

Elizardo Scarpatti Costa

A HEGEMONIA DO CAPITAL NAS ATLANTICIDADES TELECOMUNICATIVAS O TRABALHO E O SOCIAL NA ERA DA INFORMAÇÃO

Tese de Doutoramento em Sociologia: Relações de trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo, orientada pelo Professor Doutor Hermes Augusto Costa e coorientada pelo Professor Doutor Elísio Estanque, apresentada à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

2014



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



FEUC FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Elizardo Scarpati Costa

A hegemonia do capital nas atlanticidades telecomunicativas

O trabalho e o social na era da informação

Tese de Doutoramento em Sociologia: Relações de trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo, orientada pelo Professor Doutor Hermes Augusto Costa e coorientada pelo Professor Doutor Elísio Estanque, apresentada à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra para obtenção do grau de Doutor.

Setembro, 2014.

À Saint Catarina Scarpati.

Agradecimentos

Considero que o trabalho apresentado nesta tese é, de certa forma, fruto de um esforço coletivo que possibilitou o resultado final dessa fase inesquecível da minha vida. Agradeço à minha família, especialmente, à minha querida mãe Wanda Scarpati, à minha irmã Ellen e ao meu pai Elizeu que sempre foram e, sempre serão, a minha principal motivação na vida. Agradeço à minha companheira Flávia Mendes, que esteve do meu lado nos momentos mais difíceis e mais felizes nesse período, sempre colaborando afetivamente e cientificamente para que eu alcançasse os resultados obtidos. Muito obrigado meu amor por toda sua dedicação e afincos, sem a qual seria impossível finalizar o trabalho. Da mesma forma, quero agradecer à família da minha companheira, que já considero como a minha. Agradeço ao Surreal Solar República dos Kapangas (Zé Miguel, António, Rogério, Figueiredo e a todos e todas camaradas kapangas pela força de sempre). Não poderia deixar de agradecer à República dos Açorianos (Melícia, André, Paulinho) que abriu suas portas para mim num momento de transição nessa caminhada e ao Marcelo dos Reis e Manoel Ara por vossa alegria. Agradeço também aos amigos de sempre: o Amílcar, o Felipe Sellin, a prima Fernanda, o Felipe Skiter, o primo Tarcísio, o Giovanne, o Vicente, o Prof. Izildo, o Thiago Nascimento, Átila, Leonardo e tantos outros que desde o Brasil, mandaram sua energia positiva para que as coisas dessem certo desse lado. Além disso, sem o acolhimento e todo suporte disponibilizado pelo CES, teria sido impossível a realização dessa tese, então desde já, agradeço a todo o seu corpo docente, que contribuíram com minha formação desde o mestrado, citando alguns Professores: Silvia Portugal, Virgínia Ferreira, Carlos Fortuna, André Britto, Paulo Peixoto, Elísio Estanque, e ao Professor Boaventura, que é o grande arquiteto intelectual desse projeto-modelo de centro de estudos, que hoje se chama CES. Deixo aqui um agradecimento especialmente particular, para o meu orientador científico, Professor Hermes Costa, que com sua orientação eficiente, inteligente, participação e generosidade, permitiu que nos momentos cruciais - em cada reunião, em cada crítica, em cada proposta de modificação teórica e empírica, em cada *email* trocado, em cada contato telefónico, para que eu tivesse um crescimento pessoal e profissional que influenciou decisivamente na concretização dos objetivos manifestos neste projeto. Deixo aqui um grande abraço para si, Hermes. Não poderia deixar de agradecer ao corpo administrativo e bibliotecário do CES: o Alberto Pereira pela ajuda sem precedentes na criação dos

inquéritos, o Pedro Dias, a Rita Oliveira, o Acácio Machado, a Ana Correia, a Maria José, pelos serviços prestados na biblioteca sempre que necessário. Bem como, ao secretariado da FEUC, na figura do José Almeida. Por fim, agradeço aos meus amigos dos programas de doutoramento do CES: Tiago França, Sónia Brandão, Sandra Guerreiro, Euvadelis, Ivan, Paulinho, Caetano, Hector Costa, Alfredo Campos, Claudinha, Gloriete, Michel, Jennifer, Joana, Rangel, Iolanda, Pablo por me oferecerem sua amizade e pelo incentivo extra ao trabalho desenvolvido. Não poderia deixar de agradecer a todos os OP's que participaram diretamente com seus contributos individuais para a realização desta tese e para FCT, por acreditar desde o início no financiamento desta tese audaciosa.

Financiamento:

Este trabalho é cofinanciado pelo Fundo Social Europeu, através do Programa Operacional Potencial Humano e por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia no âmbito da Bolsa de Doutoramento com a referência SFRH/BD/68420/2010.



*“O conceito de progresso
deve ser fundamentado na
ideia de catástrofe. Que ‘as
coisas continuem assim’,
eis a catástrofe”.*

Walter Benjamin, “Teoria do Conhecimento,
Teoria do Progresso” (2006)

Resumo

A presente tese propõe-se analisar as metamorfoses ocorridas na organização do trabalho no segmento das telecomunicações brasileiro e português, bem como as suas repercussões em matéria de precarização, fragmentação e flexibilização das relações laborais, levantando questões sobre a centralidade do trabalho, o papel do sindicalismo, a atual figuração das classes sociais, a relevância do papel do Estado, entre outros. Foi tendo presente alguns desses aspetos e suas implicações sobre as mudanças nas formas de organização do trabalho de dois *call centers* de duas empresas foram estudados. Assim, com a massificação do recurso às novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) e, paralelamente, fazendo um curto retorno histórico dando com ênfase ao processo de privatizações, terceirizações e quarteirizações, pretendeu-se compreender o conjunto das relações laborais através de um profundo estudo sociológico centrado nos Operadores *Telemarketing*, ou Teleatendimento (OP's). Esses representam a principal força de trabalho necessária para a acumulação de capitais através do processamento de chamadas centralizadas nos terminais de linhas telefónicas, valendo-se de *softwares* informáticos interligados em rede. A tese está dividida em duas partes repartidas em cinco capítulos: dois teóricos com ênfase nos impactos do capitalismo global nas relações de trabalho, um metodológico assentes nas técnicas de pesquisa utilizadas e dois empíricos baseados nos dois estudos de caso. Primeiramente, apresentamos em traços largos algumas perspectivas teóricas sobre a constituição do capitalismo, bem como o seu cruzamento com o modelo de organização do trabalho nas últimas quatro décadas, priorizando as análises acerca da precariedade e da flexibilidade do mundo do trabalho, através de uma ordem de pirâmide invertida, visando os aspetos qualitativos e quantitativos do conjunto global das relações sociais envolventes ao objeto de estudo. Pensaremos a crise instaurada pela ascensão do neoliberalismo impulsionado pela globalização financeirizada, com enfoque na relação entre o macro e o micro social. Examinamos teoricamente a questão das TIC's, identificando-a como indissociável ao processo de organização sociolaboral emergido na sociedade da informação e esclarecemos as opções metodológicas utilizadas para realização da pesquisa, tendo como base a readaptação do "método de caso alargado" ao nosso objeto de estudo, fragmentando-o às possibilidades do nosso terreno empírico em uma perspectiva metodológica plural. Assim, foram realizadas entrevistas exploratórias e semi-estruturadas de carácter qualitativo. Além disso, recorreu-se a inquéritos por questionário *online* seguido da padronização da

pesquisa através da análise quantitativa realizada pelo *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Esta estratégia permite realçar as principais transformações da organização do trabalho nos dois *call centers* e como estas se inscrevem no conjunto das novas relações laborais. A partir das comparações dos estudos de caso, reconstroem-se as reais condições de trabalho, de organização do trabalho, de identidade, de profissionalização, de precariedade, de precarização e da hegemonia do capital nas atlanticidades telecomunicativas, através dos impactos no trabalho real e na vida social dos OP's. Conclui-se que o cenário português se afigura nebuloso atendendo o campo laboral do nosso estudo de caso, implantado pelos trilhos deixados pela crise económica mundial. No caso brasileiro é notório que a satisfação e realização aparentes são pouco mais que uma fachada, fazendo com que o contexto económico dos dois países seja mais semelhante do que aparenta.

Palavras-chave: *call center*, relações laborais, capitalismo, Brasil, Portugal,

Abstract:

The following thesis proposes to examine the metamorphosis occurred in work organization in the segment of Brazilian and Portuguese telecommunications, as well as its repercussions in matter of precarization, fragmentation and flexibility of labor relations, raising questions about the centrality of work, the role of trade unionism, the current figuration of social classes, the important role of the state, among others. Having in mind some of these aspects and their implications about changes in the forms of work organization from two call centers of two companies were studied. Thus, with the massification of the use of new Information and Communication Technologies (ICTs), in parallel, making a short historical return, emphasizing the privatization and outsourcing processes, we sought to understand the set of labor relations through a deep sociological study centered in Telemarketing Operators, or Teleservice (OP's). These represent the main labor force required for the accumulation of capital by processing phone calls centralized at telephone lines terminals, making use of computer software networked. The thesis is divided into two parts divided into five chapters: two theoretical with emphasis on the impacts of global capitalism in labor relations, one methodological based on research techniques applied and at least two empirical based on two study cases. At first, we present a broad overview about some theoretical perspectives on the formation of capitalism, and its intersection with the model of work organization in the last four decades, prioritizing the analysis about the precariousness and flexibility of the working world, through an array of inverted pyramid, aimed at the qualitative and quantitative global set of social relations surrounding the research object aspects. We'll think about the crisis brought by the rise of neoliberalism driven by globalization, focusing on the relationship between the macro and the micro social. We'll examine theoretically the issue of ICT, identifying it as inextricably linked to the process of socio-labor organization emerged in the information society and clarify the methodological options used to carry out the research, based on the readaptation of the "extended case method" to our object of study, fragmenting it at possibilities of our empirical field in a pluralistic methodological perspective. This way, semi-structured qualitative and exploratory interviews were conducted. In addition, we used the surveys online questionnaire followed the standardization of research through quantitative analysis performed by *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). This strategy allows to highlight the major transformations in work organization in both call centers and how they fall within the new set of labor

relations. From comparisons of case studies, the actual working conditions, work organization, identity, professionalization, precarious, precariousness and the hegemony of capital in telecommunicativas atlanticidades are rebuilt, through impacts on real work and social life of OP's. We conclude that the Portuguese scenario seems cloudy attending the labor field of our study case, implemented by the tracks left by the global economic crisis. In Brazilian case it is clear that the apparent satisfaction and fulfillment are little more than a facade nonexistent, making the economic context of the two countries more similar than it appears.

Keywords: call-center, work relations, capitalism, Brazil, Portugal

Lista de siglas

ABT - Associação Brasileira de Telesserviços

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações

BCE - Banco Central Europeu

BM - Banco Mundial

CCED – *Call Center* “El Dourado”

CCTF - *Call Center* “Triste Fado”

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

CUT – Central Única dos Trabalhadores

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconómicos

ETT’s – Empresas de Trabalho Temporário

UE - União Europeia

FMI - Fundo Monetário Internacional

FSM - Federação Sindical Mundial

HSE - *Health and Safety Executive*

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional

INE - Instituto Nacional de Estatística

MSE - Modelo Social Europeu

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

NMSs - Novos Movimentos Sociais

OIT - Organização Internacional do trabalho

OP’s - Operadores de Telemarketing, ou Teleatendimento

PA - Postos de Atendimento

PIB - Produto Interno Bruto

RH - Recursos Humanos

SINTTAV - Sindicato Nacional dos Trabalhadores das Telecomunicações e Audiovisual

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

Telebrás - Telecomunicações Brasileiras S.A.

TIC's - Novas Tecnologias de Informação e Comunicação

TMA - Tempo Médio de Atendimento

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Grupo Etário dos operadores do CCTF.....	128
Gráfico 2 – Combinação de grupos etários com habilitações literárias no CCTF....	131
Gráfico 3 – Habilitações literárias por sexo do CCTF.....	131
Gráfico 4 - Exerce atualmente um trabalho que se adequa à sua formação inicial no CCTF.....	135
Gráfico 5 – Indique o vencimento bruto que auferi, em média, por mês no CCTF..	140
Gráfico 6 – Horas trabalhadas semanalmente por grupos no CCTF.....	141
Gráfico 7 - É frequente prolongar o seu trabalho para um horário noturno, para além do período normal de trabalho no CCTF.....	142
Gráfico 8: Recebe algum benefício por prolongar o seu trabalho à noite ou fim de semana no CCTF.....	144
Gráfico 9 - As minhas funções são muito variadas, exigindo que eu utilize várias competências complexas ou de alto-nível no CCTF.....	146
Gráfico 10 - As minhas funções dão-me muitas oportunidades de independência e liberdade no que diz respeito à forma como executo o meu trabalho no CCTF.....	147
Gráfico 11 - Alguma vez sofreu pressões no sentido de atingir as metas de trabalho criadas pelo CCTF.....	149
Gráfico 12- Como define a relação com seus colegas de trabalho no CCTF.....	151
Gráfico 13- Como define a relação com suas chefias no CCTF.....	152
Gráfico 14 - Esteve de baixa médica devido às chamadas lesões por esforços repetitivos (LER) no CCTF.....	153
Gráfico 15 - Esteve de baixa médica por outros motivos no CCTF.....	154
Gráfico 16 - Sente-se realizado com o seu trabalho/emprego no CCTF.....	156
Gráfico 17 - Percentagem de OP's sindicalizados no CCTF.....	161

Gráfico 18 - Pensa que o sindicato da sua categoria é eficaz para promover a proteção dos seus direitos enquanto trabalhador no CCTF.....	163
Gráfico 19 - Sem os sindicatos ou associações profissionais, as condições de trabalho dos trabalhadores por conta de outrem seriam muito piores do que já são.....	164
Gráfico 20 - Utilidade dos sindicatos ou associações profissionais para garantir a segurança no emprego e conseguir melhores salários e condições de trabalho no CCTF.....	165
Gráfico 21 - Pensa que os trabalhadores têm muito a ganhar em ser sindicalizados ou ser membros de uma associação profissional.....	166
Gráfico 22 – Se for/fosse sindicalizado ou membro de uma associação profissional preferia não o dizer no CCTF.....	168
Gráfico 23 – Grupo Etário dos Operadores no CCED.....	211
Gráfico 24 – Grupos etários com habilitações literárias CCED.....	213
Gráfico 25 – Habilitações literárias por Sexo CCED.....	214
Gráfico 26 - Exerce atualmente um trabalho que se adequa à sua formação inicial CCED.....	218
Gráfico 27 - Adequação do seu trabalho à sua formação/qualificação e competências profissionais CCED.....	218
Gráfico 28 – Experiências Profissionais Adquiridas com Profissões Anteriores CCED.....	221
Gráfico 29 – Indique o vencimento bruto que auferi, em média, por mês.....	225
Gráfico 30 – Horas trabalhadas semanalmente por grupos no CCED.....	226
Gráfico 31 - É frequente prolongar o seu trabalho para além do período normal de trabalho no CCED.....	227
Gráfico 32 - Recebe algum benefício por prolongar o seu trabalho à noite ou fim de semana no CCED.....	229

Gráfico 33 - As minhas funções são variadas e exigem competências de alto-nível no CCED.....	230
Gráfico 34 - As minhas funções dão-me muitas oportunidades de independência e liberdade no que diz respeito à forma como executo o meu trabalho no CCED.....	231
Gráfico 35 – Sofre pressões para atingir as metas de trabalho criadas pela CCED..	236
Gráfico 36 - Como define a relação com seus colegas de trabalho no CCED.....	236
Gráfico 37- Como define sua relação com suas chefias no CCED.....	237
Gráfico 38 - Esteve de baixa médica devido às chamadas lesões por esforços repetitivos (LER) no CCED.....	238
Gráfico 39 - Esteve de baixa médica por outros motivos no CCED.....	239
Gráfico 40 - Sente-se realizado com o seu trabalho/emprego no CCED.....	241
Gráfico 41 - Percentagem de OP's sindicalizados no CCED.....	246
Gráfico 42 - Pensa que o sindicato da sua categoria é adequado para promover a proteção dos seus direitos enquanto trabalhador/a no CCED.....	248
Gráfico 43 - Sem os sindicatos ou associações profissionais, as condições de trabalho dos trabalhadores por conta de outrem seriam muito piores do que já são no CCED.....	249
Gráfico 44 - Penso que os trabalhadores têm muito a ganhar em ser sindicalizados ou ser membros de uma associação profissional no CCED.....	250
Gráfico 45 – Se for/fosse sindicalizado ou membro de uma associação profissional preferia não o dizer no CCED.....	251

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Classificação de atividades e tarefas dos <i>call centers</i>	77
Tabela 2 - Tipologia Básica de operacionalização da matriz de classe social.....	84
Tabela 3 – Tipologia desenvolvida de operacionalização de classe social.....	85
Tabela 4 – Tipologia de classes sociais para análise de operadores de <i>telemarketing</i> ..	86
Tabela 5 – Dados gerais do setor de <i>Call Centers</i> em Portugal.....	112
Tabela 6: Sexo dos operadores do CCTF.....	126
Tabela 7 – Habilitações Literárias dos OP’s do CCTF.....	130
Tabela 8 – Origens de classe social: agregado do pai, mãe e cônjuge em relação às profissões no CCTF.....	132
Tabela 9 – Origens socioeducativas dos pais e do cônjuge no CCTF.....	133
Tabela 10 - Adequação do seu trabalho à sua formação/qualificação e competências profissionais no CCTF.....	135
Tabela 11- Cruzamento da adequação ao trabalho com as habilitações literárias no CCTF.....	136
Tabela 12 – Como é definido seu horário de trabalho no CCTF.....	138
Tabela 13 – Como é definido o seu período de férias no CCTF.....	138
Tabela 14 – O seu trabalho é controlado de algum modo no CCTF.....	139
Tabela 15 - Como classificaria o ambiente de trabalho no CCTF.....	148
Tabela 16 - Possibilidade de abandonar a carreira no CCTF.....	157
Tabela 17 - Qual a situação que melhor descreve o seu percurso profissional no setor das telecomunicações no CCTF.....	158
Tabela 18 - Qual considera ser o grau de probabilidade de vir a progredir no CCTF.....	159

Tabela 19 - Se é sindicalizado, participa das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato no CCTF.....	162
Tabela 20 - Pensa que os novos movimentos sociolaborais (precários inflexíveis, Fartos destes recibos verdes (FERVE), Movimento dos Sem Emprego (MSE), entre outros) que vem surgindo nos últimos anos em Portugal são úteis para lutar pelos seus direitos enquanto trabalhador (a).....	169
Tabela 21: Sexo dos operadores do CCED.....	210
Tabela 22 – Habilitações Literárias dos OP’s do CCED.....	213
Tabela 23 – Origens de classe social: agregado do pai, mãe e cônjuge em relação às profissões CCED.....	215
Tabela 24 – Origens socioeducativas dos pais e do cônjuge CCED.....	216
Tabela 25 - Cruzamento da Adequação ao Trabalho com as Habilitações Literárias CCED.....	219
Tabela 26 – Como é definido seu horário de trabalho no CCED.....	222
Tabela 27 – Definição do período de férias no CCED.....	223
Tabela 28 – O seu trabalho é controlado de algum modo no CCED.....	223
Tabela 29 – Vencimento familiar em média por mês.....	226
Tabela 30 - Como classificaria o ambiente de trabalho no CCED.....	234
Tabela 31 - Possibilidade de abandonar a carreira no setor de telecomunicações no CCED.....	242
Tabela 32 - Qual a situação que melhor descreve o seu percurso profissional no setor das telecomunicações.....	243
Tabela 33 - Qual considera ser o grau de probabilidade de vir a progredir no setor das telecomunicações.....	244
Tabela 34 - Se é sindicalizado, participa das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato.....	247

Lista de Figuras

Figura 1 – Taxa de desemprego na Europa em 2014.....	48
Figura 2 – Gráfico da taxa de sindicalização de 1918-2008.....	60
Figura 3 – Proporção da Amostra Requerida.....	98
Figura 4 – Processo de Quarteirização das empresas.....	116
Figura 5- Esquema hierárquico dos estudos de caso.....	118
Figura 6 – Situação dos Jovens na Europa.....	129

Resumo.....	vi
Abstract.....	viii
Agradecimento.....	ii
Lista de SIGLAS.....	x
Lista de Gráficos.....	xii
Lista de Tabelas.....	xv
Lista de Figuras.....	xvii

Sumário

Introdução: (des)fazendo o nó.....	1
Parte I: Trabalho: conceitos, debates e orientações metodológicas.....	11
Capítulo 1. As novas relações laborais no âmbito do capitalismo global no século XXI.....	13
1.1. A Esfinge do capital na reificação da realidade sociolaboral.....	13
1.2. Para uma sociologia do trabalho: teorias e conceitos.....	22
1.3. As clivagens entre o capital, o trabalho e o Estado.....	39
1.4. A reestruturação do mundo do trabalho: as resignações à perda da centralidade do trabalho	50
1.5. A crise do trabalho no âmbito do sindicalismo global.....	60
Capítulo 2. O trabalho sob a Égide das novas tecnologias: o ápice da sociedade da informação?	65
2.1. A tecnologia como ciência na era da informação.....	65
2.2. O segmento das telecomunicações: O caso emblemático dos <i>call centers</i> ...	70
2.3. A profissionalização dos operadores: a inserção precária no mercado de trabalho.....	75
2.4. Análise de classes e transformações sociais: o <i>locus</i> nos operadores de <i>telemarketing</i>	78

Capítulo 3. As hipóteses e as metodologias de trabalho.....	87
3.1. Hipóteses de trabalho.....	88
3.1.1. Hipótese geral.....	88
3.1.2. Hipóteses específicas.....	88
3.2. Uma estratégia metodológica plural.....	90
3.2.1. A planificação metodológica.....	91
3.2.2. Análise comparativa.....	94
3.3. As técnicas de recolha e de investigação.....	95
3.3.1. Entrevistas exploratórias e semi-estruturadas	95
3.3.2. Aplicação de inquéritos por questionários <i>online</i>	96
II Parte: Estudo de Casos: As empresas de <i>call centers</i> no Brasil e em Portugal.....	101
Capítulo 4. O <i>Call Center</i> “Triste Fado”: perspectivas, caracterizações e resultados.	103
4.1. Do fordismo semiperiférico à flexibilidade laboral: a massificação dos empregos temporários.....	103
4.2. Uma breve contextualização da empresa: da subcontratação à formação da força de trabalho.....	111
4.3. Análises de resultados do caso português.....	125
4.3.1. A caracterização sociodemográfica dos operadores no CCTF...126	
4.4. Caracterização socioprofissional dos operadores no CCTF: formação, condições e organização do trabalho.....	134
4.4.1. A situação profissional dos operadores no CCTF.....	134
4.4.2 A autonomia e as condições de trabalho no CCTF.....	137
4.5. Ambiente de trabalho: Integração, segurança e saúde dos operadores no CCTF.....	147

4.6. Da valorização ao reconhecimento no CCTF: flexibilidade, precariedade, carreira e satisfação.....	155
4.7. Sindicatos, associações profissionais e novos movimentos sociais.....	160
4.8. O ciclo resiliatório do contrato de trabalho no CCTF.....	171
4.9. O controle do trabalho no CCTF: alguns <i>accounts</i>	176
4.10. A visão da empresa sob a ótica dos operadores.....	186
4.11. Um balanço do caso português.....	193
Capítulo 5. O Call Center “El Dourado”: análises, questionamentos e resultados...197	
5.1. Do fordismo periférico à ascensão do neodesenvolvimentismo flexível....	198
5.2. Uma breve contextualização da empresa: Da contratação ao treinamento do novo operador	203
5.3. Análise de resultados do caso brasileiro.....	209
5.3.1. Caracterização pessoal dos operadores do CCED.....	209
5.4. Caracterização profissional: treinamento para adequações da organização do trabalho no CCED.....	217
5.4.1. A situação profissional dos operadores no CCED.....	217
5.4.2 A autonomia e as condições de trabalho no CCED.....	221
5.5. Ambiente de trabalho: Integração, relacionamentos e segurança dos operadores no CCED.....	232
5.6. Da valorização ao reconhecimento: flexibilidade, precariedade, carreira e satisfação no CCED.....	240
5.7. Sindicatos, associações profissionais e novos movimentos sociais.....	245
5.8. Do ciclo resiliatório do contrato de trabalho ao controle e a intensificação do trabalho.....	251

5.9. A visão da empresa sob a ótica dos operadores do CCED.....	256
5.10. Um balanço do caso brasileiro.....	257
6. Conclusão: (as) simetrias entre os estudos de caso.....	261
7. Referências bibliográficas.....	277
Anexo I: Quadro 1- Guião de entrevistas para operadores de <i>telemarketing</i>	1
Anexo I: Quadro 2 - CCTF.....	4
Anexo I: Quadro 3 - CCED.....	7
Anexo II: Quadro 1-Inquérito questionário <i>online</i> CCTF.....	10
Anexo II: Quadro 2-Inquérito questionário <i>online</i> CCED.....	21
Anexo III: Quadros de dados do SPSS.....	32

Introdução: (des)fazendo o nó

O trabalho é transversal em todas as formas de organizações sociais ao longo da história da humanidade. Trata-se de um fenómeno social que surge com a transformação do ser humano para o status de ser social nas suas mais variadas vicissitudes e experiências quotidianas estabelecidas com a natureza e entre si. Desde a Idade da pedra lascada e polida, passando pela fase ferro e do bronze, através das grandes navegações e o expansionismo mercantilista, no campo das artes e das letras, no apogeu da revolução industrial e, por fim, o alvorecer da chamada “Era da informação” e a mundialização do capital - o trabalho sempre esteve presente no conjunto de relações sociais e é inato à condição humana como conhecemos.

Portanto, o desenvolvimento do modo de produção capitalista no século XX potenciou uma aceleração das transformações na esfera produtiva. A consolidação de ciclos económicos assentes no desenvolvimento tecnológico, político e social vem sendo por isso objeto da atenção de vários investigadores, tendo sugerido a classificação de períodos históricos em função das formas predominantes das relações entre trabalho e capital. O modelo de produção fordista foi central para um período iniciado na primeira metade do século XX e assinalado pela massificação da produção e do consumo, pelos elevados elementos de mecanização, racionalização e standardização implícitos no desenvolvimento de linhas de montagem nas indústrias, pela centralidade da indústria automóvel e petroquímica por sofisticadas técnicas de regulação das relações de trabalho e pela crescente intervenção, direta e indireta, do Estado na atividade económica. O esgotamento desse modelo alavancado pelo capitalismo financeiro foi significativo nos últimos quarenta anos, precipitando assim, o surgimento do modelo pós-fordista que ganhou força de acordo com o conjunto das transformações verificadas, a partir do final da década de setenta ao nível das formas de organização do trabalho, da natureza da intervenção do Estado e dos paradigmas tecnológicos aplicados à lógica de produção. Nesse sentido, surgiram diferentes noções no intuito de classificar estas transformações. “neofordismo”, “neotaylorismo”, “modelo de acumulação flexível”, “especialização flexível”, “toyotismo”, “biopolítica”, ou, mais recentemente, “informacionalismo” e “regime de acumulação financeirizado” são algumas delas. Sem embargo, o termo “pós-

fordismo” consagrou-se na literatura especializada, em consequência de se tratar de uma noção aberta de um processo multidimensional, complexo e em permanente atualização.

Com efeito, as mudanças ocorridas na organização do trabalho nos mais variados ramos produtivos e seus impactos latentes no que se refere à precarização, fragmentação e, flexibilização das relações laborais, o que chegou mesmo a gerar debates a propósito da centralidade do trabalho, do papel do sindicalismo no mundo contemporâneo, da atualidade da configuração das classes sociais, do papel do Estado, dentre outros. O trabalho nas empresas de *call centers*, ou centrais de teleatendimento – foco analítico principal desta tese – enquadra-se, pois, nalguns daqueles debates e tensões.

Nesse contexto, considerando o desenvolvimento técnico-científico dinamizado pelo capitalismo no seu complexo aparato produtivo - tendo como primado o elevado grau de automação presente nas técnicas de produção, de execução, organização e de realização do trabalho produtivo – desencadearam-se metamorfoses no mundo do trabalho que ocupam a ordem do dia inquietando e levando à reflexão distintos cientistas sociais. Consequentemente, surgiram diversas explicações díspares sobre o mundo do trabalho. Nesse marco, se revela notória a constante heterogenização, fragmentação e complexificação das relações laborais, que consecutivamente impactaram nas formas de organização do trabalho nas empresas de vários setores da economia.

No cerne da sociedade (pós) industrial, o trabalho e o emprego foram caracterizados de forma diferenciada, mas caminhavam juntos na medida em que a cidadania, o reconhecimento e a autonomia social eram impulsionados pela capacidade integradora do trabalho realizado por cada indivíduo. Porventura, nas sociedades industriais centradas no regime de “trabalho-emprego”, a prática do trabalho assalariado e regulado havia sido incorporada pelas empresas públicas e privadas que garantiam contratos de trabalho estáveis e com boas perspectivas a longo prazo, para além de direitos sociais adquiridos através dos movimentos sindicais e sociais que foram incorporados ao Estado. Esse tipo de contratação coletiva que vigorava até então, era a via de regra e não de exceção, ou seja, permitia que os trabalhadores que possuíssem um contrato de trabalho pudessem planejar o seu futuro a partir de um olhar no presente.

O trabalho é um termo ambíguo e complexo, significa uma atividade física e intelectual; um ato compulsório, mas também um ato de criação que constitui

uma fonte de desenvolvimento e de satisfação; é um meio de subsistência, mas ao mesmo tempo, uma forma de auto realização e fonte de rendimento, de estatuto, de poder e de identidade (Kovács, 2002:1).

Todavia, as mudanças engendradas pelo capitalismo global alteraram radicalmente a noção de trabalho-emprego considerando que a globalização neoliberal que se beneficia, predominantemente, do capital financeiro, proporcionando a *financeirização* do trabalho-emprego e o crescimento do *precariado* (Standing, 2009; 2011; Braga, 2012a). Desta forma, com hegemonia dessa política económica surge a massificação e a difusão dos recursos às novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's). A formação e a complexificação de uma nova divisão internacional do trabalho ergueu-se sobre a tutela da reestruturação produtiva (Kovacs, 2002) e, rapidamente, influenciou os Estados a praticarem a mesma lógica em relação às empresas públicas através dos processos de privatizações (Silva, 2007; Ruduit, 2001) que, por fim, desencadearam fortes impactos no conjunto das relações laborais através da erosão do modelo de pleno emprego, da crescente precarização e da flexibilização dos vínculos laborais. Bem como, do recrudescimento do Estado de bem estar social que, conseqüentemente, proporcionou o eclodir da chamada *sociedade pós-industrial* (Touraine, 1969), ou *informacional* (Castells, 2003).

No caso do setor terciário ou setor de serviços¹ essa transformação é perceptível pela importância que esse segmento vem ganhando nos últimos trinta anos através das privatizações e das terceirizações das economias globais: “todo processo de contratação de trabalhadores/as por empresa interposta, cujo objetivo último é a redução de custos com a força de trabalho e/ou a externalização dos conflitos trabalhistas” (Marcelino e Cavalcante, 2012:331). Mas, também, na medida em que este campo agrega um número cada vez maior de trabalhadores/as essencialmente precários que, por vezes, possuem origens distintas nas suas qualificações profissionais iniciais para com as funções que exercem atualmente e são predominantemente jovens. De acordo com o caso português, no livro intitulado *Dois anos a FERVer: retratos da luta, balanço da precariedade* temos presentes relatos significativos de jovens portugueses que, apesar de terem uma formação académica em áreas como a pedagogia, o direito, o jornalismo, dentre outros domínios, não tiveram oportunidades de inserção no mercado de trabalho, de acordo com as suas formações

¹ Clark (1940) tornou operacional os conceitos de “setor primário” – atividades agrícolas, agronegócio e indústrias extrativistas; “setor secundário”- indústrias manufatureiras e empreiteiras, e “setor terciário” – o comércio e as indústrias de serviços.

originais, ou ainda, exercem suas profissões de maneira precária e praticamente autônoma em relação à legislação laboral vigente, que se revela como cada vez mais flexível (AAVV, 2009).

Vai-se, pois, constatando que parte desse tipo de mão-de-obra acaba sendo absorvida pelas empresas de *call centers* como já apontaram estudos anteriores sobre trabalhadores jovens e qualificados a exercer atividade em *call centers* (Bono, 2000; Santos e Marques, 2006; Antunes e Braga 2009; Roque, 2009; Venco, 2006; Louça, 2014). Para além disso, os dados estatísticos apontam para a magnitude e a relevância do setor terciário tanto para a economia portuguesa quanto para a economia brasileira. Segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística (INE), o número de trabalhadores/as que são absorvidos pelo setor terciário em Portugal no ano de 2011 representava cerca de 62,7% dos trabalhadores/as empregados/as². Ainda por encerrar o número atualizado dos anos posteriores, mas, tendencialmente, o número de trabalhadores/as nesse setor tende a crescer devido às atuais dinâmicas empregadas pelo capitalismo global.

Ainda segundo o INE, a taxa de desemprego no país é de 15,1% no primeiro trimestre de 2014, o que representa uma das maiores da zona Euro. Já no Brasil, o número de trabalhadores/as empregados/as no setor terciário é de 75% nos empregos formais, onde 49% da população economicamente ativa possui vínculos laborais formais, ou seja, somente metade da população trabalha em condições de direito do trabalho segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)³. Ainda segundo o instituto, a taxa de desemprego no país é de 7,1% no primeiro trimestre de 2014. Ou seja, longe de ser um país como vem sendo propagandeado pelos medias nacionais e internacionais com pleno emprego.

Tendo isso em conta, esta pesquisa visa compreender o trabalho em duas empresas de *call centers* no Brasil e em Portugal. Assim, pretendemos analisar o conjunto das

² INE – Inquérito ao Emprego: Mercado de trabalho, [em linha], (Ano, 2011). [Consultado, 20 de jul. 2014]. Disponível em http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=210767546&PUBLICACOESstema=55574&PUBLICACOESmodo=2

³ IBGE – Indicadores, Trabalho e Rendimento, [em linha], (Ano, 2014). [Consultado, 20 de jul. 2014]. Disponível em http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa_resultados.php?indicador=1&id_pesquisa=38

relações laborais estabelecidas em duas multinacionais para a realização desta pesquisa. Ou seja, propomos a elaboração de um estudo socioeconómico sobre dois *call centers* – “El Dourado” (Brasil)⁴ e o “Triste Fado” (Portugal)⁵. No âmbito dessas empresas, propomos analisar os Operadores de telemarketing, ou teleatendimento (OP’s) – *inbound* e *outbound*⁶, que são a principal força de trabalho necessária para a acumulação de capitais. Em efeito, os OP’s são os responsáveis pelo processamento de chamadas centralizadas nos terminais de linhas telefónicas e compartilham o mesmo espaço físico com os seus pares na execução dos trabalhos quotidiano.

Esses trabalhadores utilizam as novas tecnologias de informações e comunicações (TIC’s) através dos *softwares* informáticos, num ambiente em rede interconectado com outros computadores. Os postos de atendimento (PA) estão colocados em linha, os ritmos intensificados e cronometrados aos minutos, a segmentação dos processos produtivos proporciona o conhecimento limitado, por parte dos OP’s, dos procedimentos produtivos em cada etapa e das técnicas correspondentes. Apresentam-se como os principais controladores dos fluxos de ligações recebidas e feitas executando tarefas de vendas quando necessário, sempre com o propósito de maximizar a rentabilidade em curto prazo das empresas através dos clientes. O que de certa forma, também diferencia os OP’s dos trabalhadores da indústria taylorista, pois, os OP’s, estão em contato direto com os clientes finais.

As duas empresas escolhidas são pautadas pela busca da chamada qualidade total em seus objetivos comerciais. Portanto, as metas comerciais são atualizadas de acordo com as novas necessidades que surgem no mercado consumidor e que os gestores consideram

⁴ Utilizamos esse pseudónimo devido ao crescimento económico que o Brasil teve através do endividamento (de todas as classes sociais) e do aumento de crédito financeiro nos últimos 10 anos. Além disso, houve um crescimento da taxa de emprego formal (mesmo que na maior parte se trate de empregos conjunturais e de baixo rendimento) como nunca na história do país.

⁵ Tal pseudónimo deve-se ao fato de que Portugal passar por uma grave crise económica da qual já fizemos menção no primeiro tópico desse capítulo. Consecutivamente, como o país está no “olho do furacão”, a taxa de desemprego e a precarização das relações laborais dão-se de maneira mais rápida e avassaladoras para a classe que vive do trabalho.

⁶ Segundo Roque (2009), *call centers* possuem postos de trabalho fixos que são responsáveis por receber chamadas (*inbound*) para dar apoio aos clientes ou realizarem chamadas (*outbound*) de publicitação de produtos via telefone, existindo por vezes, alguns centros a videochamada. Cada posto de trabalho de atendimento é formado por um computador, um *headset*, partilháveis por todos os operadores de supervisores via rede no grupo de trabalho.

importantes para aumentar o valor do lucro produzido pelos seus investimentos em recursos materiais e humanos. Por outro lado, os níveis de exigências performativas dos OP's no seu trabalho quotidiano é automaticamente acrescido de acordo com os produtos que serão oferecidos no mercado, podendo assegurar uma vantagem concorrencial duradoura para os gestores, mas penosa para os OP's que não maximizam os seus ganhos mediante o aumento da taxa de lucro dos administradores.

Todavia, é importante salientar que a Sociologia se dedica há muito à análise do trabalho no setor de serviços, como já frisamos anteriormente. Exemplos conhecidos são os estudos de Harry Braverman a respeito dos “trabalhadores em escritórios”, bem como das ocupações com “prestações de serviços” (Braverman, 1981), para além dos trabalhos de Claus Offe sobre o setor de serviços na Alemanha (Offe, 1989) e de Virgínia Ferreira (2004) sobre as trabalhadoras de escritório em Portugal.

Acrescenta-se também, que ao contrário de muitas pesquisas sociológicas sobre as empresas de *call centers* e de outras áreas que as ciências humanas e médicas afirmaram anteriormente – sustentando que da expansão da revolução informacional resultaria numa redução das hierarquias e das relações de poder com o florescimento da autonomia do trabalhador/as (domínio do processo produtivo) na construção das relações sociais e laborais –, essa “revolução informacional” não superou a oposição existente entre as atividades laborais de execução (trabalho) e as atividades de reflexão (intelectual) nas empresas de *call centers*. Tal como, não proporcionou um maior grau de conhecimento e autonomia dos OP's.

Assim sendo, não estamos de acordo com as comparações feitas por muitos cientistas sociais sobre as supostas semelhanças entre as linhas de produção/montagem da sociedade industrial e as linhas modernas de atendimentos e de serviços da sociedade de informação de maneira generalizada, pois a organização do trabalho, o controle do mesmo, a qualificação dos trabalhadores/as, o modelo de legislação laboral, a alienação do trabalho e o reconhecimento social pelo trabalho, dão-se de forma diferenciada, fragmentada e flexível. A estabilidade do emprego nos marcos do modelo fordista não está mais presente na vida dos trabalhadores/as dos *call centers* (Louça, 2014; Marques e Santos, 2006).

Não obstante, o direito à obtenção de um trabalho/emprego com amplos direitos constitucionais, nos termos recomendados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), deve seguir necessariamente alguns pressupostos como: horários de trabalho estabelecidos e respeitados de comum acordo entre os parceiros sociais; férias anuais obrigatórias e devidamente pagas; salários condizentes com o nível de esforço físico e psicológico exigido pela profissão; liberdade de organização política e sindical para que seja garantido o processo de contratação coletiva; incentivo à profissionalização da profissão; diminuição de clivagens entre categorias profissionais, garantindo autonomia profissional e assegurando os ganhos de produtividade do trabalho, formação continuada, que permita ascender hierarquicamente na carreira e que se traduza em ganhos materiais; equidade do tratamento de gêneros; garantia de ascender ao sistema de reforma após os anos de contribuição no ativo; contratos de trabalho equitativos, longínquos e justos; ambiente de trabalho ergonômico para execução de tarefas quotidianas; seguro de desemprego. Portanto, essas diretrizes devem ser reguladas e fiscalizada pelo Estado, com relação as leis de mercado livre, na compra e venda da força de trabalho tão vital para a reprodução do capital, mas que, por outro lado, evidencia a centralidade do trabalho no seio do processo produtivo nas sociedades capitalistas com os limites impostos ao processo de acumulação individual pela sociedade, diminuindo as desigualdades sociais.

A precariedade está omnipresente nas diversas atividades profissionais, variando de acordo com as condições de trabalho nos quais os trabalhadores/as estão inseridos ao longo da história do sistema capitalista. Atualmente, com a proliferação das empresas de trabalho temporário (ETT), que oferecem predominantemente contratos de curta duração com direitos laborais restritos, ocasiona a fragilidade do trabalho e o estabelecimento da precarização do trabalho/emprego. Nesse contexto, o Estado é pressionado pelos agentes económicos no sentido da liberalização e independência dos mercados com mais flexibilidade laboral. Esse processo contribui decisivamente para a criação do problema de coesão social, na medida, em que o trabalho perde poder de criação de identidade e de inserção social dos cidadãos.

O modelo de organização fordista que se caracterizava por empregos de longo prazo, em que os trabalhadores/as procuravam conquistar a ascensão na carreira foi praticamente posto a termo nas empresas de *call center*, sendo substituído por uma intensa

rotatividade da força de trabalho, altamente volátil devido as condições contratuais e laborais aos quais os OP's estão submetidos e pela supremacia do capital financeiro que controla as empresas em suas decisões de mercado.

Nesse contexto, a presente tese está subdividida em duas partes contendo cinco capítulos: dois capítulos teóricos onde se encontra sistematizado a preferência teórica e metodológica com ênfase nos impactos do capitalismo global nas relações laborais. Um capítulo metodológico sobre as técnicas de pesquisa utilizadas e dois capítulos empíricos baseados em dois estudos de caso, onde procedemos a uma avaliação das relações sociais e laborais dos casos analisados.

No primeiro capítulo, apresentamos em traços largos algumas perspectivas teóricas sobre a constituição do capitalismo de maneira breve até à atualidade, bem como, o seu cruzamento com o modelo de organização de trabalho nas últimas quatro décadas voltados para a análise dos *call centers*. Com efeito, a sua conseqüente crise instaurada pela ascensão do neoliberalismo impulsionado pela globalização do capital financeiro. Priorizamos as análises acerca da precarização, fragmentação e da flexibilização do mundo do trabalho, através de uma ordem de pirâmide invertida que tem em conta os aspetos qualitativos e quantitativos do conjunto global das relações sociais que envolvem o objeto de estudo – na relação entre o macro e o micro social (Costa, 2008; Estanque, 1999). Procuramos traçar uma conexão teórica consistente sobre o debate da centralidade ontológica do trabalho no bojo das novas relações laborais que são estabelecidas nas empresas de *call centers*, tendo como suporte a sociologia do trabalho e das organizações.

No capítulo dois, examinamos teoricamente a questão das TIC's, identificando-a, como indissociável ao processo de organização sociolaboral emergido na sociedade da informação. Nesse cenário, e com base em algumas teorias da profissionalização e das classes sociais, colocamos os OP's no centro do debate. No terceiro capítulo, esclarecemos as opções metodológicas utilizadas para realização da pesquisa tendo como base as entrevistas exploratórias e semi-estruturadas de caráter qualitativo e, a padronização da pesquisa através da análise quantitativa realizada pelo *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Na segunda parte, nos dedicamos especificamente aos capítulos empíricos, de modo a realçar as principais transformações da organização do trabalho nos dois *call centers* e como estas se inscrevem no conjunto das novas relações laborais.

Portanto, no quarto e quinto capítulos, fizemos uma abordagem igualitária dos casos, onde fazemos uso das mesmas opções metodológicas e do arsenal teórico revisto em cada passagem empírica, bem com, os testes das hipóteses de pesquisa no balanço final de cada caso. Tratou-se, evidentemente, da preparação do terreno para as análises comparativas que se advém posteriormente. Por fim, a conclusão é referente à análise integrada dos dois casos, a partir das comparações dos estudos de caso, procuramos reconstruir as reais condições de trabalho, de organização do trabalho, de identidade, de profissionalização, de precariedade, de precarização e da hegemonia do capital nas atlanticidades telecomunicativas através dos impactos no trabalho real e na vida social dos OP's.

Parte I: Trabalho: conceitos, debates e orientações metodológicas

Capítulo 1. As novas relações laborais no âmbito do capitalismo global no século XXI.

Ao longo do capítulo teórico, procuramos encontrar um enquadramento teórico que satisfaça as novas demandas complexas relacionadas com o nosso objeto empírico. Considerando isso, foram revisitadas e enumeradas algumas contribuições teóricas oriundas da sociologia do trabalho e das teorias das organizações, ampliando a discussão às perspectivas filosóficas e religiosas sobre o trabalho como condição social e humana, afim de se fazer uma contextualização apropriada para o mundo do trabalho.

Por outras palavras, teremos ocasião de nos reportar a alguns conceitos - relações laborais; relações industriais; trabalho/emprego; centralidade do trabalho; classes sociais; sindicalismo; precarização; fragmentação; flexibilização do trabalho – e, sobretudo, o modo como estão ancorados no capitalismo global e seus desdobramentos. Tal representa de imediato a necessidade de se debater e promover algumas inovações teóricas de acordo com as atuais mudanças que foram impostas pela globalização neoliberal, como, por exemplo, a desconfiguração dos Estados Nacionais e a reordenação da organização do trabalho sobre a lógica, unicamente, do mercado financeiro. A partir daí, referendamos que as análises do direito do trabalho e do Estado social tornaram-se importantes na medida em que o conjunto das relações laborais estabelecidas nas empresas se encontram interligadas à lógica global do capital.

1.1. A Esfinge do capital na reificação da realidade sociolaboral

Na mitologia grega a esfinge era conhecida como símbolo de inquietação para todos que se debruçavam sobre ela. O desafio constava em decifrar um quebra-cabeças que estava sobre a esfinge, sob pena de morte para aqueles que ousassem a sorte e não decifrassem o enigma. O enigma da esfinge era: “decifra-me ou devoro-te!”. A principal reflexão que será abordada neste tópico é: qual o legado histórico do capitalismo ancorado nas experiências vividas no presente e quais são as perspectivas do futuro desse modo de produção? Portanto, esse será o nosso enigma, a busca por desvendar qual o fôlego que

tem o capitalismo contemporâneo dentro da sua lógica de repetição continuada (*ad infinitum*) no seio do seu espelho reflexivo.

O capitalismo é um modo de produção recente historicamente⁷. No início da segunda década do século XXI, esse modo de produção sofreu grandes transformações infraestruturais (forças produtivas e relações sociais) e superestruturais (relações ideológicas, políticas, jurídicas) cujas raízes históricas se foram acumulando a partir do século XVI. O abandono das práticas comerciais pré-capitalistas - o capital monetário e o capital comercial que eram utilizados por outros sistemas sociais e foram sendo incorporados ao modo de produção capitalista possibilitou a sua viragem hegemónica. Ainda nos anos quarenta do século XX, Karl Polanyi (2000) na sua obra *A grande transformação*, fez uma análise bastante profícua sobre o sistema capitalista de acordo com as modificações que ocorreram na passagem das “sociedades com mercado” para as “sociedades de mercado”, ocasionando a consequente transformação do trabalho em “mercadoria fictícia” (*idibem*). Em outras palavras, conforme apontou Marx com relação ao feiticismo da mercadoria, Polanyi ampliou esse conceito dirigindo-a para a força de trabalho.

Todavia, segundo Karl Marx (1983), todas as transições sistémicas são orientadas em primeira instância pelos interesses objetivos e subjetivos da “classe em si” e da “classe para si”⁸. Assim, com o *débâcle* e a passagem do feudalismo para o capitalismo através da “luta de classes”, ou seja, pela "via realmente revolucionária" desencadeada por uma nova classe emergente e que visava obter o poder político-económico societal instaurou-se o império do capital.

A transição do modo feudal de produção se dá por duas vias. O produtor torna-se um mercador e capitalista, em oposição à economia agrícola natural e ao artesanato controlado pelas guildas da indústria urbana medieval. Esta é a via realmente revolucionária. Ou então o mercador se apossa diretamente da produção. Esta via, apesar de servir historicamente de modo de transição — como, por exemplo, o negociante de tecido inglês do século XVII que controla

⁷ Segundo Harry Braverman (1977) embora a concepção de compra e venda de força de trabalho exista desde os períodos da antiguidade clássica, ela só se tornou efetivamente hegemónica com o advento do capitalismo industrial.

⁸ Segundo Sávio Cavalcante (2012), é no livro *A miséria da filosofia* que Marx invoca pela primeira vez, utilizando-se de uma linguagem hegeliana, o conceito de “classe em-si” e a “classe para-si”.

os tecelões, ainda que estes trabalhem independentemente, vendendo-lhes a lã e comprando deles o tecido — não pode por si mesma fazer muito no sentido de derrubar o antigo modo de produção, mas, ao contrário, preserva-o e utiliza-o como premissa (*idibem*: 393).

Claramente, apesar de Marx não referendar, diretamente, nessa citação a ascensão da burguesia, podemos verificar que ele via no processo de transição a presença da luta de classes, como fator indicativo do nascimento do modo de produção capitalista e, consecutivamente, na nova forma de organização societal no seu conjunto de relações sociais que englobam o trabalho. Portanto, na realidade, já existia o capital na sua forma embrionária nas sociedades ocidentais que foram caracterizadas por Marx como pré-capitalistas, onde, segundo Mészáros “o capital e a produção de mercadorias não só precedem, mas, também, necessariamente sobrevivem ao capitalismo” (Mészáros, 2002:1065).

Porventura, na sua análise sobre o capitalismo moderno, Max Weber (1981) ressalta que à conquista do comércio intercontinental por parte da burguesia, intrinsecamente, ocorreu a formação de uma nova racionalidade – a mentalidade burguesa oriunda da ascendência liberal e protestante, inspirada pelo “espírito” subjetivo de acumulação de riqueza, da qual Weber irá tratar em *A ética protestante e o espírito do capitalismo* (*ibidem*).

De fato, com o advento do capitalismo industrial nas sociedades ocidentais, tendo como marco o processo das revoluções liberais iniciadas na Inglaterra, e tendo por fim, a sua consolidação na França e nos Estados Unidos, visualizamos a forte presença das teorias gerais dos contratualistas iluministas, dentre os quais se destacaram John Locke, Voltaire, Montesquieu. Esses contratualistas, pregavam o fim da tirania e a hegemonia da liberdade da propriedade privada como princípio básico da igualdade entre os Homens. Dessa forma, ocorreu o surgimento de leis que resultaram numa nova ordem econômica, política, cultural, social e jurídica no conjunto de relações sociais dos países ocidentais. Neste sentido, tal mudança do modelo político-econômico, seja por vias revolucionárias - “luta de classes” - por exemplo, como ocorreu com a unificação da Itália e da Alemanha, que se deu de forma gradual, ou seja, dentro dos marcos da institucionalidade na esfera política na constituição do Estado-Nação, fez com que avançasse bruscamente a preponderância do modo de produção capitalista frente ao modo produtivo agrário e feudal que passaram a ser

efetivamente residuais. Dentre essas, talvez a diversidade da base produtiva seja o aspecto qualitativo mais significativo e o principal agente das metamorfoses sofridas pelas antigas estruturas políticas e económicas inaugurando assim, uma nova fase histórica do capitalismo moderno mais recrudescido.

Nos finais do século XIX e por quase todo o século XX, a ideologia desenvolvimentista em busca do progresso do capital em nome da segurança para a própria reprodução do capital foi conseguida através das guerras e da imposição de democracias aristocráticas em alguns países, como por exemplo, o Brasil, contracenando com a criação do Estado de bem estar social na Europa e do rápido desenvolvimento industrial de alguns países periféricos.

Após o término da primeira metade do século XX, período que foi descrito por Eric Hobsbawn como a *Era dos extremos*⁹, emergiu na Europa o Estado de bem-estar social e nos EUA o modelo Keynesiano saiu vitorioso em resposta às crises cíclicas e sociais que levaram às duas Grandes Guerras Mundiais. Nos países do “Sul global”, como na América Latina, o Estado Social nunca funcionou como nos países do “Norte global” devido à hegemonia do chamado “capitalismo selvagem”. Ao invés do Estado de bem-estar social, foram criados, quanto muito, Estados desenvolvimentistas¹⁰ com o capitalismo atrasado e um modelo de organização do trabalho nos moldes do fordismo periférico (Braga, 2012b) tendo como vanguarda uma burguesia nacional enfraquecida, entreguista e débil (Domingues, 2007).

Todavia, na América Latina foram instauradas ditaduras militares a partir da década de 1960, como tentativa de contenção do “avanço do comunismo” e restabelecimento da ordem social através da violência e do autoritarismo dos Estados

⁹ Segundo Hobsbawn (1995) o breve século XX foi marcado por duas grandes eras - a das catástrofes (de 1914 a 1948), marcado pelas duas grandes guerras mundiais; e nos chamados trinta gloriosos (de 1949 a 1973), traduzida na ascensão do Estado de bem estar social. Na visão de Hobsbawn, chegou-se a níveis de bem-estar e de transformações sociais jamais vistas antes pela experiência humana (nos países centrais). A grande depressão e as duas guerras mundiais, seguidas pelas rebeliões e revoluções sociais levaram ao poder sistemas que se afirmavam como alternativa histórica ao modo de produção capitalista.

¹⁰ Como afirma Domingues (2007), o Estado era baseado na industrialização e urbanização tardia e acelerada, que após a crise de dominação oligárquica, predominou na Argentina, México, Chile e Brasil, a partir da década de 30. Assim, este novo modelo de Estado ficou marcado pelo surgimento de algumas leis trabalhistas, com um regime baseado em forte inspiração fascista, um de seus eixos para os movimentos sociais era a cooptação dos sindicatos que se fortaleciam naquele momento.

Nacionais sobre as classes populares. O complemento desse modelo social vivido por um seleto grupo de países dava-se pela reprodução histórica das relações de subordinação da divisão internacional do trabalho e da lei do desenvolvimento desigual e combinado (Novack, 1988)¹¹, como também demonstram as contribuições das teorias da modernização e da dependência por Cardoso e Falleto (1979), tal como da marginalidade por Kowarick (1985). A vulnerabilidade e dependência do continente Latino Americano, com relação à Europa e aos Estados Unidos, por exemplo, esteve sempre em evidência. Entretanto, alguns autores como o sociólogo Immanuel Wallerstein (2004), vão mais longe nessa análise de constituição das relações internacionais entre os países centrais e periféricos:

O mundo no qual nós estamos inseridos agora, ou seja, o sistema mundial moderno teve suas origens no século XVI. Este sistema mundial foi então localizado em somente uma parte do globo, principalmente em regiões da Europa e das Américas. Ele se expandiu ao longo dos anos e atingiu todo o globo. É, e sempre foi, uma economia mundo. É, e sempre foi, uma economia mundo capitalista (*ibidem*:23).

Com a derrocada do socialismo real que representou uma ameaça ao paradigma hegemónico liberal na forma de organizar a política, a economia, a cultura, abriu-se um novo cenário no contexto internacional - a globalização neoliberal pautada pelo consenso de Washington que introduziu novos fatores estruturantes com relação às sociedades capitalistas ocidentais e trouxe consigo a ideia do fim da história¹².

As intensas alterações resultantes desse processo histórico foram fruto das diversas crises económicas que o capitalismo sofreu, principalmente, depois de meados da década de setenta do século XX com a crise do petróleo. As significativas reformas estruturais que começaram nesse momento perduram até os dias de hoje, numa nova

¹¹ Por conta da desigualdade dos ritmos do desenvolvimento do capitalismo global, que teve uma historicidade própria no que diz respeito ao seu desenvolvimento nos países centrais e à sua assimilação pelos países periféricos dos elementos mais modernos das nações desenvolvidas e da sua adaptação às condições materiais e culturais existentes nesses países. As inovações tecnológicas, políticas e culturais produzidas nos países centrais se constituiria na essência combinada do desenvolvimento do capitalismo nos países periféricos. Portanto, é fato que o desenvolvimento e as transformações sociais do capitalismo dão-se de forma diferente nas sociedades globais, de acordo com o seu grau de modernização e de assimilação dos valores do liberalismo, mas não só.

¹² Francis Fukuyama (1992) advogou que após a queda do muro de Berlim, o capitalismo seria o modo de produção vitorioso e que iria se perpetuar repetindo-se para todo sempre.

perspectiva exacerbadamente individualista. Disso são exemplos: o desenvolvimento das TIC's e da robótica, os Estado-Nações tendem a enfraquecer com o processo de privatizações e terceirização da produção; as reformas estruturais; o aumento do aparato repressivo do Estado; a crise do modelo fordista-taylorista; a exclusão urbana e rural; e o aumento das desigualdades sociais através da *crise das sociedades salariais* conforme afirmou Robert Castel (1995), tendo como componente ativa a “precariedade do emprego” e a “precariedade do trabalho” (Paugam, 2000).

Neste momento, os países de capitalismo central experimentam uma versão contundente da crise do neoliberalismo¹³ que é referenciada como o conjunto das crises dos *deficits* orçamentais dos Estado-Nações na Europa, principalmente. A incapacidade do capitalismo global em gerar coesão social pode também ser percebida nos acontecimentos históricos que marcaram a história no início do século XXI - o atentado terrorista ao World Trade Center, em Nova York, no dia 11 de Setembro de 2001; as sucessivas guerras do Afeganistão e do Iraque; os confrontos permanentes na África e na Ásia; os novos tipos de golpes de Estado na América Latina, como o das Honduras em 2010 e do Paraguai em 2012 e a recente crise financeira de 2008, que teve origem nos EUA com a crise do *subprime* e foram transportadas para os países da zona do Euro na forma das chamadas dívidas soberanas.

David Harvey (2010) descreve de maneira detalhada a atual crise económica que teve início nos Estados Unidos que, posteriormente, colocou quase todos os segmentos da economia americana em grandes dificuldades de liquidez. A crise no coração do principal país capitalista do mundo alastrou-se rapidamente para outros países, principalmente, os da União Europeia. Debruçando-se sobre a possibilidade de sairmos ou não dessa nova crise cíclica – mas que, por sinal, não difere das crises sistémicas passadas – o autor afirma que, mais que nunca, a solução passa pelo recrudescimento no equilíbrio de forças das classes sociais e que depende em larga medida da capacidade de resposta das massas em erguer-se e afirmarem que esse modelo de organização societal está esgotado. Harvey defende ainda

¹³ A ascensão do neoliberalismo teve início nos finais da década de 70 e se intensificou nas duas décadas seguintes com maior supremacia. Nessa primeira fase os países de capitalismo periférico foram escolhidos por excelência, para aplicação desse modelo de organização estrutural que privilegia o capital financeiro. Porém, desde os primórdios, as experiências não foram bem sucedidas, pela aceleração do empobrecimento das populações e o enfraquecimento dos Estados. Não somente as desigualdades sociais não desapareceram, como o capitalismo global as reforçou em nível insustentáveis.

que o capitalismo não pode resolver os problemas gerados pela crise, pois não pode superar as suas próprias contradições. Por isso, Walter Benjamin (1985) analisa que a ruptura com o capitalismo significa, por fim, ao tempo do sempre igual, o tempo mecânico, abstrato e vazio - é o tempo da linha de montagem e da jornada de trabalho. Em outras palavras, significa o fim do tempo da repetição, da previsão e da eternização do presente e o fim do progresso como o conhecemos.

Por sua vez, podemos considerar que a crise estrutural do capital trouxe consigo o esgotamento do modelo de progresso da organização da civilização ocidental como conhecemos? Ser-nos-á possível visualizar um capitalismo pós-neoliberal e fazer um retorno histórico ao modelo de organização do trabalho fordista-taylorista-keynesiano – que privilegia o crescimento da economia e bem-estar social dos cidadãos? Essas são questões essenciais que precisamos responder, juntamente com nosso objeto principal desta pesquisa que atenta na problemática do mundo do trabalho e da sua centralidade para, assim, solucionar o enigma do capital em relação às metamorfoses do mundo trabalho na contemporaneidade.

Por isso, esse “novo espírito do capitalismo” que segundo Boltanski e Chiapello (2001) surgiu dessa nova fase do capitalismo marcado por “transformações ideológicas” que influenciaram no próprio modo de ser dos indivíduos, da forma de organização social e nas formas de solidariedade estabelecidas entre as classes sociais tornando-se hegemônica. Neste sentido, Santos (2010) afirma que a máxima do capitalismo é a ideia de repetição perpétua da ideologia do “fim da história”. Daí a sua incapacidade de se reinventar e do seu recrudescimento como modo produtivo. A ideologia basilar do capitalismo permanece como a ideia de progresso tecnológico, como única verdade absoluta da história e que, talvez, seja a única ideologia não híbrida da classe dominante, que se repete no presente e que será reproduzida no futuro, por gerações e gerações. No plano de fundo, os ideólogos que defendem a sustentabilidade global do sistema capitalista, acreditam que esse modo de produção e de organização societal representa o último estágio de desenvolvimento da humanidade.

Portanto, apesar da aparente estabilização do capitalismo global como sistema mundial de organização societal, que se objetivava como sendo capaz de levar a humanidade rumo a um futuro de segurança ambiental, social, econômica e política como

afirmavam os seus ideólogos e futuristas, tal possibilidade sofreu um esgotamento considerável nos últimos quarenta anos. Isto não significa o seu fim, pelo contrário, de acordo com os planos dos mercados e dos atuais governos e blocos económico hegemónicos, acreditamos que o capitalismo vai viver em permanente instabilidade. Não haverá momentos de estabilidade em mais nenhuma parte do globo, como se viveu na Europa no período pós-guerra. Trata-se do permanente colapso ambiental, económico, social e político pelas próprias capacidades já atingidas pelos mercados e pelo consumo de matérias primas e humanas. O sistema vai criar cada vez mais formas de trabalhadores precarizados, novas e velhas formas de *apartheids* sociais, desequilíbrios ecológicos múltiplos e a desestabilização de sistemas políticos-económicos. Ou seja, os complexos processos de financeirização da economia e da conseqüente mercadorização da força de trabalho, aviltaram a democracia liberal para uma transição estrutural que assentou na “des-democratização do capitalismo através da deseconomização da democracia” (Streeck, 2013:30).

O enigma dessa capacidade vislumbrada após a ascensão da globalização neoliberal alavancada pelo capital financeiro pode ser traduzida através das crises cíclicas que deixaram de ser, irremediavelmente recorrentes, e passaram a ser permanentes no seio do sistema global. E porque se demonstra importante esta breve análise do capitalismo global sendo que nossa problemática central é o mundo do trabalho reificado no setor de telecomunicações? A resposta pode parecer *a priori* uma tautologia. Contudo, o capitalismo é, na verdade, o sistema económico, político e social que organiza em última instância, também, o mundo do trabalho em nível de mercado que confere as diretrizes fundamentais para as orientações do Estado no nível das leis do trabalho e aqui também é possível encontrar as prováveis fontes de resistências ao seu modelo de desenvolvimento hegemónico – a *heterotopia*. Por sua vez, o Estado possui o poder basilar nessa moldura, mas conforme descrevemos, vivemos sob a Égide de um sistema financeiro mundial onde o mercado se coloca como principal fator estruturante das novas relações laborais, conforme descreveu Bauman:

O mercado de trabalho é rígido demais; precisa tornar-se flexível, quer dizer, mais dócil e maleável, fácil de moldar, cortar e enrolar, sem oferecer resistência ao que quer que se faça com ele. Em outras palavras, o trabalho é flexível na medida em que se torna uma espécie de variável económica que os investidores

podem desconsiderar, certos de que serão as suas ações e somente elas que determinarão a conduta da mão de obra (Baumam, 1999: 112).

Em definitivo, caracterizamos a “sociedade de mercado” como uma “economia de mercado” dentro da proposta que se encontra no livro *A origem do capitalismo* de Ellen M. Wood:

O capitalismo é um sistema em que os bens e serviços, inclusive as necessidades mais básicas da vida, são produzidos para fins de troca lucrativa; em que até a capacidade humana de trabalho é uma mercadoria à venda no mercado; e em que, como todos os agentes económicos dependem do mercado, os requisitos da competição e da maximização do lucro são as regras fundamentais da vida. Por causa dessas regras, ele é um sistema singularmente voltado para o desenvolvimento das forças produtivas e o aumento da produtividade do trabalho através de recursos técnicos. Acima de tudo, é um sistema em que o grosso do trabalho da sociedade é feito por trabalhadores sem posses, obrigados a vender sua mão-de-obra por um salário, a fim de obter acesso aos meios de subsistência. No processo de atender às necessidades e desejos da sociedade, os trabalhadores também geram lucros para os que compram sua força de trabalho. Na verdade, a produção de bens e serviços está subordinada à produção do capital e do lucro capitalista. O objetivo básico do sistema capitalista, em outras palavras, é a produção e a auto-expansão do capital (Wood, 2011: 12).

Com algumas ressalvas, por exemplo, a autora não destaca a supremacia que as TIC's possuem para o desenvolvimento das forças produtivas no sistema capitalista, a financeirização total da economia, e por fim, o avanço da precariedade e da precarização generalizadas no mundo do trabalho – considero que a definição conceitual de Wood é precisa e sistematiza bem as questões que colocamos ao longo do tópico para caracterizar o capitalismo global. Assim, as sucessivas incorporações teóricas que fizemos estão de acordo com essa preposição. Nesse sentido, procurámos fazer uma breve introdução sobre algumas nuances do modo de produção capitalista na atualidade. Convém, pois, estabelecer as suas ligações com o mundo do trabalho em concordância com algumas concepções paradigmáticas distintas sobre esse campo que, por vezes, se encontram manuscritas nos cânones da filosofia, da religião, e naquele que mais nos interessa - na sociologia do trabalho.

1.2. Para uma sociologia do trabalho: teorias e conceitos

Na antiguidade, o trabalho era entendido como atividade dos que haviam perdido a liberdade e a cidadania, tendo sido tomados e dominados por outros que refutaram o direito sobre os mesmos. O seu significado confundia-se com o sinónimo de sofrimento. O trabalho era um fardo social da falta de independência e das liberdades dos indivíduos (Kurz, 1997). A propósito, na tradição judaico-cristã o trabalho associava-se à noção de punição e de maldição, como consta no Antigo Testamento (punição do pecado original) da bíblia cristã, Por outras palavras, o trabalho era apresentado como uma necessidade que levava à fadiga e que resultava de uma maldição: "Comerás o pão com o suor de teu rosto" ou "*comederes maledicta terra in opere tuo in laboribus comedes eam cunctis diebus vitae tuae*" Gênesis (3:17). Ou seja, a partir desse princípio bíblico, os sentidos de obrigação, de devir e de responsabilidade estavam embutidos no trabalho. Os trabalhadores/as fiéis, se não se tornarem ociosos, conhecerão o repouso de Deus: "bem-aventurados desde agora os que morrerem na graça do senhor; repousarão das suas fadigas e as suas obras os seguem" (Apoc.14:13). Nos textos canónicos do Antigo Testamento, sempre se reconheceu o valor e a dignidade do trabalho. O trabalho já nasce como forma de labor e é voltado para o processo de suprimento das necessidades vitais e de reprodução da vida humana (Arendt, 2010)¹⁴.

Neste sentido, a equiparação entre trabalho e o sofrimento poderia representar uma condição social intrínseca à *labuta* (Mendes, 2008). Dessa forma, a transposição do trabalho bíblico para a realidade social deu-se, principalmente, através da Igreja Católica no período da Idade Média, como instituição social hegemónica, tendo em vista que essa manteve os pilares básicos da tradição ocidental helenista-greco-romano sobre a conceção de trabalho acrescentando a punição divina sobre quem se recusa ao labor. Neste sentido, o direito à vida na Terra sem a necessidade de trabalhar fez com que grupos minoritários se livrassem do castigo divino, ou seja, as elites foram "dispensadas" do "ganhar o pão com o

¹⁴ Segundo Arendt (2010) a palavra labor corresponde diretamente ao conceito de *animal laborans*, aquele que é assimilado pelas necessidades do corpo cuja atividade cotidiana não deixa resultado permanente. É neste sentido que o *animal laborans* é expelido da esfera pública por achar-se prisioneiro da privatidade do corpo. Assim, a escravidão na antiguidade é explicada como condição social, porque se acreditava que era a condição natural da vida. Assim, na era moderna com a introdução da produtividade do trabalho o labor torna-se público através da exploração do modo capitalista.

suor do seu rosto” em troca da hierarquização da divisão do trabalho dentro da comunidade. Por conseguinte, as divisões sucessivas das sociedades em castas, estamentos sociais e, por fim, em classes sociais foi um resultado avassalador para a maioria das pessoas que tiveram como castigo divino a necessidade de trabalhar para sobreviver.

Entretanto, Karl Marx (1996) analisava o encontro entre o trabalho e a religião como servindo de artefato ideológico para legitimar a exploração dos Homens pelos Homens:

Para uma sociedade de produtores de mercadorias, cuja relação social geral de produção consiste em relacionar-se com seus produtos como mercadorias, portanto como valores, e nessa forma reificada relacionar mutuamente seus trabalhos privados como trabalho humano igual, o cristianismo, com seu culto do homem abstrato, é a forma de religião mais adequada, notoriamente em seu desenvolvimento burguês, o protestantismo, o deísmo, etc (*ibidem*:193).

Positivamente, esse processo milenar do trabalho abstrato ganhou uma nova perspectiva de dignidade humana e ética, visando um futuro mais digno e próspero nos cânones da sociologia clássica de Karl Marx, Max Weber e Emile Durkheim de forma diferenciada em cada autor. O mesmo ocorreu com o pensamento filosófico iluminista. No século XIX, ocorreu a associação entre socialismo e o movimento operário (descrito por Marx em *O capital*) que ontologizam o trabalho, tese também sustentada na obra Lukacsiana (Lessa, 2001, 2002). Na visão de Marx, o trabalho é uma categoria social elementar à vida humana, representa, acima de tudo, uma dimensão ontológica inerente ao ser social porque é através dele que os Homens podem criar e se recriar livremente, com plena consciência da realidade social ao qual está inserido. Ou seja, o trabalho pode possibilitar um salto à vivência dos Homens em sociedade (Luckács, 2012). Assim, talvez através do trabalho haja o florescimento de uma subjetividade que se constitua e se desenvolva num constante processo de autocriação de si mesmo.

Por outro lado, na opinião de Joseph Dietzgen (*apud* Mendes, 2008: 119) “o trabalho é o Messias do mundo moderno”. Já para Saint Simon (*apud* Mendes, 2008: 119) “um operário de uma manufatura é mais útil ao Estado do que um nobre na França”. Vemos aqui uma ampla defesa sobre a centralidade do trabalho dos autores que analisavam as sociedades capitalistas industriais nascentes. Assim, outro fator que foi determinante

para o *establishment* da ideia de progresso do trabalho foi a sua relação com a natureza. Essa ideia influenciou a filosofia iluminista de Hobbes a Locke e, mais tarde, a perspectiva kantiana. A separação entre sociedade natural e sociedade civil levou à necessidade da criação de um pacto social. Como escreveu Serge Moscovici (*apud* Mendes, 2008: 119), “o trabalho engendrou uma história humana da natureza”.

Portanto, trabalho no século XIX era extremamente precário e havia, de forma generalizada, trabalho infantil como marca registrada dos primórdios da industrialização. A utilização de mão de obra infantil (que ainda é utilizada hoje de maneira clandestina) era empregada numa carga horária que variava de 15 a 18 horas por dia, em países como a Inglaterra e a França. Por sua vez, na passagem do século XIX para o século XX, a igreja católica passou a intervir mais no mundo do trabalho através do Papa João XXIII. A encíclica de Leão XIII marca os traços que inspiraram a legislação social dos Estados contemporâneos e, em seguida, a igreja através do papa Pio XII contribuiu para o aparecimento e desenvolvimento de um novo direito do trabalho e do aspecto social, estabelecendo bases políticas e teóricas para o surgimento de novas matrizes doutrinárias do corporativismo sindical contemporâneo (Mendes, 2008; Santos, 2013).

A palavra “trabalho” era utilizada para caracterizar as relações de trabalho envolvendo trabalhadores que exerciam o trabalho por jornadas, e os artesãos que trocavam os seus produtos criados por si próprios com outros comerciantes. Assim, com a introdução da racionalização económica, principalmente, na tercelagem no século XVIII na Inglaterra e na França, ocorreu uma viragem do modo de produção e de fabricação dos tecidos em domicílio, para um modo de produção fabril, conforme analisou Max Weber:

A racionalização à base de um cálculo rigoroso é uma das características fundamentais da empresa capitalista individual, precavida e circunspectamente orientada para o resultado esperado. Que contraste com o quotidiano do camponês, com a rotina e os privilégios do artesão das antigas corporações ou com capitalista aventureiro! Contudo, considerada do ponto de vista da felicidade pessoal, essa racionalização expressa quão *irracional* é a conduta que faz o homem existir em função de seus negócios, e não o inverso (Weber, 2004: 78-79).

Neste contexto, a ideia contemporânea de trabalho surge com a revolução industrial. O processo de crescimento e de generalização da indústria no âmbito da

sociedade civil foi ganhando espaço na esfera pública em nível legislativo (regulamentações) e adquirindo um *status* central na organização das sociedades ocidentais, tanto a nível individual (privado), quanto a nível coletivo (público). Para Marx e Engels (2003), analisaram no *Manifesto Comunista*, que a burguesia havia rompido com os encantamentos que o trabalho servil feudal ainda criava em relação à nova forma de organizado do trabalho:

Todos os elos, complexos e variados, que uniam o homem feudal a seus superiores, ela os rompeu sem piedade; não deixou outro laço entre o homem e seu próximo além do frio interesse [...] No lugar da exploração dissimulada das ilusões religiosas e políticas, ela introduziu uma exploração aberta, desavergonhada, direta, árida [...] Ela rasgou o véu dos sentimentos e das emoções próprios às relações familiares e reduziu-os a simples relações monetárias [...] (*idibem*:17).

Contemporaneamente, com a consolidação das legislações laborais nacionais e da Organização Internacional do trabalho (OIT), o trabalho passou à categoria de emprego tornando-se, gradualmente, assalariado tendo como base o seu exercer munido de direitos. Portanto, a definição sociológica de André Gorz sobre o trabalho revela-se fundamental no sentido de obtermos uma separação entre trabalho e emprego: “é pelo trabalho remunerado (mais particularmente, pelo trabalho assalariado) que pertencemos à esfera pública, adquirimos uma existência e uma identidade social (isto é, uma profissão)” (Gorz, 2003: 27). Aliás, como concretiza melhor este autor:

“O que chamamos de “trabalho” é uma invenção da modernidade a forma sob a qual o conhecemos e praticamos aquilo que é o cerne de nossa existência, individual e social, foi uma invenção, mais tarde generalizada, do industrialismo. O trabalho no sentido contemporâneo do termo, não se confunde nem com os afazeres, repetidos dia após dia, necessário à manutenção e à reprodução da vida de cada um; nem com o labor, por mais penoso que seja que um indivíduo realiza para cumprir uma tarefa da qual ele mesmo e seus próximos serão destinatários e os beneficiários; nem com o que empreendemos por conta própria, sem medir nosso tempo e esforço, cuja finalidade só interessa a nós mesmos e que ninguém poderia realizar em nosso lugar” (*idibem*: 23).

Assim, estamos de acordo com a definição teórica proposta por André Gorz. Acreditamos que o trabalho ainda seja um alicerce fulcral de socialização nas sociedades

contemporâneas e que, conseqüentemente, a sua centralidade ainda continue presente, mesmo que agora de forma mais precarizada e insalubre. Portanto, consideramos que o emprego se tornou na maneira pela qual o sistema capitalista assalariou o trabalho ao nível de mercado, como sendo um fenômeno intrínseco e irrevogável na atual modernidade. Como tal, a conotação moderna do termo emprego reflete a relação entre o indivíduo e a organização, onde uma tarefa produtiva é realizada e pela qual este recebe um rendimento, cujos bens ou serviços são passíveis de transações ao nível do mercado. Desse modo, segundo Rifkin (1995), nos finais do século XX acelerou-se outra transformação no mundo do trabalho – com o aprofundamento dos avanços tecnológicos, os trabalhadores encontram-se ameaçados e agora, mais do que nunca, podem ser eliminados do processo de produção de forma mais contundente com o apogeu da era da microeletrônica e da automatização. Podemos, desta forma, dizer que vivemos no ápice da automatização dos empregos que são altamente mecanizados e precarizados (Standing, 2009; Estanque e Costa, 2012).

Por conseguinte, o modelo de uma sociedade consumista, preocupada com a ética do trabalho, promovidos por uma nova racionalidade burguesa e, constantemente, em conflitos por direitos trabalhistas foi uma das preocupações, como já assinalamos, dos clássicos da sociologia, apesar das suas abordagens metodológicas e construções teóricas serem completamente distintas (Offe, 1989). Para Offe, com a experiência do século XIX, onde o incremento das atividades industriais que articulava uma hierarquia entre tarefas “nobres” e “vulgares” – por meio da organização, do desenvolvimento do cálculo racional e da racionalidade técnica –, o trabalho e os trabalhadores foram retratados nos escritos dos autores clássicos como categorias centrais e reveladoras dos princípios organizacionais da sociedade, tornando-se o eixo em torno do qual foi analisada e reproduzida a vida social.

Além disso, as transformações ocorridas a partir do último quarto do século XX – marcadas pelo declínio das ocupações do setor secundário, bem como, pelo desemprego estrutural, o avanço da racionalidade técnica e diminuição do emprego assalariado – apontam para a crise da sociedade do trabalho assalariado e, no limite, para a perda da centralidade do trabalho remunerado como fator de integração social e, com vista à diminuição política dos trabalhadores (operariado clássico), num cenário de crescimento da atividade laboral no setor terciário (*ibidem*).

Por outro lado, Habermas (1989) construirá seu arcabouço teórico procurando demonstrar que a emancipação pode ser atingida através da superação da “colonização do mundo da vida” e dos pressupostos reguladores não linguísticos como o dinheiro e o poder que são características da racionalidade sistêmica. Segundo este, a emancipação tem o seu *locus* na compreensão: a linguagem é entendida como meio autêntico e insubstituível para atingir a emancipação. A linguagem é o fundamento das interações e possibilita a construção de ligações valorativas e normativas entre os indivíduos. E é através da linguagem que Habermas rompe com a perspectiva lukksiana de trabalho, mesmo quando realizado individualmente. Para ele, o trabalho criou a necessidade de simbolização que só é possível efetivar pela presença da linguagem. Em definitivo, Habermas afirma que o trabalho não corresponde ao processo das interações e, por isso, não ocupa uma centralidade subjetiva, pois o trabalho demanda uma certa linguagem para que aconteça no mundo real, visto que pressupõe o diálogo e a interação através da linguagem (Habermas, 1997). Em nosso objeto de estudo, a linguagem transparece como uma ferramenta essencial na realização do trabalho, mas há diversos contornos relacionados com a organização e reprodução do trabalho que a perspectiva habermasiana não abarca como veremos nos capítulos empíricos.

Por conseguinte, Ricardo Antunes (1999) observa o mundo do trabalho sofrendo grandes transformações segundo a questão do ator social (classes sociais) tornando-se central neste contexto a partir da década de 1970. Este propõe explorar a complexidade das relações sociais de trabalho. Dentre elas, destacam-se as relações entre o trabalho produtivo e improdutivo, manual e intelectual, além da nova configuração da classe trabalhadora que, longe de negar a centralidade do trabalho, constitui ainda uma fonte concreta para reafirmar a centralidade do trabalho no sistema capitalista. O autor vê o trabalho como a “fonte originária, primária, de realização do ser social, protoforma da atividade humana, fundamento ontológico básico da omnilateralidade humana” (*idibem*: 167).

Assim, a controvérsia sobre o fim do trabalho e da sua centralidade dentro do setor das telecomunicações será estudada no plano das teorias sobre o presente e o futuro do trabalho. E designadamente no quadro das importantes mutações que vêm trespassando o capitalismo hoje (Boltanski; Chiapello, 1999; Harvey, 1992), o que tornou necessário

descortinar quais são os principais fatores que levaram o trabalho no núcleo das telecomunicações às suas atuais configurações e características.

Neste quadro, vivemos num contexto de “crise da sociedade salarial” para Castel (1995). Esta crise, somada aos impasses atuais do sindicalismo, pode ser um dos fatores indicativos na desconstrução do mundo do trabalho como o conhecíamos no século XX, como também, no modelo de ação coletiva clássica. Por outro lado, a tese da “internacionalização do sindicalismo” é uma das questões que pode significar uma maior homogeneização e definição das políticas laborais locais e globais (Costa, 2008). Neste marco, outra questão que carece de maior observação é a relativa à requalificação das capacidades individuais e coletivas dos trabalhadores/as - a formação contínua ao longo da vida (Corteel e Zimmermann, 2007) que pode propiciar uma nova concepção de organização do trabalho nas empresas, como procuramos demonstrar através da análise dos questionários *online* e as entrevistas com os OP's.

Outra problemática importante neste debate sobre o trabalho na contemporaneidade é relativa à complexidade das classes sociais. Por exemplo, a diversificação produtiva da classe trabalhadora, as diferenças salariais e de consumo em seu cerne, o enfraquecimento do sindicalismo clássico somado ao atual processo de “proletarização” nos dois países (Estanque, 2005) não podem deixar de ser considerados obstáculo à tese prevista por Marx sobre a passagem da “classe em si” a “classe para si” (Marx, 2003). Nesse sentido, aceitamos a proposta mais geral das mudanças do mundo do trabalho analisadas por Beaud e Pialoux (1999). A análise desses autores centra-se na reflexão a respeito das grandes rupturas e descontinuidades na história das relações de classes sociais nos últimos 20 anos. Apesar de ser uma análise sobre o setor industrial, podemos visualizar a tese levantada sobre a fragmentação de classes sociais para melhor compreender a emergência desse novo perfil de trabalhador que surgiu no setor de telecomunicações, devido às mudanças significativas com a erosão do modelo fordista e industrial no centro do capitalismo. O que, por sinal, ocorreu também no Brasil, com a centralidade do setor terciário que absorve 70% da força de trabalho. Portanto, esses fatores vêm influenciando as mudanças no conjunto das relações laborais, também, na periferia do capitalismo.

Contudo, importa desde já avançar como orientação hipotética que os OPs representam um setor da classe trabalhadora (da classe que vive do seu trabalho). Essa “nova condição proletária” esteve intimamente associada à redefinição das fronteiras existentes entre os distintos setores económicos, notoriamente, por meio das terceirizações e pela expansão do setor de serviços, que foi paralelo ao grande crescimento no número de *Call Centers* no Brasil e em Portugal¹⁵.

É neste contexto da crise dos pilares da relação salarial fordista que abordamos a perda da noção de pleno emprego, da estabilidade no emprego e da sua capacidade de integração. Essa crise do neoliberalismo incide diretamente nas formas de regulação social e política, nomeadamente no desmantelamento do Estado de bem-estar social (em colapso na Europa), ou no modelo de Estado desenvolvimentista (modelo do neodesenvolvimento económico e social, especificamente desenvolvido no Brasil). Os novos fatores estruturantes do mercado de trabalho e a instabilidade do “compromisso” político entre capital e trabalho formaram um cenário propício a uma transição desigual do capitalismo industrial, para uma sociedade “pós-industrial” (Touraine, 1969), ou informacional (Castells, 2003).

Neste contexto, a organização do trabalho bem como a padronização dos trabalhadores aos moldes ditados pela empresa no sistema taylorista - a taylorização através da subordinação do trabalho aos princípios e as técnicas definidas por Frederick Winslow Taylor nos finais do século XIX foi desenvolvida a partir da *análise científica do trabalho* com os meios de produção. Assim Taylor estudou também os tempos e os movimentos dos trabalhadores para buscar uma definição de tempo-padrão do processo produtivo. O objetivo era a fixação “científica” dos ritmos produtivos pela simplificação do trabalho e o disciplinamento dos trabalhadores as suas tarefas produtivas (Taylor, 1982). Os principais desdobramentos históricos do processo de taylorização do trabalho significaram a consistente intensificação dos ritmos e controle sobre o trabalho pela supervisão, gerência e, por fim, pela eliminação da livre iniciativa do trabalhador. Já no

¹⁵ Justamente por isso, após o processo de privatização em 1997 das duas multinacionais que serão estudadas, houve uma “corrida” de cientistas sociais para compreenderem essa mudança. Desde então, muitos estudos foram realizados tanto no Brasil, como em Portugal (venco, 2006; silva, 2007; Roque, 2009; Ruduit, 2001; Braga, 2006; Cavalcante, 2009; 2011; Wolff, 2004; Mocelin, 2010; Antunes & Braga, 2009; Kovács, 2002; Marques & Santos 2006) dentre outros.

modelo fordista, foi desenvolvido o método de racionalização da produção em massa. Esse modelo teve início na indústria automobilística Ford nos Estados Unidos, onde os trabalhadores estavam organizados em linhas de montagens inspiradas pelo modelo taylorista dos ritmos produtivos. Segundo Gramsci, tal modelo objetivava não somente a expansão do capital, mas também a inauguração de uma sociedade de consumo de massas. Também no fordismo, a preocupação com o controle, a domesticação e a padronização da vida pública e privada dos trabalhadores era primordial para o sucesso produtivo das indústrias (Gramsci, 2001).

Por conseguinte, na década de 1950 do século passado, nasceu no Japão o modelo “toyotista” ou “pós-fordista-taylorista”, que consecutivamente seria universalizado pela sua capacidade de maximizar e transferir riqueza do trabalho para o capital e aumentar a produtividade com um forte viés flexível. Essa nova forma de organização do trabalho, ganhou espaço nas empresas ocidentais a partir da década de setenta do século XX. Assim, inaugurou-se a formação de uma “empresa flexível” ou “empresa magra” (Antunes, 2008; Kovács, 2002).

Essa reestruturação produtiva fundamentou-se no que o ideário dominante denominou como *lean production*, isto é, a empresa enxuta, a “empresa moderna”, a empresa que restringe e limita o trabalho vivo, ampliando o maquinário tecno-científico, que Marx denominou como *trabalho morto*. E que redesenhou a planta produtiva de modo bastante distinto do taylorismo/fordismo, reduzindo enormemente a força de trabalho vivo e ampliando intensamente sua produtividade, reterritorializando e mesmo desterritorializando o mundo produtivo, pois as noções de *espaço e tempo* transformavam-se profundamente (Kovács: 21 - grifos nossos).

Para, além disso, essa nova *morfologia do trabalho* como designou (Antunes, 2008) consagrou as múltiplas formas de degradação do mundo do trabalho e ampliou o cânone de submissão das relações laborais com o pêndulo ancorado quase que totalmente sobre o capital de modo cada vez mais flexível para os novos padrões estabelecidos pelo capital financeiro e as multinacionais.

Tratava-se, assim, do primeiro passo em direção à financeirização do trabalho e da economia. Desse modo, com o toyotismo, intensifica-se o desemprego e a precarização do trabalho, pois se considera que a política das empresas inseridas nesse contexto deve ser

voltada para o aperfeiçoamento e moldura da mão-de-obra. Nesse contexto, diante da precarização das relações laborais, flexibilizaram-se as legislações trabalhistas por meio da adoção de novos critérios de admissão e demissão, tempos de trabalho, introdução dos bancos de horas para se obter maior versatilidade da utilização de trabalho pelas empresas.

A partir do processo reestruturativo do capitalismo global emerge uma nova precariedade salarial que implica **uma nova morfologia social do trabalho**. Altera-se o modo de ser do trabalho assalariado nas empresas reestruturadas. O traço principal da nova condição salarial é seu caráter flexível. Na verdade, após um turbilhão de inovações tecnológico-organizacionais nas últimas décadas, a nova empresa capitalista aproxima-se daquilo que os teóricos europeus do mundo do trabalho, no começo da década de 1990, descreviam como sendo **a empresa flexível, fluída e difusa** (Alves, 2011 – grifos nosso).

Evidentemente, para se compreenderem do ponto de vista sociológico as metamorfoses do trabalho no setor das telecomunicações é preciso ter em conta, também, a realidade (pessoal, social e profissional) a que estão submetidos os trabalhadores. Além disso, é necessário compreender a dinâmica socioeconómica das empresas nos dois países, incorporando a essas particularidades locais numa lógica de reconstrução das relações de trabalho dentro de uma perspectiva da globalização económica e tecnológica em curso que geraram grande desigualdades sociais, económicas e culturais ao contrario do que se previa (Bauman, 1999; Castells, 2003; Bourguignon, 2012; Santos, 2000, Santos, 2005). Mas se com a chamada “revolução informacional” o trabalho adquiriu novos contornos, a força fenomenológica das novas formas de trabalho de que foram revestidos os atores sociais (classes sociais; Estado e sociedade civil) gerou também novos aspectos de liberdade, de solidariedade e de construção profissional e pessoal dos trabalhadores/as.

Por fim, a ideia de trabalho produtivo/improdutivo, material/imaterial encontra-se inserida na questão da ontologia do ser social que já analisamos. Entretanto, há diversas polémicas criadas sobre o conceito desenvolvido por Marx no que se refere ao trabalho produtivo/improdutivo. Dentre os autores que polemizaram com Marx sobre sua conceção de trabalho produtivo encontram-se Nicos Poulantzas (1975), que desenvolveu a tese de que existia uma nova pequena-burguesia assalariada que não gerava valor (mais-valia). Portanto, o trabalho que desenvolviam era necessariamente improdutivo. Ou seja, como o seu trabalho concreto era improdutivo isso manifestar-se-ia em impactos imediatos

relacionados com a estrutura de classes sociais, pois parte do trabalho realizado era “intelectual” (*ibidem*). Essa noção representa para alguns autores uma tese reducionista da tese marxiana sobre trabalho produtivo e da teoria da ação coletiva consecutivamente (Silva, 2009).

“Com o caráter cooperativo do próprio processo de trabalho amplia-se, portanto, necessariamente o conceito de trabalho produtivo e de seu portador, do trabalhador produtivo. Para trabalhar produtivamente, já não é necessário, agora, pôr pessoalmente a mão na obra; basta ser órgão do trabalhador coletivo, executando qualquer uma de suas subfunções. A determinação original, acima, de trabalho produtivo, derivada da própria natureza da produção material, permanece sempre verdadeira para o trabalhador coletivo, considerado como coletividade. Mas ela já não é válida para cada um de seus membros, tomados isoladamente. Por outro lado, porém, o conceito de trabalho produtivo se estreita. A produção capitalista não é apenas produção de mercadoria, é essencialmente produção de mais-valia. O trabalhador produz não para si, mas para o capital. Não basta, portanto, que produza em geral. Ele tem de produzir mais-valia. Apenas é produtivo o trabalhador que produz mais-valia para o capitalista ou serve à autovalorização do capital” (Marx, 1996:137-138).

Em concordância com a nossa proposta de analisar o trabalho produtivo no modo de produção capitalista, seja este no setor de telecomunicações, essa citação de Marx demonstra como é produzido de forma geral o *valor do trabalho* e a *mais-valia*, que posteriormente se converte em lucro. Em outras palavras, na era pós-moderna, o trabalho fragmentou-se e tornou-se de forma reforçada num fator alienação por excelência. Com a perda completa do sentido do todo, o trabalhador não consegue ter absoluta consciência do seu trabalho final. A força de trabalho não passa de uma mercadoria e encontra-se no ápice de sua alienação na atual fase do capitalismo global. A força de trabalho significa a capacidade que os trabalhadores possuem de produzirem riqueza (valor), mas tal noção só é possível nos marcos de organização do trabalho no sistema capitalista. Inclusive tal perspectiva encontra-se dentro do próprio liberalismo na “escola clássica”¹⁶ que tem como principal expoente Adam Smith, do qual Marx debateu parte de sua teoria sobre o trabalho produtivo (Marx, 1980). Por outro lado, essa ideia complexifica-se no âmbito da

¹⁶ Em boa parte dos seus livros, Karl Marx debate com a “Escola de Economia Clássica”, dentre os quais destacam-se Adam Smith, David Ricard, Thomas Malthus ou John Stuart Mill.

organização do trabalho numa perspectiva pós-industrial, onde a organização científica do trabalho, a sociologia das organizações, o direito e outros domínios das ciências sociais ocupam um lugar de destaque nas novas fontes explicativas sobre as relações laborais.

Por conseguinte, durante o século XX as análises sobre o mundo do trabalho utilizavam o conceito “relações industriais” para analisar o fordismo. Nesse sentido, na linha de Ferreira e Costa (1998/99), propomos a readequação conceitual para as “relações laborais”, não tratando apenas de uma questão de metonímica, mas efetivamente promovida pelas mudanças significativas na organização do trabalho e pela introdução de novos modelos de produção e orientações tecnológicas. Além disso, a precarização da vida dos trabalhadores devido à fragmentação desestruturante da divisão do mundo do trabalho (complexificação) no cerne das suas funções produtivas sobre a lógica das polivalências (capacidades profissionais dos trabalhadores, mas não só) ou a redução do tempo dos vínculos empregatícios tornam-se assim numa nova formula introduzida pelo capitalismo global. Mas, essencialmente, uma nova racionalidade económica no conjunto das relações laborais (secundarizando, em parte, os Estados) aumentando o número de trabalhadores desempregados, intensificando a precarização do trabalho e originando novas formas de empregabilidade nesse século.

Neste sentido, estão subjacentes as relações laborais que são produzidas no atual modo de produção capitalista vigente. Ou seja, caracterizam-se pelo conjunto das relações sociais partilhadas entre os trabalhadores, os empregadores e o Estado, sendo que o Estado possui aqui tanto a função de empregador, como a de fiscalizador da legislação laboral nacional. Portanto, cada país possui uma legislação laboral específica que orienta uma determinada profissão, mesmo que haja para algumas dessas profissões recomendações específicas da OIT no sentido da sua regulamentação. Por outro lado, as empresas possuem liberdade e flexibilidade para influenciarem a legislação laboral dos países. Dito isso, estamos de acordo com as duas definições inspiradas em Michael Burawoy propostas por Ferreira e Costa sobre o que são relações laborais:

“As relações *de* produção são contratualmente estabelecidas entre trabalho e capital que constituem, no seu todo à relação salarial; e relações *na* produção, que regulam o trabalho concreto efetuado pelos trabalhadores durante o dia de trabalho e incluem as relações entre trabalhadores, bem como as relações destes com supervisores ou gestores segundo normas ou regulamentos da empresa.

Outros elementos que caracterizam, igualmente as relações laborais é a ênfase no conflito, nas suas fontes e nas formas de poder que lhe estão associadas” (*idibem*: 144).

Portanto, as transformações do conjunto das relações laborais são tão essenciais e consequentes para vida dos trabalhadores que surgiram novos desafios colocados para a sociologia contemporânea devido à natureza do capitalismo de mercado e da organização do trabalho. Sendo assim, a sociologia tem-se preocupado com a análise do trabalho e dos seus efeitos nas diversas configurações impostas à sociedade moderna, em particular na contribuição para a mudança ou não dos valores, das atitudes e dos comportamentos dos atores sociais no campo político, económico, social e cultural. Posto isto, colocamos de parte a pretensão de incidir demasiadamente sobre a história da constituição da *sociologia do trabalho*, pois, isso de imediato nos remeteria para uma grande quantidade de trabalhos académicos produzidos, principalmente, no pós 2ª Guerra Mundial, sobretudo oriundos da sociologia do trabalho francesa¹⁷. Para, além disso, sabemos que as mudanças radicais que são impostas ao mundo do trabalho na contemporaneidade dificultam o surgimento de novas teorias “universais” mais sistemáticas sobre essa problemática. O que parece ser uma contradição pelo fato da existência de um capitalismo global.

Porventura, como ciência, a sociologia do trabalho baseia-se nos métodos de observações empíricas, ou seja, podemos considerá-la uma sociologia especializada, uma ciência que tem como norte o mundo do trabalho e as suas imbricações (gestão, organização do trabalho, das empresas, dos trabalhadores, dos empresários, do capital, da propriedade, das relações industriais, das relações laborais, das classes sociais, da negociação coletiva, dos sindicatos, do sindicalismo, das lutas de classes, das representações cognitivas acerca do trabalho, dentre outras). Além disso, é importante frisar que do ponto de vista metodológico, esta não se difere, essencialmente, das técnicas de pesquisa que são desenvolvidas em outras vertentes da sociologia (Freire, 2001: 13-51).

Portanto, longe de haver qualquer tipo de “purismo” metodológico no âmbito da sociologia do trabalho, a nossa questão é encontramos no desenvolvimento teórico-empírico dessa tese, uma sociologia que seja capaz de analisar o trabalho nos *call centers* nas suas mais diversas transformações e complexidades. Afinal, “a sociologia do trabalho

¹⁷ Para ver mais detalhes históricos sobre a formação da sociologia do trabalho, consulte João Freire (2001).

deve ser considerada, na sua mais vasta extensão, como o estudo, nos diversos aspectos, de todas as coletividades humanas que se constituem graças ao trabalho” (Friedmann, 1973: 37).

Para isso, é importante enfatizar algumas fronteiras da sociologia do trabalho na contemporaneidade que serão aplicadas ao nosso objeto de estudo. Inicialmente, defendemos que as transformações do mundo do trabalho no setor de telecomunicações são alavancadas por alguns fatores que propomos desenvolver nos dois primeiros capítulos teóricos e que, consecutivamente, serão cruzados com os dois capítulos empíricos adiante tendo como norte nossas hipóteses de trabalho apresentadas no terceiro capítulo.

Neste sentido, o modo de produção capitalista ampliou o seu cânone de exploração nas últimas décadas. A assimilação dos setores de serviços e de telecomunicações ganhou ênfase nos investimentos de capitais, onde a produção “imaterial” passou a ser particularmente central às economias globais¹⁸, mesmo que o propósito de um determinado produto seja material.

Por conseguinte, sobre a discussão acerca do trabalho “imaterial” é André Gorz, em seus livros *Misérias do Presente*, *Riqueza do Possível* e *O Imaterial: conhecimento, valor e capital*, que caracteriza as formas de conhecimentos como uma força produtiva central no desenvolvimento do capitalismo global. A lógica de inversão entre os tempos de trabalho e dos tempos livres (ociosos) ter-se-iam tornado uma variante permanente do capital na sua fase pós-industrial (Gorz, 2004; 2005).

Numa sociedade pós-industrial, a autonomia dos trabalhadores seria fundamental para o florescimento e a transformação da produção da riqueza para Gorz. Este vislumbra uma autonomia do trabalhador com relação aos empresários (o trabalhador seria uma espécie de colaborador) como um caminho positivo nessa nova sociedade emergente: “nessas atividades fora do trabalho que são desenvolvidas, sua vivacidade, sua capacidade de improvisação, de cooperação. É seu saber vernacular que a empresa flexível põe para trabalhar e explora” (*Ibidem*: 19). Assim se constituiriam as “externalidades positivas”,

¹⁸ O termo imaterial refere-se à produção de valores de uso imateriais, no sentido de intangíveis, principalmente, os conteúdos telecomunicacionais, informacionais, culturais, artísticos que podem ou não ser veiculados em suportes materiais (Cavalcante, 2012).

como capacidades do “capital humano”, especialmente do trabalho imaterial. Produzidas em atividades fora do trabalho, as externalidades positivas são apenas captadas e canalizadas para a produção de riqueza.

Como resultado, Gorz acredita que a tendência para o desaparecimento da fronteira anteriormente definida pelo autor entre a esfera da produção e da autonomia e, nesse outro momento, entre produzir e se reproduzir. Por outro lado, o autor considera que essa transformação do mundo do trabalho possa ser positiva, mas pode vir a reforçar ainda um caráter negativo das influências da racionalização económica na vida das pessoas. Ambas as possibilidades já se encontram em curso e são exploradas pelas suas análises (*idem*, 2004, 2005).

Assim, caso o tempo disponível se remeta “ao cálculo económico e do valor” (*ibidem*: 25), as consequências seriam, possivelmente, ainda piores. Tornar-se-ia difícil separar as atividades passíveis de serem submetidas à lógica económica das outras diligências que não deveriam estar submetidas à mesma racionalidade, como Gorz elaborou ao dualizar o plano da heteronomia e a esfera da autonomia. Dessa forma, há um processo em que “tudo se torna mercadoria, a venda de si estende-se a todos os aspectos da vida; tudo é medido em dinheiro” (*idem*: 25)¹⁹. Essa seria, de acordo com o autor, a perspectiva neoliberal para o futuro do trabalho: “abolição do regime salarial, auto-emprego generalizado, subsunção de toda pessoa, de toda vida pelo capital, com a qual cada um se identificará inteiramente” (*idem*: 25), como já analisamos no tópico que trata a diferença entre o trabalho e o emprego.

Não obstante, ampliando o conceito de autonomia para além da perspectiva gorziana, que será utilizado no capítulo empírico, analisamos que ele surge fortemente potenciado através do uso das TIC’s. Assim, a teoria desenvolvida por Castells (2003) que buscou ligar a capacidade da ação em função de critérios e iniciativa individuais (ou coletivos) a algumas operacionalidades que as infraestruturas informacionais permite, por exemplo, evidenciar que os OP’s possuem uma liberdade restrita no seu ambiente de trabalho, uma vez que são submetidos aos fluxos operacionais que levam à rotinização e à subordinação do trabalho a um rígido *script* pré-estabelecidos que aumenta o controle sob

¹⁹ Ver, por exemplo, Bauman (2006) para quem a racionalização do mundo da vida atingiu o seu ápice nas sociedades ocidentais contemporâneas.

o trabalho. Portanto, esse processo visa dinamizar o aumento da eficácia para o desenvolvimento do *telemarketing* para as empresas, potencializando assim o atendimento dos OP's, mas diminui consideravelmente a autonomia do trabalho ou qualquer outra forma de liberdade criativa que possa eventualmente surgir nesse tipo de trabalho (Antunes e Braga, 2009). Na verdade, “a autonomia instrumentaliza-se ao serviço da melhoria da competitividade, considerado como o grande objectivo no discurso e nas práticas neoliberais” (Kovács, 2006:59). Além disso, Braverman (1977) já havia analisado que a divisão técnica do trabalho destrói a autonomia do trabalhador/a pois retira deles o controle sobre o processo de trabalho.

Nestas empresas tendem a prevalecer os princípios tayloristas ou neo-tayloristas de organização do trabalho que não apelam à **autonomia** e à **criatividade** dos trabalhadores. Com a divisão de trabalho entre as empresas centrais (empresas-cabeça) e empresas subcontratadas (empresas-mão), transferem-se as más condições de trabalho e de emprego para as empresas onde se concentram os acidentes e os riscos laborais (*idibem*:49-grifos nosso).

Para Antunes (1999), a transformação do trabalho vivo em trabalho morto são fatores indicativos da tese de que há uma crescente ligação entre o trabalho material e o trabalho imaterial, tendo em vista que em vários setores da economia houve uma expansão do trabalho em sua forma “intelectualizada” - tanto no setor secundário com a implementação da robótica e da informática, quanto nos setores de serviços e de telecomunicações que seguiram a mesma ótica. Assim, o trabalho no setor de serviços (e não só) possui uma articulação com as esferas que antes eram consideradas como não produtivas, mas que é central para as atividades ligadas ao trabalho produtivo, ou seja, trata-se de alargar o conceito de trabalho na contemporaneidade. Consequentemente, o capitalismo transformou o conceito de tempo criando e difundindo nos trabalhadores um controle subjetivo, inaugurado com a introdução do controle do tempo de trabalho pelos relógios e disciplina fabris num primeiro momento e exercendo-se uma coerção para o indivíduo de fora para dentro a fim de possibilitar a autodisciplina individual, da qual é quase impossível escapar hoje.

Para Alves (2011), a atual fase do capitalismo criou o *sociometabolismo da barbárie*, que seria uma espécie de vínculo orgânico entre acumulação do capital pela espoliação dos trabalhadores, tendo como ênfase, as novas práticas estabelecidas pelas

empresas na organização e gestão do trabalho. Assiste-se, assim, à “captura” da subjetividade do trabalho vivo e da força de trabalho (os mecanismos de controle e execução da produção) centralizados nos marcos do toyotismo como dispositivo organizacional e ideológico, que exercem um controle sobre a subjetividade dos trabalhadores no desenvolvimento do todo da cadeia produtiva.

Neste contexto, a emergência de um novo modelo de reestruturação de produção do capitalismo proporcionou o aumento do estranhamento da produção de mercadorias no seu conjunto de relações de trabalho. Surgiu uma espécie de “dessubstancialização do ser genérico do homem por sua dessocialização ou desefetivação do trabalho” (*idibem:25*) e, consecutivamente, ocorreu um agravamento do “fenómeno do estranhamento” enquanto condição histórica e ontológica da classe que vive do trabalho com relação aos meios de produção e do trabalho vivo.

Igualmente tem sido chamada a atenção para outras características peculiares do trabalho administrativo, designadamente: a pequena divisão do trabalho e especialização de tarefas, em comparação com a indústria (permitindo uma certa polivalência de intervenções); uma segmentação vertical, estratificada, do universo profissional marcado por graus e níveis de competência diferenciados, onde é relevante o papel dos mecanismos de promoção (informações, escolhas, exames, concursos, antiguidade) segmentação horizontal de delimitação de tarefas e de coordenação de atividades frequentemente desenhadas em função de exigências de controlo da hierarquia, individualização das funções, dificultando a comunicação e a coligação entre iguais, e suscitando a competição e o clientelismo (Freire, 2001: 131 – grifos nosso).

Portanto, a concepção generalizada da organização do trabalho num modelo flexível nas sociedades capitalistas, com forte predominância do setor terciário e financeiro no conjunto de relações laborais, fez com que ocorresse uma diferenciação entre o trabalho industrial e o trabalho nos serviços. Logo, surgiram também novas formas de controle do trabalho e dos trabalhadores que agora para além de disponibilizar sua força de trabalho, precisam capacitar-se numa lógica de recursos humanos.

Neste quadro, o trabalho no setor de terciário, cujo desenvolvimento se dá ao longo do século XX, mostra-se como uma temática que foi objeto de estudos da sociologia do trabalho a partir da década de 50 e, também, na promoção de fatores da racionalização

através da burocracia e nos processos sociais no âmbito do Estado, das empresas e de organizações da sociedade civil.

1.3. As clivagens entre o capital, o trabalho e o Estado

Os Estados nacionais são ainda hoje os principais reguladores das relações entre o capital e o trabalho nos seus respectivos países, mesmo que haja uma grande influência nas legislações laborais dos atores sociais ligados ao capital financeiro internacional, como por exemplo, demonstram as recentes intervenções nos Estados Nacionais da Europa através do Fundo Monetário Internacional (FMI), Banco Mundial (BM) e Banco Central Europeu (BCE) a chamada *troika* em países como Portugal onde a dívida pública em julho de 2014 representava 134% do que o seu Produto Interno Bruto (PIB), fazendo com que o Estado perca a sua capacidade de funcionamento. É importante frisar que essa dívida galopante foi adquirida predominantemente pelos bancos a partir da crise de 2008 que já contextualizamos. Concerne que, historicamente, o Estado possui a função vital à manutenção de uma determinada forma de organização societal. Por conseguinte, a arquitetura jurídica moderna que trata da regulamentação do mercado de trabalho -- e das funções enumeradas entre as partes numa determinada relação contratual -- possui bases sustentadas no direito do trabalho.

Assim, socorrendo-me da sociologia clássica, para que posteriormente as explicações, sobre o direito do trabalho tenham bases mais sólidas à luz da sociologia do trabalho e da sociologia do direito, pretende-se concretizar uma breve observação sobre a consolidação das formas de regulação do Estado a partir da Revolução Industrial. Aquando do aprofundamento das relações sociais estabelecidas na sociedade civil há uma crescente demanda pela organização dos vários setores da vida pública e privada segundo uma legislação capaz de responder aos conflitos sociais e às regulações das interações sociais e laborais. Portanto, a racionalização burocrática revelou-se como o caminho encontrado pelos juristas e políticos para manterem uma dominação legal sobre o todo social. Subjaz, no ponto alto dessas considerações, Max Weber (1966), analisou que a burocracia como o maior resultado da dominação legal das sociedades modernas. Essa mesma burocracia que

se evidência responsável pela regulação do mercado de trabalho, das relações conflituosas entre o capital e o trabalho.

Há ainda que notar que a definição weberiana de burocracia aponta para uma preponderação e impessoalidade presentes na construção da burocracia legal. Nesse sentido “(...) o direito consiste, essencialmente, num sistema integrado de normas abstratas. Ademais, a administração da lei consiste na aplicação dessas normas em casos particulares. O processo administrativo patenteia-se na busca racional dos interesses (...) dentro dos limites estabelecidos pelos preceitos legais (...)” (*idibem*: 16).

Na civilização ocidental, os diversos aspectos do Estado moderno só aparecem gradualmente, quando a legitimidade passou a ser atribuída ao conjunto de normas que governava o exercício da autoridade. Esse sistema de normas que constitui a ordem jurídica e a comunidade política é considerado o seu único criador normal (Bendix, 1986: 324).

Weber atribui ao direito uma importância fulcral para o Estado Moderno, pois define as regras que serão preestabelecidas no campo judiciário, transferindo-a para o direito do trabalho. Segundo este, o direito precisa ser uma instituição que analise as contradições internas da sociedade e crie leis que contemplem os cidadãos (nesse caso os empregadores e empregados) e que sejam capazes de reduzir os conflitos sociais com vista a busca do consenso.

Com efeito, a aceitação da dominação do trabalhador pelo empregador, deve-se em parte por esse *modus operandi* de funcionamento reduzido do corpo burocrático. Assim, a complementação metodológica de Max Weber (1979), dá-se pela constituição de arquétipos ideais explicativos das formas de domínio. A idealização dos tipos ideais remete ao fato destes constituírem uma criação do investigador, a fim de que se possa facilitar a explicação, isolando os tipos entre si. Permite, assim, também, testar as hipóteses sobre o funcionamento de cada meio através da pesquisa empírica. Idealmente, o autor separa as formas de dominações em três tipos puros: a tradicional, a carismática e a forma que se destacaria atualmente, a qual Weber intitulou de legal-racional. Logo:

Há o domínio da legalidade, em virtude da fé na validade do estatuto legal e da competência funcional, baseada em regras racionalmente criadas. Nesse caso, espera-se o cumprimento das obrigações estatutárias. É o domínio exercido pelo

moderno servidor do Estado e por todos os portadores do poder que, sob este aspecto, a ele assemelham (*idibem*: 99).

É preciso ressaltar que essa forma de domínio na prática pode ser conjugada com traços de vários tipos, considerando que Weber não dá como excluído da modernidade traços de tradicionalismo ou a influência de carismas pessoais. Porém, é o tipo ideal de dominação legal que o autor nota que se consolida, gradualmente, como principal, e que torna a ação dos indivíduos mais previsível e estável, do ponto de vista da ação de um determinado indivíduo, frente às normatizações jurídicas e administrativas. Neste sentido, exagerando o tipo ideal de dominação legal, ele seria um sistema onde as leis se aplicam em *pari passu* de estatuto para todas as classes sociais, o que está amplamente documentado nas cartas constitucionais de todos os países democráticos²⁰.

Já segundo Émile Durkheim (2001), o direito vai “além dos atos individuais que suscitam os hábitos coletivos exprimindo-se sob as formas definidas, *regras jurídicas*, morais, ditados populares, fatos de estrutura social, etc.”. E prossegue afirmando que: “uma regra do direito é o que é, e não há duas maneiras de percebê-la. Uma vez que, por outro lado, estas práticas *não sejam senão vida social consolidada* é legítima, salvo indicações em contrário, estudar esta através daquela” (*idibem*: 65, grifos nossos). Pela conexão entre vida social e direito, para Durkheim é inequívoca, como se o direito brotasse espontaneamente da vida social.

Assim como relações entre o capital e o trabalho que são harmoniosas e necessariamente benéficas para ambos os lados que estabeleceram um contrato de trabalho. Assim, o direito como fato social passa a cumprir um papel ímpar no acompanhamento do desenvolvimento social em todas as esferas da vida pública e privada e na relação entre o capital e o trabalho, sendo marcado por características que são *sui generis* e fatores fundamentais para a remodelação das estruturas sociais que são dotadas de “vontades próprias” e com fins à manutenção da ordem vigente.

Veja-se que, dessa forma, o direito nas sociedades modernas possibilita o desenvolvimento individual e esse fator não é desprezível para a história recente do mundo

²⁰ Por exemplo, quando é decretada uma greve por um sindicato tendo por desejo a obtenção de aumento salarial de uma determinada categoria; contudo, essa greve não pode ser infinita, tendo em vista que o direito do trabalho impõe certas limitações sobre essa manifestação e carece de um marco regulatório (Costa *et al*, 2014; Freitas e Costa, 2013).

ocidente. As progressivas declarações de Direitos Humanos, do direito do trabalho, ou o predomínio dos princípios constitucionais na dogmática jurídica na atualidade, apontam para um novo apreço jurídico aos direitos individuais. Esse processo não teve início no século XX, no entanto apresenta-se como reflexo da forma como o direito passa a ser pensado nas sociedades modernas. Em suma, as normas morais adquirem uma autoridade que implica numa noção de dever. Essa concepção dirige a sociedade para um equilíbrio e a sua ostentação como instituição sólida (Freitas e Costa, 2013).

“Somente uma sociedade constituída goza da supremacia moral e material indispensável para fazer a lei para os indivíduos; pois só a personalidade moral que esteja acima das personalidades particulares é que forma a coletividade. Somente assim ela tem a continuidade e mesmo a perenidade necessária para manter a regra acima das relações efêmeras que a encarnam diariamente” (Durkheim, 1995: 10).

Nesse contexto, a adequação dos contratos sociais em relação à forma que a sociedade necessita, bem como o surgimento de novas demandas da vida social (na relação entre o capital e o trabalho) é notada por Durkheim como o reordenamento social da destreza de mudança do gerenciamento social. Nesse caso, inflige diretamente às novas configurações do direito na vida moral e social, uma vez que a edição de novos contratos sociais ao longo do desenvolvimento da sociedade é persistente e, aparentemente, indispensável para o curso linear que segue o progresso social.

“Ora, essa união com algo que supera o indivíduo, essa subordinação dos interesses particulares ao interesse geral é a própria fonte de toda atividade moral. Se sentimento se precisa e se determina, quando, aplicando-se às circunstâncias mais ordinárias e mais importantes da vida, se traduz em fórmulas definidas, temos um corpo de regras morais prestes a se constituir.” (*idem*: 17).

Daí que para Durkheim, resulta na dificuldade de emancipação social, ou, num trabalho emancipado dos trabalhadores/as face aos empregadores. Há uma restrição ao direito sobre qual o papel de cada ator social de acordo com a vontade coletiva, nesse caso, representada pelo sistema jurídico e democrático.

Por outro lado, há ainda que notar que Karl Marx vê a institucionalização das normas e das regras sociais que emergem numa determinada conjuntura histórica como fruto da mediação humana na realidade social. Essas transformações revelam-se sempre

ligadas com a estrutura das classes sociais que estabelecem as sociedades históricas. Por vezes, em períodos de inquietação social, nos quais a luta de classes é colocada em questão, as classes sociais tentam fazer valer suas vontades dentro desse contexto histórico. Assim sendo, nasce desse processo conflitual o direito como instituição social responsável por manter, estabelecer e propagar a nova ordem social de uma classe social eminente. Esse novo direito, assim como o Estado moderno, será pensado por Marx enquanto forma de consciências sociais ou formas ideológicas – ligadas ao conjunto de ideias dominantes na sociedade – a chamada ideologia. Neste sentido, a formação das classes sociais dentro de uma determinada sociedade histórica, dependerá diretamente das posições que cada grupo de pessoas ocupa no sistema produtivo.

Marx afirma que, ao longo da história e dos diferentes modos de produção, se constituíram em regra duas grandes classes principais: uma dominante/exploradora e outra dominada/explorada; como donos de escravos e escravos; servos e senhores feudais; e, finalmente, o proletariado e a burguesia. A ideologia numa sociedade de classes como a capitalista representará o modelo idealizado de Estado, do mesmo modo que o estabelecimento das regras de funcionamento desse Estado será, portanto, a expressão máxima das relações sociais do ponto de vista da classe dominante.

Não tem história, não tem desenvolvimento; serão antes, os homens que desenvolvendo sua produção material e as suas relações materiais, transformam, com esta realidade que lhes é própria, o seu pensamento e o produto deste pensamento. Não é a consciência que determina a vida, mas sim a vida que determina a consciência (Marx & Engels, 2002, p. 25).

Tal tipo de ideia/pensamento não emerge do acaso, emergem da vida cotidiana, baseadas no sistema produtivo. Essa distinção levou Marx a constituir uma bifurcação clássica entre infraestrutura (forças produtivas e relações sociais de produção) e superestrutura (relações ideológicas, políticas, jurídicas). Inserido no conceito de superestrutura ou supraestrutura, Marx trabalha os vários tipos de consciência coletiva que se polarizam nas sociedades modernas.

Em suma, a formação do direito e do Estado moderno estão relacionados com o modo de produção capitalista, tendo em conta que o processo de industrialização contribuiu veementemente para essa formação – a chamada infraestrutura – que se trata do

conjunto das forças produtivas e das relações sociais de produção em que uma sociedade forma sua arquitetura produtiva. Por sua vez, segundo Marx, diz respeito ao fundamento sobre o qual se constituem as instituições políticas, sociais e jurídicas e que, em última instância, determinará a forma de organização social e a posição das classes sociais.

Posto isto, os indivíduos das classes exploradas poderão assumir a posição ideológica oferecida pela classe dominante, ou poderão compreender a sua situação de classe e começarão a ideologia vigente. Dessa possível consciencialização, Marx aborda a ideia de classe em si e classe para si:

As classes em si conjunto de membros de uma sociedade que são identificados por compartilhar determinadas condições objetivas, ou mesma situação no que se refere à propriedade dos meios de produção, das classes para si classes que se organizam politicamente para defesa consciente de seus interesses, cuja identidade é construída também do ponto de vista subjetivo (Quintaneiro *et. al*, 2002: 43-44).

Assim, o direito não será justo para todos os cidadãos sob a autoridade do mesmo Estado. Mas, justamente, devido ao processo ideológico que permeia as diversas instituições sociais, a ideia dominante é a de que a sociedade é homogênea e composta por um mesmo corpo social de interesses. A luta pela hegemonia social na esfera política e jurídica é constante desde o surgimento das sociedades capitalistas - “mantiveram uma luta constante, velada umas vezes e noutras franca e aberta; luta que terminou sempre com a transformação revolucionária de toda a sociedade ou pelo colapso das classes em luta” (Marx e Engels, 1997:26).

A ideologia assume um papel fundamental na análise filosófica e científica de Marx e Engels. O conceito de ideologia como maneira enviesada ou enganosa de observar o mundo é central na construção do materialismo histórico: “assim como o Estado é o Estado da classe dominante, as ideias da classe dominante são ideias dominantes em cada época” (Marx e Engels, 2002: 32).

Sendo assim, o Estado para Marx é uma instituição de poder que tem por função assegurar os conflitos entre as classes sociais no âmbito de uma ordem convencional. O direito, por sua vez, é fruto das relações sociais na sociedade capitalista e institucionalizada na esfera político-jurídica e é sempre conduzido, segundo a análise marxiana, como um

paralogismo que designa apenas as normas da classe dominante: “o Estado impõe-se na condição de comunidade dos homens. Mas é uma comunidade ilusória, pois o Estado, por baixo das aparências ideológicas de que necessariamente, se reveste está sempre vinculado à classe dominante e constitui seu órgão de dominação”. (*idibem*:30-31). Por outro lado, o Estado consegue desvincular-se de determinados aspetos da ideologia dominante, sendo que essa desvinculação não é senão ilusória. Assim, o Estado elimina à sua maneira as distinções estabelecidas por nascimento, posição social, educação e profissão, ao decretar que o nascimento, a posição social, a educação e a profissão são distinções não políticas; ao proclamar, sem olhar as tais dicotomias, que todo o membro do povo é igual parceiro na soberania popular e ao tratar, do ponto de vista do Estado, todos os elementos que compõem a vida real da nação. No entanto, o Estado permite que a propriedade privada, a educação e a profissão atuem à sua maneira, isto é, como propriedade privada, como educação e profissão, e manifestem a sua natureza particular.

Marx aprofunda a sua reflexão analisando artigos das constituições dos Estados Unidos – tanto da União, quanto de alguns estados federativos isolados – e da Declaração Universal dos Direitos do Homem e do Cidadão francesa. Assim, para o autor, os direitos fundamentais burgueses são direitos do isolamento e da união:

A liberdade como direito do homem não se funda nas relações entre homem e homem, mas antes na separação do homem a respeito do homem. É o direito de tal separação, o direito do indivíduo circunscrito, fechado em si mesmo. (...) O direito humano da propriedade privada é, portanto, o direito de fruir da própria fortuna e de dela dispor como se quiser, sem atenção aos outros homens, independentemente da sociedade (Marx, 1989: 24).

Desta forma, a emancipação humana só será plena quando o Homem real e individual tiver em si o cidadão *abstrato*; quando como Homem individual, na sua vida empírica, no trabalho e nas suas relações individuais, se tiver tornado num *ser genérico* e quando tiver reconhecido e organizado as suas próprias forças (*forces propres*) como alentos sociais, de maneira a, nunca mais, separar de si esta força social como força política (*ibidem*: 30).

Por conseguinte, mesmo que com pontos de vista distintos oriundos da sociologia clássica, o Estado é o principal ator nas regulações contratuais em todos os níveis sociais.

Contemporaneamente, com o apogeu da ideologia neoliberal nas ordenações contratuais, criou-se a ideia de que o Estado perdeu centralidade face ao mercado nas economias de mercado: Porém, nada é mais falso. É inevitável que o Estado seja o principal ator mesmo nas economias dos mercados globais (claro que as instituições multilaterais possuem um peso significativo na criação de regras e normas das relações laborais), mas “longe de constituir uma interferência desnecessária, o Estado é um elemento normal dos mercados reais, uma pré-condição da sua existência. Os mercados dependem do Estado em termos de regulação, proteção dos direitos de propriedade e moeda” (Sayer, 1995: 97).

Dito isto, em qualquer constituição moderna os indivíduos são “livres” para celebrar, ou quebrar contratos de trabalho, de acordo com suas próprias vontades no plano legislativo. O Estado é o agente regulador desse trâmite que as partes envolvidas (o empregador e o empregado) estabeleceram. A perspectiva é a de que o trabalho com direitos consolidados possa amenizar todos os encargos para os trabalhadores, se constituído num modelo de dignidade no âmbito dos direitos humanos. Por outro lado, à medida que se progride com as reformas do Estado social na Europa e com as rápidas mudanças no código laboral priorizando a flexibilização, como é o caso de Portugal, a dignidade do mundo laboral distancia-se da proposta de discussão acerca do direito do trabalho como um dos direitos humanos referenciados pela sindicalista Osiris Oviedo da Federação Sindical Mundial (FSM) (Oviedo, 2008).

Assim, como demonstram as convenções número 87 (que falam sobre a liberdade de associação e proteção dos direitos sindicatos, consagrados na declaração dos direitos humanos em 1948) e a convenção número 98 (que trata sobre a organização e negociação coletiva incorporada em 1949 que representam a base central para a jurisprudência de um direito internacional do trabalho e da livre organização sindical), como condições básicas dos direitos humanos. As resoluções contidas nas duas convenções da Declaração Universal dos Direitos Humanos, pressupondo que os direitos humanos sejam considerados como: universais inerentes, absolutos, inalienáveis, interdependentes, invioláveis e progressivos. A OIT reconhece haver uma correlação entre os direitos sindicais e os direitos humanos. Essa dependência está ligada à questão das liberdades civis que são, amplamente, defendidas nas raízes da declaração dos direitos humanos como sendo inalienável aos cidadãos.

Por outro lado, países como Brasil e Portugal que são membros permanentes da OIT, possuem um déficit de cumprimento, com algumas condições prévias da declaração dos direitos humanos, como por exemplo: o direito ao trabalho digno e com amplos direitos laborais. A violação desses direitos vai desde o crescente aumento do desemprego da população economicamente ativa nos países, ao aumento do trabalho precário e fragmentado, o aumento do trabalho escravo no Brasil e, por fim, ao domínio do capital financeiro sobre a organização do trabalho. Assim, a hegemonia nas relações laborais que é exercido pelo capital financeiro dá-se dentro de uma perspectiva neoliberal na sua orientação socioeconómica. Os direitos sindicais e trabalhistas são ameaçados e enfraquecidos quando não são totalmente protegidos e promovidos pelos Estados e a OIT.

Nesse sentido, a criação da União Europeia (UE) com o objetivo de assegurar uma integração económica regional através do Euro como moeda única, vem destruindo o modelo social que teria como uma de suas bases o trabalho com direitos amplamente praticado. Após vinte e cinco anos depois de Portugal ter aderido à UE, ocorreu um aumento generalizado do nível de pauperização da vida dos trabalhadores/as avançando a precariedade e a precarização do trabalho. Os trabalhadores/as são confrontados com políticas sociais contraditoriamente regressivas que colocam em cheque o passado e a grande expectativa que foi criada pela concretização do projeto Europa Social em Portugal após a Revolução de Abril de 1974 (Costa, 2012). Por exemplo, a UE aprovou algumas diretrizes relacionadas com as horas de trabalho que deveriam ser alargadas até 60 horas semanais, o que representa um verdadeiro retrocesso social aos direitos trabalhistas conquistados até então (*ibidem*).

Neste contexto, a globalização neoliberal consubstanciada pelas reformas aplicadas aos Estados-Nação está intimamente relacionada com os interesses do capital transnacional. As reformas estruturais feitas através das privatizações, da flexibilização e da desregulamentação do mercado de trabalho que, por sua vez, geram uma degradação dos direitos trabalhistas e sociais, que por outro plano, fizeram com que a tese do retorno do trabalho aos moldes de regulações sociais do século XIX seja cada vez mais denunciada pelos pesquisadores do mundo do trabalho. Igualmente, a catástrofe do desemprego que assola a UE permanece pujante. De acordo com a figura 1 a seguir os números são alarmantes, sendo que Portugal tem ainda hoje uma das maiores taxas de desemprego da

económicas) - possuem como base uma parceria com o grande capital tendo a manutenção de altas taxas de juros o que favorece os investimentos estrangeiros no país, e o estabelecimento do câmbio flutuante da economia. Soma-se isso às solidas metas de controle da inflação e de *superávit* primário para garantir o pagamento dos juros da dívida pública e privada aos mercados.

Essas políticas constituíram de certa forma um movimento político inovador encabeçado pelo ex-líder sindical brasileiro e ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, que foi o responsável por rearranjar as forças políticas e ideológicas do país. “O lulismo existe sob o signo da contradição. Conservação e mudança, reprodução e superação, decepção e mudança num mesmo movimento” (Singer, 2013:9). Nessa linha, muitos consideram que o neodesenvolvimentismo engendrado pelo Lulismo representa uma alternativa de poder ao neoliberalismo (Sader, 2013). Ou seja, trata-se de uma espécie de sobreposição ao neoliberalismo, mas mantendo alguns elementos de continuidade, principalmente, no âmbito da política macroeconómica *stricto sensu* – rígido controlo fiscal e orçamental e as privatizações (ainda que se diga concessões de empresas estatais aos grupos privados).

Por último, no campo laboral há uma tentativa de reconciliação entre o capital e o trabalho (Castelo, 2010). Com este panorama de fundo, hoje no Brasil as taxas de desemprego são as mais baixas da história comparadas com décadas passadas, mas isto não quer dizer que o emprego formal gerado seja de qualidade e que prevaleça o emprego estrutural e não conjuntural. O que possibilita o aumento no grau elevado de precariedade na vida dos trabalhadores (Braga, 2012b; Bourdieu, 1998; Antunes, 2011). O país, encontra-se ameaçado com a volta da inflação e do baixo crescimento económico comparado aos últimos dez anos. Em junho de 2013, ocorreu uma onda de manifestações populares e de movimentos sociais desencadeando um dos maiores protestos da história recente do país. A pauta centra-se, essencialmente, sobre as melhorias dos serviços públicos – mobilidade urbana, educação e saúde. Nesse sentido, o projeto neodesenvolvimentista começa a sofrer um esgotamento e pode estar sendo colocado em cheque, o que pode fazer com que a ampliação dos direitos sociais ligados ao trabalho seja retardada e colocada mais para frente se ocorrer um novo rearranjo político no país em 2014.

1.4. A reestruturação do mundo do trabalho: as resignações à perda da centralidade do trabalho

As novas peças e engrenagens na reestruturação do mundo do trabalho datam do início da década de 70. Mas é, efetivamente, globalizada a partir da década de noventa. Com efeito, os processos de ajustamentos produtivos (acumulação flexível através do mercado de trabalho, diversificação do consumo, novas tecnologias de produção e comunicação (TIC'S) vão justamente de encontro com o fim da “rigidez” trabalhista, que algures era imposta pelo modo de produção capitalista em sua forma de regulação fordista (Harvey, 1992; Druck, 2011).

Com efeito, o surgimento do chamado neotaylorismo ou toyotismo representa uma componente importante das novas peças e engrenagens na reestruturação produtiva no mundo do trabalho dentro do setor das telecomunicações²². Por mais paradoxal que pareça, há uma readaptação do modelo de administração taylorista nas relações de trabalho no capitalismo de hoje. A re-edição desse modo de organização no trabalho é amplamente aplicada ao domínio das telecomunicações no Brasil e em Portugal. Aprofundaremos o debate acerca dessas mudanças do ponto de vista económico e da organização do mundo do trabalho em paralelo com os capítulos empíricos.

Deste modo, o incremento da segmentação e da flexibilidade do mercado de trabalho, através da expansão da precariedade e da precarização (Alves, 2000), consecutivamente, ocorreu em larga escala, traduzindo-se na perda dos direitos trabalhistas e sociais (contratos de trabalho com prazos determinados, subcontratações, informalização do trabalho e flexibilizações) ou na persistência de segmentos importantes da população economicamente ativa no desemprego - o desemprego estrutural surgiu os chamados “desempregados” (dificuldades de inserção laboral juvenil e adulta no mercado de

²² O “neotaylorismo” ou toyotismo representa a intensificação do trabalho; a rotinização das atividades; o controle excessivo dos trabalhadores; a perseguição moral (ameaças verbais e o medo constante de ser demitido) feita pelos superiores hierárquicos no quotidiano de trabalho dos OPs; a precarização do trabalho; e também, o surgimento de um novo tipo de individualismo dos trabalhadores entre seus pares com a introdução da competitividade. Isto apesar de nos seus pressupostos teóricos o toyotismo ter trazido a ideia de que se poderia haver uma relação integradora do trabalho à produção com o auxílio dos círculos de controlo de qualidade e práticas de cooperação mútua dentro das empresas. Contraditoriamente, o toyotismo nunca teve uma função integradora, uma vez que se utiliza dos círculos de controle de qualidade e da individualização da produção (Lima, 2010; Alves, 2011; Antunes, 2008).

trabalho). Neste sentido, analisar-se-á ao longo da corrente tese uma categoria de trabalhadores que é específica do setor de telecomunicações - os operadores de teleatendimento (OP's).

Portanto, é em grande medida que entre a precariedade e a flexibilidade estão colocados os trabalhadores no século XXI (Kovács, 2005; Estanque e Costa, 2012). Dessa forma, Castells (2003) afirma que, no atual momento histórico em que estamos inseridos, vivemos na era da informação. Tal afirmação não é mero acaso quando é notório que nas mais variadas táticas e estratégias governamentais, empresariais e sindicais, as TIC's são vitais à execução das mais diversas atividades políticas, económicas, culturais e sociais. Essa lógica hegemónica impôs que a globalização dos mercados através das TIC's deve modificar as formas de emprego no capitalismo global (Huws, 2011; Santos e Marques, 2006).

Deste modo, ocorreram as flexibilizações das relações laborais e abriu-se o caminho à ascensão da sociedade da informação e do conhecimento através da massificação e difusão das TIC's sobre a base de liberalização dos mercados e do capital financeiro. Além disso, aprofundaram-se os mecanismos de flexibilização do trabalho e do emprego com a descentralização da produção, a segmentação do mercado de trabalho, o que levou a uma crescente individualização das relações de emprego. Por outro lado, sobre o "mito" das TIC's que preconiza o mercado livre; a empresa privada; e o trabalhador como empreendedores surgiram severas consequências para as áreas sociais, laborais e económicas. Dentre muitas transformações, encontram-se o aumento abissal das desigualdades sociais, o alastramento do desemprego, a destruição do modelo de Estado social e a presença constante da insegurança na vida laboral dos trabalhadores (Kovács e Lopes, 2012).

Estanque e Costa (2012) avançam com as considerações sobre os impactos produzidos pelo capitalismo global, por meio das multinacionais que subvertem as economias nacionais e locais ocasionando um aumento exponencial do desemprego estrutural, dos processos de crescente assimetrias sociais através da fragmentação dos mercados de trabalho, que remete os trabalhadores excluídos abaixo do nível da pobreza. Por sua vez, a pressão exercida pelos mercados para se flexibilizar o conjunto das relações

laborais possui incidência direta no plano contratual, salarial e nas próprias condições de trabalho e na sua especial precarização.

Importa, também, neste contexto, apresentar, em traços largos, a controvérsia sobre o fim do trabalho e da sua centralidade. As mudanças no mundo do trabalho já assinaladas anteriormente têm recebido caracterizações diferenciadas de acordo com a organização do trabalho e das novas relações laborais. A centralidade que o trabalho adquiriu nas sociedades capitalistas está intimamente relacionada com o seu assalariamento e o grau de Estado de bem estar social que foi construído, principalmente, na Europa ocidental. Por sua vez, o trabalho transformou-se numa fonte central de cidadania social, económica e de identidades sociais – individuais e coletivas (Toni, 2003).

Assim, com as novas peças e engrenagens na reestruturação do mundo do trabalho surgiram às resignações da perda da centralidade do trabalho, em resultado das mudanças na vida social ocasionada pela globalização neoliberal. Daí que o papel fulcral do trabalho tenha passado a ser questionado, repensado e requalificado. Portanto, no plano das teorias sociológicas do trabalho e das organizações, importa apresentar, também, o quadro das importantes mutações que vêm trespassando o capitalismo hoje a partir de determinados autores (Boltanski; Chiapello, 1999; Harvey, 1992; Held e MacGrew, 2007; Harvey, 2010; Santos, 2010), bem como saber quais os principais motivos que levaram o trabalho no campo das telecomunicações às suas atuais configurações e características.

Nesta linha de raciocínio, o Estado e o mercado afirmam que as pessoas são livres e independentes para venderem sua força de trabalho para qualquer empresa ou instituição pública. Neste ponto, entramos na discussão sobre a diferenciação entre a liberdade de escolha e a liberdade real que os trabalhadores possuem nas sociedades capitalistas. Contraditoriamente, acreditamos que os trabalhadores são privados em suas vidas da tão aclamada liberdade de escolha, construída no campo ideológico e teórico do liberalismo clássico (*Laissez-faire*).

Segundo Amartya Sen (2008), há diferentes formas de liberdade, e estas auxiliam no apaziguamento das dificuldades sociais, políticas e económicas enfrentadas pelos indivíduos. Porém, torna-se relevante compreender essa liberdade como um mecanismo capaz de vincular o sujeito à dimensão individual, de modo a que a individualidade possa

atingir o aspecto coletivo do ser social. Este explica ainda que aniquilar as privações dos indivíduos significa investir mais no desenvolvimento das sociedades, uma vez que os homens e as mulheres são passíveis de realizar benfeitorias para o todo social. Para isso, é necessário que sejam dadas possibilidades e oportunidades para que se estabeleçam as condições básicas de exercício de liberdade, acedendo-se, assim, a direitos de cidadania no sentido *lato sensu* desse termo.

Portanto, a cidadania social outrora no período do fordismo tinha forte relação com o trabalho e, consecutivamente, com a mudança do paradigma de organização do trabalho, também se esgotou a possibilidade clássica da existência da liberdade de escolha, quando confrontamos esse conceito no âmbito do mundo do trabalho. David Harvey (2011), utilizando Marx e sua perspectiva de acumulação perpétua do capital, deslumbra a disponibilidade das reservas acessíveis e suficientes de força de trabalho para abastecer o mercado - o que Marx caracterizou como sendo “o exército industrial de reserva”. Assim, Harvey afirma que essa é a condição necessária para a reprodução e para a expansão do capital. Esse exército de reserva precisa ser, necessariamente, acessível, socializado, disciplinado e flexível (*idibem*).

Nesse contexto, a crise dos “pilares” da relação salarial fordista – a perda da noção de pleno emprego, da estabilidade no emprego e da sua capacidade integradora; a crise das formas de regulação social, nomeadamente do Estado-providência ou Estado desenvolvimentista (modelo de desenvolvimento económico e social especificamente brasileiro); o mercado de trabalho e o “compromisso político, ideológico e social” entre o capital e o trabalho; a centralidade estrutural e conceptual da categoria “trabalho” (Gorz, 1982; Offe, 1989) e a transição desigual de uma fase industrial para uma pós-industrial (Touraine, 1969), ou informacional (Castells, 2003) – são ricas fontes teóricas para compreensão da atual transição de paradigma em Portugal e no Brasil com características distintas.

Por conseguinte, os trabalhadores estão hoje à mercê do processo crescente de diferenciação, segmentação e flexibilização dos mercados de trabalho, da descentralização da produção, da precarização das relações salariais e de vida. É desta forma que a desagregação e a fragmentação das identidades dos trabalhadores se tornaram outro denominador comum nessa problemática (Beck, 2000) com as novas peças e engrenagens

de funcionamento do mundo do trabalho. Por fim, a crescente ausência de lealdade e de solidariedade entre os trabalhadores e os sindicatos (Costa, 2008b) revela-se um dos reflexos da emergência do individualismo contemporâneo, ocorrendo assim, uma erosão do respeito entre seus pares (Sennett, 2004).

Por sua vez, o estudo da categoria trabalho no contexto social, político e económico necessita de uma discussão teórica e metodológica pormenorizada. André Gorz (1982) traz uma contribuição importante ao estudo da categoria do trabalho do ponto de vista das classes sociais e do setor de serviços. O autor realça uma linha de raciocínio no sentido da separação e da inovação da classificação das classes sociais resultante numa nova ordem emergente a partir da década de 1970. Para Gorz, ocorre uma substituição contínua da classe trabalhadora por uma “não-classe-de-não-trabalhadores/as” (*ibidem*: 32), por mais que possamos reconhecer que as atuais dinâmicas do mundo do trabalho e do emprego em seu aspecto segmentado e multifacetado atribuiu ao trabalho uma importância menor do que a vivida no século passado.

Assim, as transformações ocorridas a partir do último quarto do século XX – assinaladas pelo declínio das ocupações do setor secundário, bem como, pelo desemprego estrutural e o avanço da racionalidade técnica e da diminuição do emprego assalariado – apontam para a “crise da sociedade do trabalho” e, no limite, para a perda da centralidade do trabalho remunerado e estável, como fator de integração social central e em vista a diminuição da participação política dos trabalhadores no setor terciário (Offe, 1989; Rifkin, 1995; Beck, 2000).

Já para Hatzfeld (2004), essa racionalização da organização do trabalho permitiu um aumento na produtividade da indústria automobilística Peugeot na França, entre as décadas de 50 e 80. O tempo trabalhado é uma questão central na tese defendida por Hatzfeld para esse modelo de organização, com sua consequente intensificação. Porém, ocorreu um aumento na carga horária dos trabalhadores nessa indústria automobilística. Inversamente, nos *call centers* não podemos aplicar diretamente essa lógica de intensificação, não somente por se tratarem de setores distintos, mas, também, pela discrepância entre os trabalhadores/as daquele período e os de hoje.

Assim, retomando as perspectivas de André Gorz (*ibidem*), pode dizer-se que na fundação e consolidação das sociedades industriais e, até ao ano de 1970, a centralidade do trabalho junto com a ética do trabalho eram inquestionáveis do ponto de vista da sua importância social forjada nas relações industriais (valor de uso e de troca e o trabalho produtivo gerador de valor), mas, também, como ideologia dos capitalistas para manter a ordem de funcionamento do mercado sobre o *slogan* da prosperidade perpétua com ambição de capitalizar mais a produção visando um aumento de produtividade e de lucro. E de onde vem parte da riqueza gerada por uma determinada mercadoria produzida hoje? Das inovações tecnológicas promovidas pelos avanços científicos e do trabalho assalariado vigente, mesmo tratando-se de alguns setores produtivos baseados em vínculos precários com um maior ou menor grau de estranhamento na produção, de uma mercadoria intercalada com a alienação desse trabalho precário (Standing, 2011).

Nesse sentido, há nesse momento um intenso debate académico acerca das novas características socioeconómicas e ideológicas do chamado *precariado*. Na década de oitenta com o aumento da pressão do capital financeiro sobre os países com o intuito de uma readaptação para as lógicas dos mercados forçou os governos a começarem a tornar as legislações trabalhistas mais flexíveis. A supremacia da política da redução dos custos de trabalho conjugada com o aumento da produção foram fundamentais para que as empresas iniciassem um processo massivo de transferência dos investimentos e de capitais para outros locais onde o preço da produção fosse inferior ao das sedes originárias das empresas. Assim, também se abriu espaço para o desmonte da proteção social dos trabalhadores nos países de origem das multinacionais. A flexibilidade laboral tornou-se prática comum, as assimetrias sociais acentuaram-se e a estrutura de classes na base da sociedade industrial deu lugar a algo muito mais complexo mas não menos subdividido (*ibidem*). Assim, ele afirma que o precariado é o “filho da globalização liberal” e que, portanto, este não pertence à classe trabalhadora clássica e nem ao proletariado que mais ou menos incluídos havia se constituído no pós-segunda guerra numa sociedade onde os vínculos laborais eram de longo prazo, com trabalhos estáveis, com horários fixos, com sindicatos fortalecidos. Já os trabalhadores precários não possuem todas estas certezas quanto ao presente e futuro, nem quanto à estabilidade dos seus postos de trabalho. Por outro lado, o precariado não pertence necessariamente à classe média visto que os seus

salários não são estáveis e nem o seu status e os benefícios permitem classificar esta “classe em construção” como classe média.

Essa precariedade é reforçada pelo aumento significativo da taxa de desemprego da população economicamente ativa nesse início de século XXI (Rifkin,1995). De fato, com o aumento do número de trabalhadores desempregados os receios sobre a perda de centralidade do trabalho cresceram. Daí que seja necessária uma demanda de trabalho:

O desemprego é tão-somente a explicitação negativa plena da condição irremediável do regime do salariado. O desemprego problematiza no plano da demanda, a condição de rentabilidade da força de trabalho como mercadoria. O desemprego do trabalho vivo só é problema porque o regime do salariado é seu pressuposto. Só existe (ou deveria existir) demanda por força de trabalho porque existe (e é necessário que ocorra) oferta de força de trabalho como mercadoria no mercado de trabalho (Alves, 2007: 86-87).

Assim, acreditamos que ainda hoje o trabalho é uma condição *sine qua non* para um entendimento amplo das relações sociais. Porém, como nunca, é cada vez mais antagônico na medida em que o trabalho abstrato (valor de troca) é central nas sociedades capitalistas: todo trabalho é taxado com um valor estipulado quase sempre pelo mercado (salvo algumas atividades artesanais, artísticas independentes e setores do funcionalismo público). Ou seja, de acordo com as novas peças e engrenagens embutidas nas novas relações laborais, o trabalho tornou-se instável, volátil, flexível e, por fim, vem modificando drasticamente a vida de muitos trabalhadores que não conseguem acompanhar as mudanças do mercado de trabalho (não só pela questão das qualificações profissionais, mas também pela falta de oportunidades). E inclusive as redes de sociabilidade que sofreram uma desestruturação na vida privada desses trabalhadores, em especial para aqueles que estão desempregados por muito tempo, ou trocam de emprego com considerável frequência devido à volatilidade e a rotatividade gerada pela insegurança do mercado de trabalho²³. Apesar desse cenário caótico no mundo do trabalho, a categoria

²³ Sara Casaca (2012) analisou a expansão do setor terciário em Portugal, tendo como base empírica os trabalhadores/as que prestam serviços para as empresas desse segmento. A autora aperfeiçou o conceito criado pela socióloga Arlie R. Hochschild para designar o esforço despendido por trabalhadoras/es na manipulação das suas emoções no processo de construção e desconstrução laboral as normas e as expectativas das entidades empregadoras. Segundo Casaca, o trabalho emocional e o trabalho estético se configuram como elementos – a um só tempo persistentes e renovados – da divisão sexual do trabalho, conduzindo à reprodução de

trabalho ainda prevalece possuidora de uma centralidade ontológica do ser social, pelo menos no que se refere à vida social dos trabalhadores que serão estudados nesta tese. Porém, carece de uma premência de reformulação mais adaptada às atuais configurações do capitalismo global, tendo em vista ser uma “nova questão social” em curso como analisa Robert Castel (1995).

Essas mudanças ocasionaram uma diminuição no tempo/espço em toda a cadeia produtiva dependendo menos da mão-de-obra humana para execução das tarefas na produção das mercadorias. Os efeitos da globalização neoliberal sobre a esfera laboral são assinaláveis na própria reconfiguração dos atores sociais (Estado, associações patronais e sindicais) devido à perversão do caráter do trabalho – destruição na produção e reprodução da vida dos trabalhadores; aumento da concentração de renda representando, de forma paradoxal, um aumento nas desigualdades sociais devido ao crescimento da produtividade; estigmatização dos trabalhadores desempregados; proliferação dos empregos precários; informalização do trabalho; crise do sindicalismo.

Assim, as mudanças significativas que a globalização vem causando nas sociedades são notáveis (Castells, 2003). Com o fim do fordismo (ainda que este modelo de organização do trabalho não tenha sido universal) ocorreu a ascensão do trabalho flexível. Dessa forma, a partir dos finais do século XX emergiu um novo contexto nas relações laborais, caracterizado ainda pela continuidade das políticas neoliberais e pelo agravamento do desemprego estrutural, potencializando (como já se afirmou) as novas tecnologias da robótica, das TIC's e a introdução de novas técnicas de organização do trabalho, como se constata no setor das telecomunicações.

Neste contexto, o ajustamento do mercado de trabalho por via da flexibilização da legislação passou a ser defendido como condição para a redução da precarização do trabalho e a diminuição da taxa de desemprego formal (aplicada como nunca tanto no

estereótipos de género e fatores de desigualdades sociais e laborais. Nos *call centers*, é especialmente reveladora a constatação de um predomínio de mulheres nos cargos de atendimento direto ao cliente. Porém, nos dois estudos de caso que foram analisados nessa tese, os dados empíricos demonstram que, tendencialmente, os homens começam a exercer também o atendimento personalizado diretamente com o cliente. Segundo Casaca, as dinâmicas quotidianas de modelação, regulação e monitorização das emoções e da estética dos trabalhadores/as são cruciais para se entender o enquadramento deste segmento laboral, não só nas estruturas organizacionais, mas também, de um ponto de vista mais amplo, nas próprias dinâmicas socioeconómicas. Portanto, o trabalho é desempenhado, onde a dignidade e a valorização profissional são disputadas, tendo como norte a remuneração, a autonomia e as perspetivas dos trabalhadores/as, bem como nas táticas e estratégias corporativas de subcontratação, controle do trabalho e do poder.

Brasil quanto em Portugal). Tal concepção ideológica partiu da premissa de que a fragilidade das relações laborais deve-se à rigidez das leis trabalhistas e à presença do Estado em áreas que os mercados consideram de cariz empreendedorista. Portanto, essa rigidez gerava elevados custos de manutenção nas empresas - tanto na contratação coletiva, quanto na demissão dos trabalhadores em massa (Costa 2009; 2012). Por outro lado, sabendo que há diferentes classificações sobre a globalização (Giddens, 1991; Santos, 2000; Sennet, 1999; Appadurai, 2004; Steger, 2009) alguns autores avançaram com a tese de que as ações coletivas tenderiam a desaparecer e que já era certo o compromisso das sociedades com essa lógica de pensamento, pelo que a atuação dos movimentos sociais seria irrelevante por si só, por não ter qualquer hipótese de modificar a realidade, ou parte da realidade social. Em suma, a teoria do pensamento único que foi abundantemente impulsionada pela derrocada do “socialismo real” no pós-queda do Muro de Berlim, que teve sua base programática no Consenso de Washington, no final de 1989. A teorização feita por alguns sociólogos, economistas e políticos neoconservadores que participaram nesse fórum, sugeriram que com a hegemonia dos mercados, a humanidade caminhasse para o fim da história conforme afirma Francis Fukuyama (Anderson, 1992).

Contudo, há diferenças dos impactos da globalização na Europa, nos EUA, na Ásia e nos países latino-americanos num primeiro momento. De fato, a constante desindustrialização nos países centrais, continua a ocorrer em traços largos, mas o mesmo não sucede com tanta voracidade nos países latino-americanos. Por exemplo, durante as décadas de 80 e 90 ocorreu um aumento na instalação de empresas transnacionais nos países latino-americanos e, também, o aumento do fluxo de capital financeiro, considerando que, com o início das reformas estruturais, os Estados passaram a ter menos força de intervenção na economia. Assim, os Estados passaram a gerir um menor número de empresas estatais com o advento do processo de privatizações e concessões – como foi os casos do CCED e do CCTF que serão apresentadas nos capítulos empíricos.

Por sua vez, as reformas nas leis laborais, da previdência social e solidária entre o conjunto dos trabalhadores foram feitas em um leque considerável de países latino-americanos e agora na Europa. A maior autonomia do mercado financeiro, possibilitou a implementação através dos bancos e dos investidores estrangeiros que se encontram em

uma posição privilegiada do globo e ordenam a organização das relações macroeconómicas sobre a alçada dos capitais voláteis e especulativos.

Assim, o neoliberalismo significa nada mais que a mudança de regimes democráticos que eram baseados no papel político, económico e social do Estado (mesmo que restringida aos países latino-americanos) e sua subordinação aos anseios do mercado. Estas atribuições sociais passaram a ser gerenciadas, significativamente, pelo capital financeiro. Em suma, com o avanço das doutrinas neoliberais, a acumulação de capitais sucede de forma mais ortodoxa. Porém, com um aparelho produtivo de maior complexidade, diversificado na sua estrutura e que relaciona a discussão acerca das assimetrias do capital produtivo em polarização com o capital especulativo das agências de *rating*, a descentralização do poder estatal e a grandiosidade do mercado como mecanismo de propagação da globalização hegemónica são uma realidade (Santos 2001).

Em definitivo, a globalização neoliberal proporcionou novas formas de se analisarem as relações laborais. A flexibilidade é uma manifestação própria desse processo quando analisamos o atual quadro de desconstrução dos direitos laborais no Brasil e em Portugal. Aqui, o conflito dá-se entre o “protecionismo” que o Estado brasileiro e português proporcionavam aos trabalhadores através do direito do trabalho e pela livre gestão empresarial. Ou seja, pela doutrina liberal que justifica a flexibilização como forma de eficácia e de crescimento competitivo, mas também dando como justificativa para essa flexibilização a própria manutenção dos postos de trabalho nas empresas. Assim, as empresas e os trabalhadores tiveram que se readaptar às novas formas de competitividade impostas pelos mercados globais.

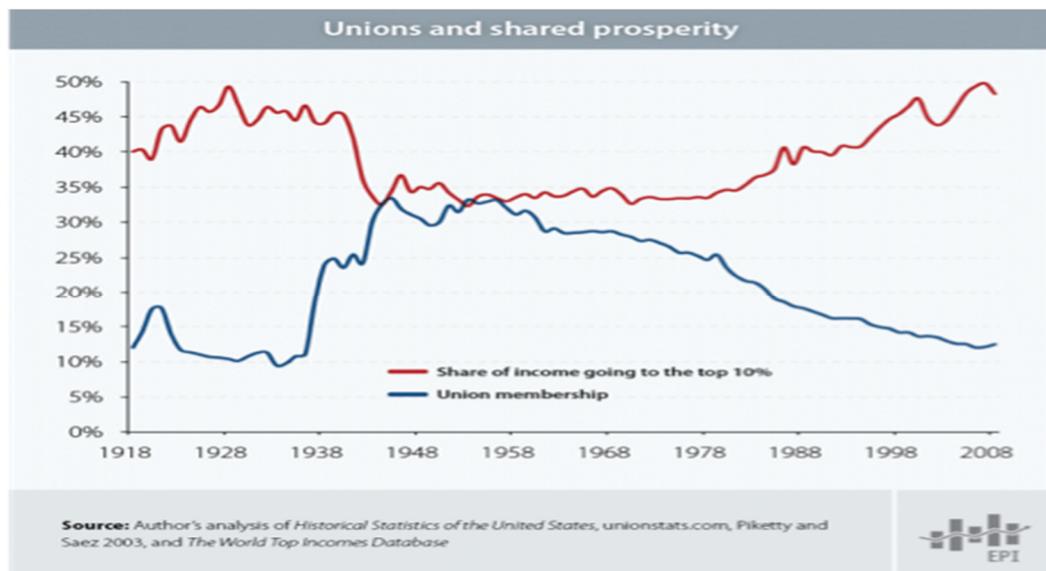
Portanto, as reformas trabalhistas vêm resultando na precarização do emprego e, consecutivamente, na precariedade do mundo do trabalho, onde os trabalhadores possuem menos proteção social. Segundo Charles Tilly (2000), o mundo contemporâneo encontra-se cada vez mais desigual e proletarizado, onde os direitos e garantias trabalhistas estão sendo subtraídos em larga escala. Assim, a mudança fundamental, no que diz respeito aos impactos do novo sistema socioeconómico sobre o emprego, é a flexibilização das relações laborais e a consequente crise da relação entre trabalho e capital, dado que o funcionamento em rede das empresas, no seu interior e exterior, está em vias de liquidar a regra do posto de trabalho estável e seguro, nascido com a era industrial.

1.5. A crise do trabalho no âmbito do sindicalismo global

O movimento sindical contemporâneo precisa modernizar-se devido às mudanças que o próprio mundo do trabalho vive. É notável que diversos fatores estruturais ao sindicalismo sejam responsáveis, igualmente, para a situação. O número de trabalhadores sindicalizados e a densidade sindical baixaram nas últimas décadas na maioria dos países do mundo industrializado (Ebbinghaus e Visser, 2000; Pochmann, 2004; Visser 2011; Sousa, 2011), o que se traduz diretamente na diminuição das capacidades defensivas dos direitos do trabalho. Assim, verifica-se um déficit colossal da capacidade de readaptação e de reinvenção do sindicalismo face aos novos desafios colocados pelo capitalismo global e a fragmentação das classes sociais na atual organização assente na *morfologia do trabalho* (Antunes, 2005).

Por outro lado, a atual necessidade de renovação significa a volta do papel central que os sindicatos tiveram em defesa dos direitos trabalhistas conquistados no *balance* da relação entre o capital *versus* trabalho. Nesse sentido, o gráfico abaixo demonstrará que os direitos sociais dos trabalhadores foram maximizados quando a taxa de sindicalização era maior, e os sindicatos tinha mais força contestatária, como demonstrar a figura 2.

Figura 2 – Gráfico da taxa de sindicalização de 1918-2008



A linha azul representa a percentagem do número dos trabalhadores filiados em sindicatos a nível global entre os anos de 1918 e 2008. A linha vermelha é a concentração

de rendimento dos 10% mais ricos. Por outro lado, os sindicatos parecem ter cada vez mais dificuldades de renovação dos seus trabalhadores sindicalizados. Alguma literatura anglo-saxónica tem vindo a considerar que as TIC's, podem dar um importante contributo para a revitalização dos sindicatos (Huws, 2009; Chaison, 2002; Pinnock, 2005), até porque na Inglaterra os sindicatos tradicionais sofreram os primeiros impactos das políticas neoliberais no governo de Margaret Thatcher.

O fato de que muitas abordagens inovadoras tiveram início nos países anglo-saxónicos não é uma coincidência: porque aí as políticas governamentais anti-sindicais foram mais severas. Segundo uma comparação internacional, os sindicatos só mudam quando sentem uma forte necessidade de o fazer. A perda de membros pode não ser suficiente, por si própria, para criar um sentido de urgência, quando o movimento sindical ainda tem uma posição institucional a que se agarrar. Só é provável ocorrer uma mudança real, quando se perde esta posição institucional (Kloosterboer, 2008: 26).

É consensual entre esses autores o papel importante que as TIC's podem vir a exercer na reorganização do sindicalismo como instrumento de defesa e ampliação dos direitos dos trabalhadores/as. A disposição de uso da TIC's torna as ações de publicidade mais baratas, mais rápidas e de maior alcance do que as utilizadas pelos meios convencionais como panfletos, cartazes e reuniões em forma de assembleia. Assim através das mídias sociais é possível realizar protestos onde por vezes os impactos são maiores do que o esperado pelos seus organizadores, como demonstram as experiências dos novos movimentos sociais como o *Ocuppy*, *Indignados e Anonnymos* e, mais recentemente, nas revoluções sociais no mundo árabe e nos protestos de massas que estão acontecendo no Brasil (Carli e Costa, 2013).

Diante desse cenário, consideramos que a Internet tem um impacto importante na comunicação interna dos sindicatos e dos mesmos com os seus membros, e facilita a comunicação para o exterior. Desse modo, através da potencialização do acesso a mais informação, da oferta de serviços aos membros e do estímulo da discussão, mesmo entre os membros menos politizados, seria possível criar mais massa crítica com relação à atual condição de precariedade laboral. A Internet pode ainda ser usada no espaço doméstico para formação, por exemplo, através do *e-learning* alcançando trabalhadores com

limitações de tempo e/ou outros constrangimentos (Greene e Kirton, 2003; Costa, 2008a; Lee, 1997; 1999 e 2000; Waltermann, 2005; Correia *et al.* 2012; Rego *et al.* 2013).

A tese de que os sindicatos precisam se adaptar aos novos tempos ganha força justamente pela sua inércia e opacidade para orientar as demandas sociais de uma sociedade onde as classes sociais ganharam novo contorno com a organização e as novas relações laborais. Como diria Peter Waterman (2005;2012) a mudança de um capitalismo organizado a partir do modelo de Estado nacional, industrial, colonial (NIC) para o período do capitalismo globalizado, conectado e informatizado através da TIC's, fez com que aumentasse a necessidade do sindicalismo em compreender e aprender a captar as novas ferramentas tecnológicas criadas pelo desenvolvimento do capitalismo.

Assim, de acordo com Pinnock (2005), o movimento sindical demorou a assimilar os possíveis potenciais colocados pelas TIC's, onde se encontram os mecanismos das mais variadas bases eletrônicas que permitem armazenar, tratar e difundir as informações via telemóveis, computadores e, principalmente, nesse momento pela Internet. Nesse marco, a comunicação interna e externa dos sindicatos, pode ser promovida pela Internet num âmbito de cooperação nacional e internacional e a estabelecer um melhor contato com os *mass media*. Contudo, as novas potencialidades das TIC's precisam está de acordo com as táticas e as estratégias sindicais consoantes aos perfis dos sindicalizados, o que ocorre mais com trabalhadores jovens e mais qualificado, englobando também os trabalhadores com limitações de tempo, que podem se beneficiar muito com a TIC's se bem operacionalizada (Greene e Kirton, 2003).

Por outro lado, é sabido que a racionalização da organização o trabalho está estreitamente ligada às condições da dominação do capital sobre o trabalho, respaldando-se em novas tecnologias (que as empresas também utilizam) voltadas para o aperfeiçoamento do controle dos movimentos sociais e sindicais e a produtividade dos trabalhadores (retirando tempo para organização política). Essa concepção capitalista acentua a fragmentação (da pertença de classe dos trabalhadores) e as desigualdades que delineiam as relações de trabalho e fazem com que se desenvolva o espaço produtivo em bases neotayloristas que dificultam, significativamente, a organização sindical dos trabalhadores.

Assim, com o declínio da densidade orgânica dos sindicatos abre-se também espaço para o surgimento dos chamados *novos movimentos sociolaborais* que possuem uma pauta voltada diretamente para o precariado que tem suas filas engrossadas pelos trabalhadores jovens e mais qualificados que crescem de acordo com o aumento da degradação das relações sociolaborais dos novos vínculos de trabalho. Assim, a dificuldade em organizar esses jovens trabalhadores qualificados representa os efeitos degenerativos aprofundados com os cortes exaustivos do Estado social e a perda de direitos laborais (Estanque e Costa, 2012;2014; Kloosterboer, 2008; Estanque *et al*, 2013). Por exemplo, em Portugal, alguns desses movimentos sociolaborais ou associação são formados pela Associação de Combate à Precariedade, a FERVE, o Mayday Day, que dinamizam seus atores sociais de forma diferenciada com relação aos sindicatos mais tradicionais, como por exemplo, a CGTP, principalmente, via redes sociais utilizando-se, fartamente, do ciberativismo, com o intuito de promoverem assembleias, debates, reuniões abertas que visam transmitir suas ideias e capitalizar amplos setores de trabalhadores precários das mais distintas formações profissionais, não deixando de lado o caráter contestatário dos sindicatos, como os protestos sociais.

Neste sentido, os novos movimentos sociais (NMSs) ou ampliado para a conceituação de novos movimentos sociolaborais, seriam analisados por Alberto Melucci tendo concedido forte ênfase à questão de identidade coletiva (Melucci, 1996: 68-71). A construção analítica que utiliza para observar um NMSs é dotada de uma complexidade sociológica que visa a busca da essência da ação coletiva em seu processo de produção retórica (semântica, falada e escrita) sendo composta por vários graus do sujeito coletivo: político, económico e cultural. Para Melucci, nem todo o ato de protesto – manifestações sociais e conflitos na sociedade civil envolvendo um agrupamento de pessoas – pode ser uma ação dos movimentos sociais: o desdobramento das ações coletivas é multifacetado em um processo criado pelas relações dos atores onde é criada a identidade coletiva.

Assim, as conexões de redes são as maiores demonstrações do grau de coesão e de identidade coletiva emanadas dos NMSs, criando a solidariedade coletiva na retórica discursiva. Os NMSs têm uma forte tendência a ser menos hierarquizados e mais horizontais, o que Melucci chama de redes submersas (*idibem*). Apesar disso, a produção dos objetivos, das táticas e estratégias da ação coletiva, bem como a fomentação da

participação dos membros do grupo é motivada pelos líderes que possuem um papel central para a criação do espírito de mobilização (*idibem*).

Repare-se que a identidade coletiva para Melucci não é dada pela identidade de classe social ou pela própria adesão de indivíduos aos movimentos sociais, mas sim criada pelo próprio conjunto de interações, negociações, manutenção, adaptações, decisões e conflitos entre os atores pertencentes a um movimento social.

Assim, os movimentos sociais contemporâneos são redes de solidariedade (*idibem*; Lima e Artiles, 2014) com grande enfoque nas questões ligadas a ordens afetivas, subjetivas e culturais. Os NMSs são, em suma, os profetas do presente e formadores de novos líderes (Melucci, 2001).

Com efeito, acreditamos que a conceituação proposta por Boaventura de Sousa Santos é substantiva sobre os NMSs: “a novidade maior dos NMSs reside em que constituem tanto uma crítica à regulação social capitalista, como uma crítica à emancipação social socialista tal como foi definida pelo marxismo” (Santos, 2001:178). Apesar de consideramos que nem sempre haja uma ideia de evolução com relação ao novo substituindo o velho de maneira linear e coerente com a realidade dos próprios movimentos sindicais e sociais no terreno (Carli e Costa, 2013).

Capítulo 2. O trabalho sob a Égide das novas tecnologias: o ápice da sociedade da informação?

2.1. A tecnologia como ciência na era da informação

A ciência e a técnica têm-se revelado profundamente voltadas para constituição de uma sociedade consumista e para perpetuação do modo de produção capitalista em todo o seu rol de valores e costumes hegemônicos nos mais variados segmentos da vida social.

A tecnologia é fruto da aliança entre ciência e técnica, a qual produziu a razão instrumental, como no dizer da Teoria Crítica da Escola de Frankfurt. Esta aliança proporcionou o agir-racional-com-respeito-a-fins, conforme assinala Habermas, a serviço do poder político e econômico da sociedade baseada no modo de produção capitalista (séc. XVIII) que tem como mola propulsora o lucro, advindo da produção e da expropriação da natureza. Então se antes a razão tinha caráter contemplativo, com o advento da modernidade, ela passou a ser instrumental. É nesse contexto que deve ser pensada a tecnologia moderna; ela não pode ser analisada fora do modo de produção, conforme observou Marx (Miranda, 2002: 51).

Nesse sentido, a consciência da ciência moderna é representada pela epistemologia que precisa ser submetida sempre à reflexão hermenêutica, conforme a problematização do sentido da ciência (Santos, 1989). Em outras palavras, o objeto da reflexão hermenêutica é o sentido produzido e inculcado na sociedade de consumo, para além da materialidade técnica das consequências fabricadas pelos avanços tecnológicos impulsionados pelo capitalismo global que representa o maior meio de poder da contemporaneidade²⁴. Assim, o domínio da organização e da execução do trabalho ocorre em parte pelo considerável desenvolvimento científico engendrado pelo progresso tecnológico sobre as bases de um modelo flexível e automatizado, onde as exigências para

²⁴ Segundo Elísio Estanque (2005) não há um determinismo histórico para o desenvolvimento das tecnologias, mas, sim, as tecnologias servem para determinados contextos políticos e sócio-culturais. A ligação entre o trabalho e as novas tecnologias fazem parte da realidade social, por isso, contribuem para o aprofundamento das desigualdades sociais.

capacitação e qualificação dos trabalhadores são assentes na sua formação técnica, na sua versatilidade e em sua rentabilidade na execução dos trabalhos quotidiano.

Por outro lado, o industrialismo que vigorou por todo século XX perdeu força com a proliferação das TIC's e o arvorecer do setor de serviços e de telecomunicações na nova organização das economias globais. Nesse marco, podemos considerar que vivemos o ápice da sociedade da informação e conseqüentemente as transformações provocadas pelas TIC's ao mundo do trabalho? Subjaz, pois, verificar quais são as tendências fundamentais e impactos das inovações tecnológicas tão aclamadas pelas ciências humanas, sociais e naturais através da chamada "revolução informacional" no florescimento da "sociedade da informação"²⁵.

Portanto, não se trata do uso da informação e do conhecimento tendo como fonte somente a produtividade, pois a indústria clássica já usava esses recursos, mas sim, o fato de que esta é uma "revolução" das tecnologias da informação e comunicação, que são desenvolvidas para gerar mais informações e conhecimento. As TIC's são para esta Revolução Informacional aquilo que o carvão e outras fontes de energia de matérias primas foram para a Revolução Industrial. A configuração decisiva dessa acumulação de conhecimentos é denominada para Manuel Castells (2003) como o "informacionalismo", do qual o desenvolvimento tecnológico possui papel fundamental na criação de conhecimento e no conjunto de processamento das informações, ou seja, o desenvolvimento centralizado no informacionalismo representa a linha mestra desse novo momento histórico.

Assim, a mudança do industrialismo para o informacionalismo não é o equivalente histórico da transição das economias baseadas na agropecuária para as industriais e não pode ser equiparada ao surgimento da economia de serviços. Há agropecuária informacional, indústria informacional e atividades de serviços informacionais que produzem e distribuem com base na informação e em conhecimentos incorporados no processo de trabalho pelo poder cada vez maior das tecnologias da informação. O que mudou não foi o tipo de atividades em que a humanidade está envolvida, mas sua capacidade tecnológica de utilizar, como

²⁵ Alguns autores defendem uma tese mais radical, a de que a economia neoliberal baseia-se nas ideias, no conhecimento tecnológico e na inteligência. Por este motivo, o capital e o trabalho ficaram menos antagônicos e, tendencialmente o verdadeiro capital passa a ser o capital intelectual. Vêm na evolução informacional e cibernética uma boa oportunidade para o aperfeiçoamento do mundo do trabalho atribuindo um peso excessivo para a vida digital e comunicacional (Lévy, 1997; Negris e Lazzarato, 2001)

força produtiva direta, aquilo que caracteriza nossa espécie como uma singularidade biológica: nossa capacidade superior de processar símbolos (*idibem*:110-111).

Neste sentido, as diversas convergências e divergências dos sistemas operacionais das TIC's integradas em redes contribuíram para o declínio do industrialismo típico do século XX - na sua forma de organizar o trabalho, nos tempos e nos espaços sociais que se tornaram supradependente do novo domínio tecnológico informacional na aurora da "sociedade da informação". O conjunto de relações laborais se readaptou às novas exigências ditadas por essas transformações tecnológicas influenciadas pelo capitalismo de mercado livre interligando o trabalho através das redes informáticas e o controle intensivo dos serviços e a constante informatização da produção. Nesse marco, "a internet é o sistema nervoso central da nossa sociedade porque conectam os Estados, as multinacionais e os burocratas entre si" (Assange, 2013).

As redes constituem a nova" morfologia social de nossas sociedades e a difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos [...] Eu afirmaria que essa lógica de redes gera uma determinação social em nível mais alto que a dos interesses sociais específicos expressos por meio das redes: o poder dos fluxos é mais importante que os fluxos do poder. A presença na rede ou a ausência dela e a dinâmica de cada rede em relação às outras são fontes cruciais de dominação e transformação de nossa sociedade: uma sociedade que, portanto, podemos apropriadamente chamar de sociedade em rede, caracterizada pela primazia da morfologia social sobre a ação social (Castells, 2003: 565).

Portanto, as novas perspectivas introduzidas pelas TIC's dão grande ênfase as flexibilizações no mundo organizacional e do trabalho. A eficácia, a rapidez com que foram feitas as reformas estruturais no processo de desregulamentação, de privatização e do enfraquecimento do modelo de Estado de bem estar social que era baseado no contrato social - entre o capital e o trabalho (essencialmente uma menor acumulação de mais-valia por parte do capital) vem sendo gradativamente destruída e deixando o velho modelo de capitalismo industrial taylorista e fordista no passado, ainda que no Brasil e em Portugal haja um sistema híbrido de organização do trabalho, ou seja, é possível verificar que há uma permanência do trabalho nos moldes taylorista-fordista em amplos seguimentos da economia

Nesse marco, as TIC's podem ser consideradas uma das bases materiais da sociedade atual, portanto, a revolução tecnológica é essencialmente dependente de novos conhecimentos de informações – conhecimento não se reduz à informação, mas sim, representa um estágio o estágio estratégico para o campo científico tecnológico. De fato, a constituição da sociedade atual é a aplicação e o uso desses conhecimentos na geração de novas informações e conhecimentos, tendo com fim a maximização do capital. “O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação acumulativo entre as inovações e seu uso”. (Castells, 2003: 50-51).

Portanto, o conjunto de interações resultantes desses processos, produziram uma redefinição histórica das relações de produção, de hierarquia, de poder e de “despotismo” que são verificados nas novas relações laborais e na sua especial flexibilização funcional-estrutural (Burawoy, 1979; Estanque e Costa, 2012). Por outras palavras, as TIC's, representam a manifestação de parte considerável das metamorfoses do mundo do trabalho sendo componente fulcral da precarização e o cimento tecno-ideológico do neoliberalismo aplicado às novas relações laborais. São responsáveis pela fluidez e polivalência das funções e pela ampliação da automação de tarefas dos trabalhadores dentro das empresas em todos os ramos da economia, bem como, fomentam o acirramento da competitividade das empresas a nível global (Lojkine, 1992). Assim, a expansão da TIC's representa uma guinada na forma de organização das empresas, que mudaram a maneira de administrar os negócios e também a integração entre processos produtivos aos prestadores de serviços e de clientes, tendo impactos nas novas relações laborais sem precedentes.

Instrumento essencialmente cibernético em função das características de controle do fluxo de informação que permite, a Internet vai ser apropriada pelas empresas com o objetivo primordial de interconectar sistemas transacionais de parceiros, fornecedores e clientes com vistas à redução de custos associados à troca de informação necessária à produção e comercialização de bens e serviços. Mais do que interconectar pessoas, a comunicação em rede praticada pelas empresas adotará modelos de fluxo de informação standardizados com o objetivo de interconectar posições, máquinas e computadores (Maman, 2008:103).

Nesse sentido, a primazia pelo modelo da capacitação profissional dos trabalhadores é o que representa a disseminação do modelo flexível de polivalência (*skills*) e da empregabilidade que determinar o uso, o controle, a formação e a avaliação do desempenho da força de trabalho. Assim, as consequências resultantes da utilização desse léxico tecno-ideológico acabam por permear todos os níveis de ensino: básico, secundário, técnico e superior, sob a égide de um espírito toyotista transmitido pelas TIC's na formação dos trabalhadores e na sua aceitação posterior a condição de precário. “O emprego nas chamadas TIC's foi concebido quase como sinónimo de não trabalho, tal a disjuntiva e mesmo antinomia que operava em relação à modalidade vigente de trabalho assalariado” (Antunes e Braga, 2009: 8). A Globalização neoliberal – que é definida essencialmente pela capacidade do capital financeiro em ditar os processos que vem transformando o mundo contemporâneo - proporcionou o encurtamento das distâncias, alterando de forma definitiva as concepções de espaço e de tempo²⁶, mas ao mesmo tempo estendeu também as fronteiras e segregou as culturas aprofundando o multiculturalismo (Thompson, 1995; Filho, 2003). As questões ligadas à globalização e, logo, ao capital financeiro permitem-nos entender por que cresce a relevância do trabalho contraditoriamente na sociedade dita da informação.

Qualquer processo de transição histórica, uma das expressões de mudança sistémica mais direta é a transformação da estrutura ocupacional, ou seja, das categorias profissionais e do emprego [...] a fonte de produtividade e crescimento reside na geração de conhecimento, estendidos a todas as esferas da atividade económica mediante o processamento da informação (Castells, 2003: 266-267).

Em definitivo, o conjunto de interações resultantes destes processos produziu uma redefinição histórica das relações de produção, de poder, da linguagem e de hierarquia na organização das relações laborais, impactando, principalmente, a força de trabalho. A reinvenção global do trabalho através das forças do mercado engendradas pelas TIC's o desfigurou e desvalorizou, diminuindo assim o seu status de maneira generalizada fragmentando-o. O processo de venda da força humana do trabalho encontra-se, além disso, à mercê de Estados e comprometido com a ordem estabelecida pelo novo espírito do capitalismo. Disto decorre o recrudescimento inexorável do desemprego e o aumento do

²⁶ Lemos e Cunha (2003) analisam o ciberespaço como o lugar onde o fluxo informacional da Internet fez com que o imediatismo desse tipo de comunicação eliminasse as distâncias e os limites do mundo físico entre os humanos e as corporações.

trabalho precário em Portugal e em toda UE bem como a criação de empregos precários no Brasil aprofundando assim as desigualdades sociais nos dois países.

2.2. O segmento das telecomunicações: O caso emblemático dos *call centers*

Neste tópico aprofundaremos as discussões teóricas ligando-as ao nosso objeto empírico: as empresas de *call centers*. Indissociável dos trabalhos realizados nos *call centers*, o *telemarketing* caracteriza-se como uma atividade desenvolvida por meio de sistemas de telemática (associação da informática às telecomunicações), visando aperfeiçoar ações de *marketing* desenvolvidas pelos OP's (*inbound* e *outbound*) na interação entre os clientes e as empresas, ou seja, a informatização da produção e da qualidade total do trabalho (Wolff, 1998). Esse segmento emprega o uso de tecnologias configurado num ambiente de trabalho organizado pela racionalização do trabalho científico (Buscatto, 2002; Lechat e Delaunay, 2003; Venco, 2006). Neste sentido, segundo alguns estudos já realizados, o histórico de ampliação desse setor é creditado aos países Anglo-Saxónicos, sobretudo os Estados Unidos, em meados do século XX (Doellgast e Kwon, 2004; Venco, 2006; Connell e Burgess, 2006).

Burgess e Connel (2006), por exemplo, analisando a qualidade do trabalho nos *call centers*, chegaram à conclusão que demonstra que a tese da organização do trabalho é inerente às demandas colocadas pelo mercado na forma de criação de emprego devido ao crescimento rápido e desenvolvimento dessa nova forma de organização do trabalho ao longo das últimas três décadas. Com efeito, os *call centers* seriam frequentemente descritos como o conjunto de atividades onde a característica central dos empregos gerados possuem baixos salários, horários flexíveis, condições precárias na qualidade de trabalho, alta rotatividade, mão de obra qualificada e a incorporação de alguns princípios primordiais do taylorismo na organização do trabalho. Desta forma, podemos dizer que tendencialmente as atividades de *telemarketing* seguem em direção para não profissionalização dos OP's nesse tipo de atividade laboral, devido ao pouco tempo de permanência desses trabalhadores/as no emprego, o que se refletiria, inclusive, em baixa taxa de sindicalização.

De outro modo, os avanços proporcionados pelas TIC's e, mais à frente, na década de 1990 com as privatizações dos setores das telecomunicações no Brasil e em Portugal, bem como, o crescimento exponencial dos serviços terceirizados, proporcionaram também o aumento do consumo de produtos informáticos e telecomunicacionais para populações antes inatingidas por essas tecnologias. A oferta de produtos e serviços por telefone, assim como por fax e internet foram dando origem a um novo espaço de contato entre as empresas e os clientes: as centrais de atendimento – os chamados *call centers* ou empresas de *telemarketing*. Assim, com a crescente demanda por tecnologias advindas de vários segmentos das sociedades brasileira e portuguesa, se consolidou a força desse novo segmento da economia - as empresas de *call centers* que se desenvolveram a fim de se constituírem como um elo de interação entre os consumidores e as empresas, por meio do uso de ferramentas tecnológicas e de mão-de-obra jovem e qualificada.

Nesse contexto, para uma definição de *Call Centers* existe uma conceituação mais oficial, como por exemplo, a que é proposta pela *Health and Safety Executive* (HSE) do Reino Unido: “São ambientes de trabalho nos quais a principal atividade é conduzida via telefone utilizando-se, simultaneamente, terminais de computador. O termo inclui partes de empresas dedicadas a essa atividade em centrais internas de atendimento, tanto quanto empresas especificamente voltadas para essa atividade”²⁷.

Porém, nossa concepção e definição sobre os *call centers* é mais abrangente do que a proposta pela HSE, principalmente, no que toca o aspecto do trabalho executado pelos OP's e, parcialmente, relata o ambiente de trabalho. Por conseguinte, destacamos na proposta da HSE a seguinte definição: O *call center* é o novo modelo de fábrica moderna, pois, a organização do trabalho praticada é marcada pelo trabalho repetitivo baseado na reprodução de falas padronizadas expressas nos *scripts*, no tempo médio de atendimento (TMA) que é controlados minuciosamente e, posteriormente, avaliados de acordo com o controle individual dos trabalhos (Vilela e Assunção, 2004) dos quais se reproduzem os procedimentos industriais nas relações comerciais de produtos *inbound* e *outbound*. Segundo Marie Buscatto (2002), a característica marcante de um *call center* reside na “taylorização, estresse e o trabalho penoso, a precarização, a baixa remuneração e

²⁷ Ver HSE (2003) disponível em: <http://www.hse.gov.uk/research/rrpdf/rr169.pdf>. Na mesma linha, ver também S'engager Pour Chacun Agir Pour Tous (CFDT) disponível em: <http://www.cfdt.fr>.

flexibilidade da mão-de-obra, são palavras-chave atreladas a essas organizações. As centrais de atendimento seriam fábricas modernas e os trabalhadores, os novos operários do setor terciário” (*idibem*: 99).

Outra contribuição para essa problemática é de Olivier Cousin, que reforça esta perspectiva afirmando, inclusive, que a atividade dos *call centers* simboliza o taylorismo do setor terciário (Cousin, 2002). Ele argumenta ainda que as ferramentas informáticas permitem aprofundar a uniformização das tarefas e que apesar de haver uma renovação dos suportes clássicos de produtividade mantêm-se os princípios de racionalização assentes numa acentuada divisão do trabalho, elevada centralização, e forte controlo das atividades de trabalho. Assim, a precariedade, a flexibilidade e a identidade tornaram-se cada vez mais interligadas à análise das atuais condições das relações laborais nas empresas de *call centers*. Criaram-se novas realidades numa era de serviços onde, por um lado, se verifica a existência de um discurso que favorece a igualdade de oportunidades e qualificações para todos, mas, por outro lado, são desvalorizadas as capacidades dos OP’s levando a novas formas de dependência e sobre-exploração da força de trabalho. Os *call centers* são organizações empresariais organizados em regime de *outsourcing* que prestam serviço, em seu nome ou de terceiros através dos vários meios de comunicação disponíveis: telefone, e-mail, *chat* e *web-browsing*.

Por outro lado, as empresas de *call centers* não oferecem garantias de progressão continuada na carreira profissional dos OP’s como veremos nos capítulos empíricos. O mercado de trabalho contribui de maneira decisiva para a manutenção de uma lógica perversa de rotatividade no trabalho e de instabilidade no emprego.

“O trabalho no setor de *telemarketing* é rigidamente condicionado pelas características desse processo de reprodução contraditória. Articula tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX, mescla estratégias de intensa e brutal emulação dos OPs, ao modo de flexibilidade toyotizada, com técnicas gerenciadas tayloristas de controle sobre os trabalhadores; associa o serviço em grupo com a individualização das relações trabalhistas, estimula a cooperação ao mesmo tempo que fortalece a concorrência entre os OPs, dentre tantas outras alterações, ampliando as formas mais complexificadas de estranhamento e alienação contemporânea do trabalho” (Antunes e Braga, 2009: 10).

Ou seja, o setor de telecomunicações adquire fundamental importância para a compreensão do capitalismo global, pois, consegue conjugar a competitividade entre as empresas pressupondo-se da agilidade das TIC's que acelera o processo de negociações no mercado e ao mesmo tempo estabelece a “mercantilização da informação” (Nogueira, 2006).

Por outro lado, a organização do trabalho observada nos *call centers*, centra-se na eliminação dos tempos mortos integrando na sua dinâmica as TIC's fundamentadas no neotaylorismo. Tal fenômeno ocorre tanto as estratégias empresariais, como as condições de trabalho no setor que conduzem a índices expressivos de rotatividade nessa categoria de trabalho, no que resulta em duas dimensões: por um lado, a “descartabilidade” da força de trabalho e, por outro, a conformação dos reais entraves para a organização desta categoria profissional, dificultando a construção do pertencimento de classe (Nogueira, 2006; Sennett, 1999).

Nesse contexto, o conjunto de argumentos descritos nos parágrafos anteriores contribui decisivamente para a tese da intensificação do trabalho nos *call centers*. A partir dos estudos de Jean-Pierre Durand (2004), podemos analisar a intensificação do trabalho por dois ângulos: o da eliminação dos tempos mortos entre as tarefas, suprimindo-se o período de recuperação dos trabalhadores, com o intuito de fazerem outra tarefa imediatamente, e o aumento da velocidade e da execução dos trabalhos (*ibidem*)²⁸. Isto quer dizer que a base da teoria de serviços é a compra do tempo de trabalho no seguinte conceito:

“Comprar um serviço também é comprar o tempo para o trabalho não cristalizado em um bem durável, mas um tempo de mão de obra qualificada está disponível para um indivíduo ou instituição para o benefício de um privado ou de uma organização. Aqui, o beneficiário pode comprar o direito de acesso ao uso de um bem corpóreo (o próprio tempo de cristalização) ou disponibilidade temporal de outro (serviços pessoais, turismo, consultoria, etc) Ou economia de tempo (varejo, telefonia), ou a qualificação de outro (saúde, cultura, entretenimento, televisão, mídia) por um período de tempo. Serviços prestados às

²⁸ A *standardização* do trabalho nos *call centers* é complementada por um conjunto de regras que visam determinar certos comportamentos e a disciplina para o trabalho. As interdições referem-se a comer, fumar, conversar, fazer ou receber ligações no trabalho e sair do seu posto de atendimento; em algumas empresas, chega-se a exigir pedido formal para se ir ao banheiro (WC).

empresas combina estes elementos essenciais para o objetivo de comprar os potenciais ganhos de produtividade, em outras palavras, para ganhar tempo para trabalhar mais ou menos fora da empresa, a quantidade menor do que tem internamente com a capacidade de ser mais eficaz do que o trabalho interno. Esta compra tempo de trabalho mais ou menos um qualificado ou o outro (tanto individual como atores coletivos) se reflete na oferta de uma relação de serviço [...]” (*ibidem*: 218-219).

Com efeito, a intensificação das TIC’s no trabalho, tornou-se o principal alicerce da nova organização flexível do trabalho nesse setor. A caracterização acerca da rotinização, da formalização e da centralização das atividades através das metas a cumprir em determinado tempo, é aplicado de forma integral nas empresas que serão analisadas. Com a taylorização nos *call centers*, decorrente da nova automatização do trabalho, os OP’s maximizaram os ganhos de produtividade para as empresas. Em contrapartida, os efeitos colaterais desse ganho de produtividade, acentuou o aumento da fadiga física e psicológica, pois os OP’s. Assim, acreditamos que um dos medidores desse processo de “robotização”, é o uso dos *scripts* pré-estabelecidos nas empresas de *call centers*.

Assim, essa intensificação qualitativa e quantitativa dos ritmos de produtividade, possui severas consequências para as condições de trabalho e de vida dos OP’s. O aumento do estresse no trabalho, a precarização do emprego e a estagnação salarial estão intimamente ligados a esse processo. A intensificação dos ritmos de produção e o aumento do controle realizado pelos equipamentos informáticos, supervisores²⁹ e gerentes de produção, representam a nova organização neotaylorista da linha de montagem callcentristas.

Nesse sentido, as chamadas atendidas ou feitas pelos OP’s devidamente controladas pelo TMA, se não forem cumpridas, representam uma advertência por parte dos superiores hierárquicos que pode levar a demissão. Outro recurso utilizado para ditar o trabalho dos OP’s, é o guia *online* de informações que serve para demonstrar como os OP’s devem proceder sempre em cada atendimento, de acordo com a demanda do cliente. Tudo

²⁹ O sistema informático que o supervisor utiliza, indica a situação de cada integrante de sua equipe, dando-lhe informações sobre as pausas e as ligações em curso. Esse acompanhamento é facilitado pela introdução individual do controle que é decorrente das diversas formas de pressão exercidas sobre os OP’s. Assim, se perpétua a emissão de relatórios de produtividade e a verificação das metas diárias e mensais de produção.

isto, dentro de um ambiente de trabalho que reúne um conjunto de operações telefônicas e informáticas, onde as pessoas são, sobretudo, uma extensão das máquinas informatizadas no seu trabalho diário, tendo como objetivo maximizar os ganhos de rentabilidade da empresa.

2.3. A profissionalização dos operadores: a inserção precária no mercado de trabalho

O caminho da profissionalização das profissões tem sido temática da sociologia desde o início do século XX. A sua compreensão deve ser entendida como um conjunto de ações através das quais uma atividade busca elevar seu prestígio (material e imaterial). Com efeito, a profissionalização, constitui um processo longitudinal onde um grupo cada vez maior e mais diversificado de trabalhadores/as trocam suas experiências laborais, ou seja, a conquista de *status* profissional e a reivindicação do monopólio de determinadas competências do ponto de vista da institucionalização da profissão e, conseqüentemente, pela garantia de um espaço no mercado de trabalho. Esse processo, envolver quase todas as atividades hoje desenvolvidas nas sociedades capitalistas (Bosi, 1996).

A sociologia das profissões tem no funcionalismo americano a primeira tentativa de análise das profissões a partir do conhecimento sociológico. As suas principais raízes teórico-metodológicas atribuíam aos valores morais oriundas da escola de Talcott Parsons o norte de sua orientação explicativa. Além disso, procurava-se estabelecer um patamar de reconhecimento de cada profissão tendo como base a sua legitimidade na relação entre legitimação social e realidade social. Assim, através do conhecimento e da institucionalização das profissões ocorria uma hierarquização de importância das mesmas na sociedade. Com o avanço das análises sobre as profissões, surgem ideias oriundas do interacionismo advindo da Escola de Chicago, que contradiz a ideia de superioridade de uma profissão face à outra, permitindo assim, sustentar a ideia de que as profissões possuem afirmações e fazeres diferentes entre si mesmas, sendo essenciais para o desenvolvimento societal em seu todo (Tripiet *et al.*, 2011).

Entre as décadas de 1950 e 1980, ocorreu um aumento significativo no debate sobre o papel do Estado no processo de profissionalização (criação de escolas, faculdades,

cursos técnicos e, elaboração de leis de regulamentação das profissões). Nesse marco, todas as novas profissões só podem atuar no mercado de trabalho (formalmente) quando o Estado regula e permite a sua atuação, seja por fornecimento de estrutura produtiva, seja por parceria/concessão com o setor privado, seja pela privatização total de um seguimento económico.

Assim, a burocratização e a racionalização de uma profissão, conforme analisou Max Weber já no início do século XX (Weber, 2004), é essencial para sua consolidação e atribuição de direitos sociais que engloba esse processo. Essa questão foi colocada por Larson (2012), que demonstra como emanam da burocracia os principais recursos sociais das profissões, o que pode lhe assegurar seus nichos no mercado de trabalho.

Nesse contexto, as diversas análises produzidas na sociologia das profissões revelam que as mudanças estruturais ao longo do século XX alteraram o conteúdo dos estudos acerca dos grupos profissionais. A partir da década de 1970, o capitalismo industrial inicia um processo de reestruturação, especialmente com as crises do fordismo e do taylorismo vislumbrando com o advento do regime de acumulação flexível (Harvey, 1992). Além disso, com os avanços das TIC's, aumentou o grau de “enclausuramento” do trabalho nos escritórios.

Nesse sentido, segundo Virgínia Ferreira (2004), as atividades de escritórios incorporaram mais profissões que utilizam as TIC's como ferramentas primárias na execução dos trabalhos. Com efeito, os trabalhadores são responsáveis pela acumulação dos seus próprios rendimentos estando assim sobre sua responsabilidade o seu conteúdo laboral. A socióloga sugere uma tabela para conceituação geral dos trabalhos desenvolvidos nos escritórios que nos parece aplicável aos trabalhadores de *call centers* com algumas adaptações para tal realidade. Portanto, propomos retomar um quadro esboçado por ela focado em sua síntese tipificada sobre os trabalhos de escritório:

Tabela 1 - Classificação de atividades e tarefas dos *call centers*

Atividades	Tarefas
Comunicação/internet	Telefone (<i>had set</i>), reuniões e formações, distribuição em ilhas e recepção de novos pacotes de atendimento ao cliente.
Recolha e elaboração parcial das informações sujeitas à verificação dos superiores hierárquicos	Recolha, partilha, elaboração, <i>script</i> pré-estabelecido
Arquivo de cada cliente e processo de acumulação de informação	Codificação, sistematização do atendimento, organização dos ficheiros individuais
Preparação do atendimento	Apresentação do produto, recepção de reclamações (<i>inbound</i>), impressão e correção das vendas (<i>outbound</i>)
Assistência pessoal e coletiva quando for o caso	Agendamento, finalização do atendimento
Tomada de decisões parcial	Interpretação dos problemas, programação seguindo ordens superiores da empresa

Fonte: (*ibidem*: 615 – tabela readaptada por mim)

Com base nesse quadro, podemos perceber como são executadas parte das atividades de trabalho nos *call centers* e como se processa a reorganização do trabalho e sua complexificação nos escritórios. Segundo Ursula Huws (2009), os trabalhadores/as de escritório dedicam parte considerável do seu tempo de trabalho operacionalizando computadores e aperfeiçoando as *skills* necessárias para execução dos serviços no quotidiano de trabalho (no caso do OP's o *hat set* e os *scripts*) como os *softwares* e a própria Internet, proporcionando, assim, uma reorganização de diversas atividades profissionais tendo como norte a rotinização e precarização do trabalho.

Portanto, o grau de precarização da profissão, também pode ser medido pelo nível de profissionalização que essa profissão possui no mercado de trabalho. A constituição do monopólio profissional perante a divisão do trabalho, tendo como norte a consolidação das

qualificações profissionais essenciais para o exercício da profissão, é fundamental para que o trabalhador/a possa garantir o controle, a gerência e a autonomia necessária para o exercício do trabalho no mercado de trabalho. Além disso, uma organização profissional é fundamental para garantir alguma forma de negociação com os atores sociais envolvidos nas relações laborais (Freire, 2006; Paradeise, 1988).

2.4. Análise de classes e transformações sociais: O *locus* nos operadores de telemarketing

Já levantamos algumas reflexões teóricas relativas às classes sociais no primeiro capítulo dessa tese, ainda que de maneira embrionária, nos retomamos mais para a questão do precariado (Standing, 2011). Porém, devido à importância e a atualidade dessa temática e as suas novas configurações na sociedade brasileira e portuguesa, é central esboçarmos com mais clareza uma concepção teórico-metodológica, para analisarmos os OP's como pertencentes a classe trabalhadora assalariada³⁰. Todavia, nossa exposição vai no sentido das abordagens estruturais das classes sociais buscando uma alternativa em conjunto com posições menos estruturantes na busca de uma formulação de uma teoria crítica.

A realidade qualquer que seja o modo como é concebida é considerada pela teoria crítica como um campo de possibilidades e a tarefa consiste precisamente em definir e avaliar a natureza e o âmbito das alternativas ao que está empiricamente dado. A análise crítica do que existe assenta no pressuposto de que a existência não esgota as possibilidades da existência e que, portanto, há alternativas susceptíveis de superar o que é criticável no que existe. O desconforto e o inconformismo ou a indignação perante o que existe suscita impulso para teorizar a sua superação (Santos, 2000:23).

³⁰Segundo Ricardo Antunes e Ruy Braga (2009), os OP's representam a expressão mais completa de *infoproletário* (um setor da classe trabalhadora que trabalha com trabalho qualificado). Em outras palavras, afirmam que se trata de um trabalhador sob o controle absoluto na sua relação de trabalho nos moldes do fordismo. No seu ambiente de trabalho ele fica isolado em ilhas de produção. Os seus tempos são rigidamente controlados e é advertido quando ao não cumprimento das metas estabelecidas pela empresa. Nesse sentido, os *call centers* são, obviamente, importantes empregadores de jovens, principalmente a procura do primeiro emprego. Há uma grande rotatividade no trabalho e em poucos meses não suportam o emprego.

Desse modo, buscando o aperfeiçoamento de uma sociologia das classes sociais que seja crítica e capaz de dar o suporte de *locus* ao nosso objeto empírico. Debruçamos-nos primeiramente sobre a perspectiva marxiana. Na visão apresentada por Karl Marx (1996), o trabalho assume a forma de energia física e mental dos trabalhadores para a produção de bens e serviços, portanto o trabalho serve como reprodução da vida humana do ponto de vista individual e social de uma determinada classe social.

Para Marx e Engels a divisão de classes sociais (a classe dos capitalistas e o proletariado como classes sociais antagônicas) era a base de dominação e exploração social hegemônica tendo a propriedade dos meios de produção e a propriedade privada a face mais avançada da divisão do trabalho intelectual e manual (Marx e Engels, 2002). A polarização das classes sociais é uma característica central da sociedade capitalista e representa o último estágio desse modo de produção segundo Marx. Todavia, ele analisou que dentro das classes havia segmentos que devem ser considerados - a burguesia (industrial, comercial e financeira) o proletariado (o lumpenproletariado, os pequeno-burgueses proprietários da agricultura (campesinato), do comércio e da indústria artesanal, os empregados dos serviços) e, ainda, seria necessário frisar o chamado exército industrial de reserva da qual Marx dedicou muita atenção (Marx, 1996).

No âmbito do marxismo encontramos autores como Nicos Poulantzas que é herdeiro do estruturalismo althusseriano extremamente mecânico.

As classes sociais significam para o marxismo, em um e mesmo movimento, contradições e luta das classes: as classes sociais não existem *a priori*, como tais, para entrar em seguida na luta de classe, o que deixa supor que existiriam classes sem luta das classes. As classes sociais abrangem as práticas de classe, isto é, a luta de classes (Poulantzas, 1975: 14).

A tentativa de estabelecer diretamente relações de propriedade com as classes sociais não seria apropriada para os atuais contextos, ainda que muito dos meios de produção esteja em posse dos capitalistas a análise acima é enfatiza a estruturação de classes sociais de maneira demasiadamente abstrata. Portanto, a equação teórica de Poulantzas é fechasse quando o autor abre sua perspectiva reduzida ao estruturalismo e aumenta sua análise não limitando-se ao aspecto econômico e afirma que “classe social

define-se pelo seu *lugar* no conjunto das práticas sociais, isto é, pelo seu lugar no conjunto da *divisão social do trabalho*, que compreende as relações políticas e as relações ideológicas. A classe social é, neste sentido, um *conceito* que designa o *efeito de estrutura* na divisão social do trabalho” (*ibidem*: 14).

Por outro lado, Marx observa que a única forma de sobrevivência para o trabalhador no contexto da acumulação de capital é a venda da força de trabalho em troca de salário. Portanto, o capitalista compra a força de trabalho no mercado com objetivos de maximizar a sua produtividade e, atuando na organização do trabalho. Consecutivamente, os capitalistas criam desse modo uma forma de controle do processo produtivo mantendo os trabalhadores sobre suas diretrizes.

Nesse marco, o estudo acerca da classe trabalhadora no ambiente social, político e económico atual exige uma discussão teórica e metodológica aprofunda. André Gorz desempenha um papel decisivo com relação aos estudos da classe operária francesa na década de setenta e oitenta. O autor traça uma linha de pensamento no sentido da separação e classificação das classes sociais na nova ordem sociopolítica emergente na Europa. Para ele ocorreu, como já antes se mencionou, uma substituição da classe trabalhadora por uma "não-classe-de-não- trabalhadores"(Gorz, 1982) que é definida por como:

O conjunto dos indivíduos que se encontram expulsos da produção pelo processo de abolição do trabalho, ou subempregados em sua capacidade pela industrialização (ou seja, pela automatização e pela informatização) do trabalho intelectual. Engloba o conjunto desses extranumerários da produção social que são os desempregados reais e virtuais, permanentes e temporários, totais e parciais. É o produto da decomposição da antiga sociedade fundada no trabalho: na dignidade, na valorização, na utilidade social, no desejo do trabalho (*ibidem*: 87-88).

Por outro lado, vários autores criticam esta conceituação apresentada por Gorz (Alves, 2000; Antunes, 1999). Ricardo Antunes (1999) afirma que se trata de uma *nova morfologia do trabalho*. Para ele, todo esse conjunto de indivíduos extra-numerários que Gorz menciona compõe a classe que vive do trabalho.

A superação do capital somente poderá resultar de uma empreitada que aglutine e articule o conjunto dos segmentos que compreendem a classe-que-vive-do-trabalho. O não reconhecimento desse ponto constitui, em nosso entendimento,

outro equívoco de Gorz. Sua ênfase em ver no universo da não-classe dos não trabalhadores o pólo potencialmente capaz de transformar a sociedade tem, por um lado, o mérito de localizar nesse segmento social as potencialidades anticapitalistas. Mas tem como contraponto negativo o fato de conceber os trabalhadores produtivos como quase irreversivelmente integrados à ordem do capital, perdendo a possibilidade de vê-los enquanto sujeitos capazes de lutar por uma vida emancipada. Esta caracterização padece também do equívoco conceitual de denominar como não-classe dos não-trabalhadores um segmento importante e crescente da classe trabalhadora (Antunes, 1999: 98).

Nesse sentido, a classe trabalhadora também é composta por indivíduos que foram expulsos do mercado formal de trabalho. São representados pelos trabalhadores desempregados, precários, os que trabalham a tempo parcial e possui vínculos contratuais residuais e, está ligada ao processo de crescimento da automação e informatização no mercado trabalho, como é o caso dos trabalhadores do sector das telecomunicações. No caso do brasileiro outra questão que deve ser pontuada remete-se para ascensão, amplamente, divulgada de uma “nova classe média”, tendo a análise diretamente o aumento do padrão de consumo e o resgate da condição de pobreza absoluta de setores a classe trabalhadora até então completamente marginalizados em sua condição histórica. Surgiram novas clivagens com o advento do neodesenvolvimentismo e devido a crise do neoliberalismo no país tendo as políticas públicas do governo federal melhorado timidamente o padrão e vida da classe que vive do trabalho, mas, não ocorreu uma ascensão permanente e a transformação dessa classe trabalhadora em nova classe média (Pochmann, 2012). No caso português ocorre efetivamente uma proletarização crescente em diferentes níveis da vida social, com a introdução do plano de resgate da troika. Assim, as classes médias estão se transformando numa classe trabalhadora mais desorganizada e fragmentada, tendo como consequências o risco da extinção (Estanque, 2012).

Sendo assim, a inovação na investigação das classes sociais proposta por Eric Olin Wright (1985), estabelece uma distinção entre opressão económica e a exploração e se encontra dentro de uma proposta neomarxista. Com relação a opressão económica, o autor em seus estudos descobre que o bem-estar da classe opressora decorre única e exclusivamente das privações materiais do oprimido em decorrência da sua capacidade superior na sociedade de proteger os direitos de propriedade. Por outro lado, no caso

subsequente da exploração, o materialismo e o poder económico da classe exploradora depende relativamente da sua capacidade de apropriação do trabalho controlado do explorado, o que equivale a uma transferência de excedente de uma classe para outra (*ibidem*). Podemos notar que a dependência do explorador não se encerra na questão da privação material do explorado. A questão da combinação dos antagonismos de interesses e interdependência das classes sociais em sua reprodução social dá à exploração o seu carácter peculiar (*idem*). Nesse contexto, Whigth construiu o seu modelo em torno do conceito de *lugares contraditórios nas relações de classe* (Wright, 1981). Esses lugares de classe são identificados não somente nos quadros do modo de produção capitalista, mas sim, levam em consideração as articulações complexas entre diferentes modos de produção que historicamente coexistem numa mesma formação social.

Wright aponta as vantagens na utilização do conceito de classe centrado na exploração. A problemática dos interesses objetivos de classe transparece, pois essa noção adquire um conteúdo mais materialista de acordo com o contexto histórico ao vincular-se à propriedade efetiva das forças produtivas (essencialmente do modo de produção capitalista), cujo desenvolvimento imprime aos sistemas de classe a sua trajetória histórica.

Nas empresas modernas, como é o caso das duas multinacionais que analisamos, o exercício efetivo de controle sobre a organização do trabalho sobre a coordenação e integração da divisão do trabalho está nas mãos dos gerentes de produção e supervisores altamente qualificados no “chão do escritório e da fábrica”. Em termos do nexo exploração/classe, esse controle constitui a base para uma estrutura particular de relações de classe entre gerentes/supervisores e trabalhadores/as qualificados/as e não-qualificados/as (Wright, 1985). Nesse sentido, nos últimos tempos, os gerentes e supervisores de produção exercem um poder delegado pela classe capitalista (superior) na medida em que se engajam em práticas de dominação e autoridade no seio da produção.

Nesse marco, a estrutura de classes está ligada à estrutura de relações sociais e laborais que define um conjunto de posições ocupadas por indivíduos ou famílias que determinam seus interesses de classe. Ela corresponde a uma estrutura de lugares de classe gerados pelas relações sociais de produção, que existe independentemente de pessoas específicas que ocupam posições determinadas (*ibidem*). Portanto, no aspecto preponderante da estrutura de classes, Wrigth fala de posições vazias, de população

excedente absoluta e ocupantes de posições de classe (*ibidem*:10). Além disso, as classes não podem ser definidas como meros agrupamentos de ocupações (empregos), já que os dois fenômenos possuem diferentes dimensões na teoria marxiana. Enquanto os empregos representam posições definidas no âmbito das relações técnicas de produção, as classes sociais caracterizam-se pela sua localização dentro das relações sociais de produção. As empresas são os lugares privilegiados das relações sociais de produção por excelência mas as formações de classe incorporam e transcendem o espaço da empresa. Daí surge a dificuldade de um estudo sobre a análise de classe em fazer uma caracterização precisa sobre sua posição.

Em termos globais, Wright afirma que a estrutura de classes pode ser analisada por três prismas: os interesses materiais, as experiências de vida e a capacidade de mobilização de classe para a ação coletiva. Wright considera que os conceitos concretos da estrutura de classes podem ser construídos em torno da noção de exploração e interesses materiais (*idem*). A estrutura de classes corresponde a um tipo particular de rede complexa de relações sociais que determina o acesso aos recursos produtivos básicos e molda os interesses materiais. Essa estrutura de relações sociais gera uma matriz de interesses baseada na exploração. A sociedade capitalista contemporânea assistiu ao desenvolvimento de múltiplas explorações, isto é, diferentes formas de combinação de distintos mecanismos de exploração.

Nesse contexto, apesar de elaborar uma tipologia de classes que tende para uma inclinação mais estruturalista, Wright reconhece os problemas inerentes a uma visão estritamente posicional da estrutura de classes e declara sua preferência por uma abordagem de trajetórias se desvinculando de uma análise próxima de Nicos Poulantzas. As visões posicionais de estrutura de classes giram em torno de caracterizações essencialmente estáticas da localização das pessoas nas relações de classe. A localização de classe é um determinante básico da matriz de possibilidades objetivas enfrentadas pelos indivíduos, seja no horizonte das alternativas reais que as pessoas consideram ao tomar decisões sobre o que fazer e como fazer, seja no âmbito da trajetória global das possibilidades encaradas durante o ciclo de vida (Wright, 1985). Assim, o caráter de uma determinada posição em determinado momento deve ser visto em termos *probabilísticos*.

Nesse sentido, Wright elabora uma tipologia básica de classe na sociedade capitalista em função da apropriação diferenciada de ativos em meios de produção, ativos de qualificação e a relação com o exercício de dominação dentro da produção (caracterizados antes como ativos organizacionais). A parte crítica da tipologia de localizações de classe encontra-se nas diferenciações entre os não-proprietários dos meios de produção, ou seja, nas divisões internas entre assalariados, atribuída à operação dos mecanismos de exploração não capitalistas e de dominação dentro da produção, estruturalmente subordinados à exploração baseada nos ativos de meios de produção (Wright, 1989). A distribuição empírica das pessoas dentro dos escalões da tipologia de classe depende dos padrões de distribuição e interdependência dos ativos de exploração e de exercício de dominação dentro da produção. Os conceitos marxistas tradicionais de estrutura de classes são *abstratos* e macros para abordar os vários problemas empíricos e, inversamente, não dão conta da necessidade de ligar níveis concretos e micro de análise aos macroconceitos mais abstratos.

Portanto, segue abaixo a proposta de Whitgh para enquadramento das tipologias de classes sociais. A **tabela 2** representa uma tipologia de classe mais básica. Já a **tabela 3** é uma tipologia desenvolvida (Wright, 1997; 1985).

Tabela 2 - Tipologia Básica de operacionalização da matriz de classe social

	Proprietário dos meios de produção	Empregado			
Contrata trabalho	Capitalista	Gerentes especialistas	Gerentes não especialistas	Exerce autoridade	Relação com autoridade
Não contrata trabalho	Pequena burguesia	*Especialistas/supervisores	Trabalhadores	Não exerce autoridade	
		Possui pouco qualificações	Não especialista		
Recursos de qualificações					
*Supervisores exercem autoridade mas não contratam trabalho					

Fonte: Adaptado de Wright, 1985: 150

Tabela 3 – Tipologia desenvolvida de operacionalização de classe social

Tipologia desenvolvida de operacionalização de classe					
Proprietários dos meios de produção	Não-proprietários (trabalhadores assalariados)				
Possuem suficiente capital para empregar trabalhadores e não trabalhar	1- Burguesia	4-Gerentes especialistas	7-Gerentes qualificados	10-Gerentes não qualificados	+ Relação de autoridade -
Possuem suficiente capital para empregar trabalhadores, mas precisam trabalhar	2-Pequenos empregadores	5-Supervisores especialistas	8-Supervisores qualificados	11-Supervisores não qualificados	
Possuem suficiente capital para trabalhar para si mesmos mas não para empregar trabalhadores	3- Pequena burguesia	6-Não-gerentes especialistas	9-Trabalhadores qualificados	12-Trabalhadores não qualificados	
	+ Relação com qualificações escassas -				

Fonte: Adaptado de Wright, 1997: 24

Os proprietários estão subdivididos em dois grupos distintos. Os grandes capitalistas e o grupo dos pequenos empregadores, que empregam trabalhadores/as assalariados/as em pequena escala juntamente com a pequena burguesia que se situa formada, predominantemente, por profissionais liberais.

Nesse sentido, a questão da posição da classe média é analisada por Wright como uma localização contraditória que abrange todos os gerentes de produção e os supervisores mais qualificados. A classe trabalhadora clássica formada por empregados assalariados está numa margem de subordinação constante mediante as diversas formas de autoridade e hierarquização das qualificações, mesmo quando muito desses trabalhadores (as) possuem alguma qualificação profissional. Wright fala de uma classe trabalhadora "ampliada", abrangendo os trabalhadores não qualificados, os trabalhadores qualificados e os supervisores não qualificados (Wright, 1997).

Por fim, Wright defende a existência de uma conexão entre propriedade de ativos produtivos, exploração, dominação na produção e diferenciação de classes. As relações de dominação na produção (autoridade) com sua devida hierarquia incidem na organização da tipologia de classes sociais e das localizações contraditórias das classes sociais.

Portanto, pretendemos definir as origens de classe social dos OPs sobre duas condições centrais. A primeira vai de encontro daquilo que Machado *et al* (2003) inspirados no modelo da tipologia de classe de Writgh readaptaram para analisar diversas categorias profissionais em Portugal, tendo como base a estratificação das classes de acordo com a questão das qualificações profissionais, das habilitações literárias, do perfil dos pais e dos cônjuges de jovens estudantes e de trabalhadores (as) da qual utilizamos no inquérito por questionário *online* a seguinte divisão tipológica de classe: A classe capitalista propriamente dita tendo os empresários e os quadros dirigentes como representantes. As classes médias em posição contraditória tendo os profissionais liberais e técnicos e de enquadramento na sua posição, a pequena burguesia com os trabalhadores independentes e a classe trabalhadora sendo dividida em empregados executantes e operários industriais. O segundo aspecto é direcionado ao aspecto económico e da constituição dos direitos laborais. Aqui pretendemos incluir à perspectiva das tipologias de classes sociais inspiradas por Writgh (1997; 1985) e Machado *et al* (2003) a concepção de precariado não como classe social autónoma mas no seio da classe média baixa e da classe trabalhadora que emergiu com as novas configurações do trabalho (Standing, 2011; Estanque, 2012).

Tabela 4 – Tipologia de classes sociais para análise de operadores de telemarketing

Tipologia de classes sociais para análise de operadores de telemarketing				
Classe dominante	1-Burguesia	2- Empresários e quadros dirigentes	+ relações de autoridade -	+direitos laborais -
Alta Classe média	2- Gerentes especializados e qualificados	3-pequenos empregadores		
Baixa Classe média	4- pequena burguesia	5- supervisores especializados e qualificados		
Classe trabalhadora	6- Trabalhadores independentes	7- operário industrial		

Fonte: Elaboração nossa

Capítulo 3. As hipóteses e as metodologias de trabalho

A escolha metodológica que adotamos nesta pesquisa vai ao encontro com aquilo do que pretendemos saber sobre os impactos das novas relações laborais no âmbito do capitalismo global no Brasil e em Portugal no que diz respeito à vida sociolaboral dos OP's, que trabalham nas duas empresas de *call centers*. Consecutivamente, nos indagamos sobre os sentidos e processos de reinvenção do trabalho no setor de telecomunicações, designadamente em contexto de forte precarização que perpassa os *call centers*? Consideramos que essa seja a nossa pergunta de partida que foge de uma lógica positivada na elaboração do quadro metodológico no domínio das Ciências Sociais. Portanto, torna-se necessário procurar possíveis respostas para esta indagação, na medida em que já é verificável através de uma literatura abundante o aumento da precarização do trabalho nesse setor da economia nos dois países conforme descrevemos no primeiro capítulo.

Com efeito, a pergunta de partida serve como um fio condutor dessa investigação sobre as mudanças do trabalho global no setor de telecomunicações ligado a questão da sociedade da informação e o uso das TIC's como modelo hegemónico ao abrigo da flexibilização do trabalho na era da informação. Nesse marco, pretendemos a observação atenta sobre a aplicação teórica e metodológica que fazem parte dessa problemática, bem como: i) Analisar nos capítulos empíricos os dados quantitativos e as entrevistas dos OPs, designadamente como se vêem mediante essa nova realidade laboral a que estão sujeitos; ii) articular as suas perspectivas com a teoria sociológica utilizada nesta tese. Portanto, surge um novo tipo de trabalhador/a no berço da era da informação. Essa renovação deve-se à própria dinâmica estabelecida pelo sistema capitalista, na sua nova estratégia de acumulação. Porém, é também perceptível que o trabalho no setor de serviços possui uma relação salarial e de vínculos laborais diferenciadas em relação à antiga percepção do modelo industrial fordista.

3.1. Hipóteses de trabalho

3.1.1. Hipótese geral

A hipótese geral que norteia esta investigação assenta em três vértices: i) Por um lado, considera-se que as atuais metamorfoses do mundo do trabalho evidenciam uma tendência em direção à precarização, à fragmentação e à flexibilização das relações laborais de maneira global e mais especificamente no setor das telecomunicações. ii) Com efeito, defendemos que essa lógica não coloca em causa a centralidade do trabalho como categoria social importante nas sociedades capitalistas no século XXI. À luz da análise do setor de telecomunicações de um país desenvolvido da Europa Ocidental (Portugal, ainda que atravesse uma grave crise económica) em contraposição de um país em desenvolvimento (Brasil), pretendemos demonstrar que essa pressuposição de trabalho continua a ser fulcral na vida dos trabalhadores (desse setor, mesmo sendo um trabalho precário e imaterial), a manutenção do Estado (liberal) e, também, para a organização do mercado de trabalho sobre as bases ideológicas da globalização neoliberal. iii) Por conseguinte, com a globalização do capital surgem novos mercados produtivos e consumidores de tecnologias, mas, também, novas formas de organização do trabalho, ocasionando um aumento da competitividade entre as empresas num mundo cada vez mais audaz e refém dos capitais financeiros.

3.1.2. Hipóteses específicas

1) *O setor das telecomunicações, tanto em Portugal como no Brasil, absorve a presença de uma mão-de-obra jovem (tanto masculina como feminina), qualificada e globalmente precária.* Na verdade, as novas peças e engrenagens engendradas pelas mudanças morfológicas nas relações laborais que impactaram o setor de telecomunicações nos dois países, apresentam uma outra dinâmica importante para a compreensão do

capitalismo de hoje: a presença consistente e vigorosa da mão-de-obra jovem, feminina e qualificada, com sua especial tendência à precarização, tal como, o retorno da mão de obra masculina num trabalho que foi durante pelo menos uma década exercido, predominantemente, por mulheres. Com a crise em Portugal, por exemplo, ocorreu uma procura maior por parte dos homens aos trabalhos considerados precários. Por outro lado, o processo de femininização do trabalho poderia parecer um avanço – pois, se considerarmos que, até a década de 1980, as mulheres estavam excluídas do mercado de trabalho em níveis quantitativos – por outro lado, a forma como vem sendo trilhada essa inclusão feminina, vem, também, se intensificando a precarização das trabalhadoras, por exemplo, no setor de telecomunicações.

2) *O trabalho nos call centers expressa-se sob múltiplas formas, permitindo inclusive o recrudescimento de velhos modos de organização do trabalho.* Por mais contraditório que pareça, há uma readaptação do modelo de administração taylorista nas relações de trabalho no capitalismo de hoje (sem estabilidade no trabalho). A reedição desse modo de organização do trabalho é amplamente aplicada no setor de telecomunicações dos dois países. O “neotaylorismo” ou toyotismo representa a intensificação do trabalho; a rotinização das atividades; o controle excessivo dos trabalhadores; a perseguição moral (ameaças verbais, e o medo constante de ser demitido), e materiais (baixos salários, horários intensos de trabalho, etc.) feitos pelos superiores hierárquicos no cotidiano de trabalho dos OP’s; a precarização do trabalho e, também, o surgimento de um novo tipo de individualismo dos trabalhadores entre seus pares.

3) *A retórica “inclusiva”, associada à expansão das novas TIC’s não anulou a persistência de velhas clivagens e hierarquizações no contexto da atividade laboral.* O *modus operandi* da expansão das novas TIC’s não foi capaz de superar a oposição existente entre as atividades laborais de execução (o trabalho manual e o trabalho de reflexão) nas empresas de telecomunicações. Assim, a tão aclamada horizontalização do trabalho não diminuiu as hierarquias no ambiente de trabalho, embora se tenha criado a ilusão de que o trabalhador/a agora é um colaborador/a, ao invés de um simples empregado que vende sua força de trabalho para a empresa.

4) *Mesmo com uma presença maioritária no setor, o sindicalismo enfrenta desafios importantes que vão desde o seu reconhecimento enquanto instância de*

representação laboral à renovação das suas práticas. Ou seja, sindicalismo clássico ainda continua a ser hegemónico nesse setor. Por outro lado, encontra-se numa crise sem precedentes, principalmente, com relação à questão do reconhecimento do sindicato pelos trabalhadores. A dificuldade de inovação programática, interventiva, organizativa e de identificação dos trabalhadores traz a debate a necessidade de renovação das formas de ações e de negociação coletiva dos trabalhadores dos *call centers*.

3.2. Uma estratégia metodológica plural

No campo da sociologia do trabalho, a pluralidade na forma da recolha dos dados é fundamental para analisamos as novas formas das relações laborais, a partir do fim do modelo hegemónico fordista-taylorista industrial. Nesse sentido, a profissão de teleatendimento que é exercida sobre o comando das grandes corporações, como é o caso do nosso objeto empírico, já foi objeto de várias análises no domínio das Ciências Sociais. Portanto, uma estratégia metodológica plural afigura-se pertinente na medida em que ocorre uma constante mudança do trabalho no setor de telecomunicações. A escolha metodológica segue, em parte, a orientação do trabalho realizado sobre os trabalhadores de escritório em Portugal realizado por Virgínia Ferreira (2004: 609), que foca a pluralidade metodológica como uma forma inovadora de se fazer ciência.

Portanto, na medida em que fui amadurecendo a proposta da realização deste estudo, procuramos encontrar um método que nos permitisse estabelecer uma estratégia metodológica qualitativa e quantitativa capaz de levar a cabo esse desafio intelectual. Desta forma, para Michel Burawoy (2000) o *método do caso alargado* tem na sua essência metodológica a observação direta e, também, participante que leva em conta os aspetos qualitativos do objeto analisado e no conjunto global das relações que envolvem o objeto - entre o macro e o micro social (Estanque, 2005; Costa, 2008b). Neste sentido, o *método do caso alargado* permite que a pesquisa social realizada necessite somente de um caso relevante para se obter objetividade e veracidade do objeto estudado. Ou seja, é importante sobretudo destacar a ideia de exemplaridade do objeto empírico. Assim, torna-se desnecessário mais de um caso para se comprovar uma determinada pesquisa social.

Nossa proposta metodológica constituiu em fragmentar “o método do caso alargado” e readaptá-lo para as possibilidades que encontramos no terreno empírico. Exatamente, apesar de não termos feito objetivamente uma observação direta e, muito menos, uma observação participante estivemos, contudo, em contato com pessoas pertencentes ao meio que nos propunhamos observar. O que de certa forma reforça a disponibilidade e pretensão empírica, principalmente porque a proposta metodológica é predominantemente qualitativa, mesmo não abrindo mão de uma vertente quantitativa que terá a leitura qualitativa dos dados recolhidos. Porém, não abdicamos da perspectiva inovadora criada por Burawoy na sua ênfase na análise das relações entre o macro e o micro social.

Assim sendo, iremos abordar a questão da planificação dessa metodologia pluralista da investigação social sobre a análise comparativa buscando aproximar as mais variadas técnicas de investigação utilizadas.

3.2.1. A planificação metodológica

É lícito reconhecer que a planificação consiste na preparação do terreno empírico de acordo com as técnicas de recolha de dados que o investigador pretende utilizar no campo de pesquisa (Costa, 2008b). A realização do pré-teste, no mês de março de 2013, resultou posteriormente em alterações na ordem das perguntas e no aperfeiçoamento do conteúdo das questões, facilitando o desenvolvimento do roteiro do inquérito por questionário *online* e do guião de entrevistas semi-estruturadas. Excluímos algumas perguntas de teor repetitivo e organizamos as perguntas das mais genéricas para as mais específicas. Nesse sentido, foi no quadro da planificação que surgiram as nossas primeiras dificuldades na realização da pesquisa no mês de maio de 2013, quando entramos em contato com a empresa de telecomunicações em Lisboa a fim de solicitar a observação do trabalho quotidiano dos OP's. Após um primeiro pedido realizado pessoalmente na empresa, foi-nos pedido para enviar um email, pois o diretor dos recursos humanos não tinha disponibilidade para me atender. Nesse sentido, enviamos um email e após um mês de espera, o pedido foi indeferido via email, tendo sido informado que a empresa não estaria disposta a “abrir” as portas do *call center* para a realização de parte do trabalho de

campo³¹. No início, pretendia-se realizar essa observação num *call center* em Lisboa, mas devido a esse contratempo, tivemos que mudar a localização do estudo para a cidade de Coimbra. A mudança de cidade em Portugal ocasionou um “efeito dominó” na nossa pesquisa, pois tivemos que mudar a escala do estudo para uma cidade de mesmo porte econômico e social que Coimbra no Brasil. Por isso, realizamos o segundo estudo de caso na cidade de Vila Velha, no Estado Federal do Espírito Santo, entre o mês de setembro e o mês de dezembro de 2013. Realizamos o pré-teste no mês de agosto seguindo os mesmos critérios que no caso português. Essa cidade possui uma escala semelhante à cidade de Coimbra no contexto brasileiro. Portanto, a planificação deve pressupor os tempos de definição e os intervalos da realização da pesquisa, a fim de orientar os tempos de pesquisa inicialmente previstos e, depois, executá-los de acordo com a realidade encontrada pela frente (Costa, 2008b).

Nesse sentido, por mais que já tivéssemos realizado anteriormente uma pesquisa sociológica numa multinacional (Costa, 2011), todo o meu tempo de pesquisa e readequação dos trabalhos foram inevitavelmente alterados daí por diante. Assim, tivemos que mais uma vez verificar a viabilidade das nossas ferramentas metodológicas que escolhemos inicialmente para realização da pesquisa. Por exemplo, toda a documentação a que tivemos acesso das empresas foi somente conseguida via internet, o que inviabilizou uma análise acerca de como as empresas procedem em relação aos trabalhadores e se respeita o contrato de negociação coletiva de uma maneira mais ampla, pois, geralmente tudo aquilo que as empresas disponibilizam na internet são referências às novidades dos produtos, aos ganhos de mercados e à sua autopromoção o que nesta pesquisa possui um caráter mais que secundário. Por outro lado, também encontramos grande dificuldade para acessar os sindicatos em Portugal que são responsáveis por organizar e garantir os direitos laborais dos OP's. Numa marcação com o dirigente sindical responsável pelo setor que não compareceu ao encontro que agendamos previamente consigo, o que impossibilitou uma entrevista com o mesmo. No final, com relação aos sindicatos, iremos nos remeter à análise das entrevistas e dos inquéritos por questionário *online*, onde temos questões relativas aos sindicatos para que os próprios trabalhadores/as avaliem o que pensam sobre os mesmos.

³¹ O que impossibilitou a realização das entrevistas com os gerentes de produção e os gestores das multinacionais.

Nesse sentido, procuremos mudar a tática de pesquisa e fazê-la de forma “clandestina” em relação às empresas e aos sindicatos. Durante o período de quatro meses estabelecemo-nos fisicamente em frente a ambos os *call centers* de Portugal e do Brasil, abordando pessoalmente os OP’s e expondo, para os mesmos, os objetivos da pesquisa. Obtive um relativo sucesso com essa tática de acordo com a perspectiva esperada para o trabalho inicial. Portanto, mesmo não tendo sido estabelecido um contato direto com as empresas e com os sindicatos, no final foi possível adquirir informações suficientes para explicar os fatos relativos ao meu objeto empírico, pois de uma forma inesperada o nível de enviesamento foi diminuído pelos dois lados e o tempo do trabalho, também reduzido.

Todavia, o calendário de pesquisa foi remodelado de acordo com a disponibilidade e a capacidade de resposta que era dada pelos OP’s. De resto, como foi planejado desde o início da pesquisa. Assim, seguimos a seguinte orientação metodológica na realização da pesquisa:

a) Aprofundamento da leitura científica específica e geral - a construção teórica e empírica do nosso objeto de estudo tem como base a literatura corrente da sociologia clássica, da sociologia do trabalho e das organizações, bem como as literaturas das áreas das comunicações e inovações informáticas e telecomunicacionais. Essa bibliografia tem ligação com o mundo do trabalho e com as novas relações laborais no Brasil e em Portugal.

b) A realização das entrevistas aos OP’s brasileiros e portugueses ocorreu num período total de quatro meses. Iniciámos em Portugal as entrevistas em maio e terminamos no final de julho de 2013 e, ao todo, fizemos doze entrevistas de acerca de quarenta minutos a sessenta minutos cada – sendo oito entrevistas semi-estruturas e quatro exploratória. No Brasil, realizamos as entrevistas entre outubro e dezembro de 2013 e coletamos doze entrevistas com duração entre trinta e cinco e quarenta minutos cada – sendo nove entrevistas semi-estruturadas e três exploratórias³².

c) O envio dos inquéritos por questionário *online* foi uma estratégia utilizada para que obtivéssemos um maior número de respostas no menor tempo possível, tendo em vista que

³² Ao longo da realização da tese foram feitas entrevistas exploratórias não gravadas com outros investigadores da área e com algumas pessoas que já trabalharam em *call centers*, portanto nosso material empírico não se restringe somente as entrevistas gravadas mesmo que essas seja umas das comprovações do trabalho de campo.

nos propusemos realizar dois estudos de caso. Porém, devido ao problema clarificado na planificação de acesso às empresas, seria impossível a nível individual utilizar inquéritos por questionário impressos.

Assim, em Portugal enviamos mais de quinhentos *e-mails* que foram recolhidos pessoalmente e presencialmente com os OP's na porta do CCTF, ou via *mailing list* onde no final obtivemos cinquenta e cinco inquéritos respondidos de forma completa e que serão apresentados nas tabelas e gráficos do capítulo empírico. No Brasil, enviamos cerca de seiscentos e-mails para os OP's e obtivemos sessenta inquéritos respondidos. Em ambos os casos, aproximamo-nos dos dez por cento de respostas num universo de amostra de setecentos OP's no CCTF e oitocentos OP's no CCED.

d) O tratamento dos dados recolhidos nas entrevistas passou pela transcrição do material gravado de acordo com as hipóteses de trabalho e a orientação teórica do guião de entrevistas. No final das transcrições tivemos aproximadamente trezentas páginas transcritas e que serão apresentadas, em parte, nos capítulos empíricos. Da mesma forma, o tratamento dos dois inquéritos por questionário *online* foi feito pelo SPSS e pelo Excel.

3.2.2. Análise comparativa

No decorrer da construção dos capítulos teóricos, foram apresentadas teorias capazes de servir tanto para a realidade brasileira, quanto para a portuguesa. Buscaremos, após a análise individual de cada capítulo empírico, demonstrar alguns aspectos comparativos considerados mais relevantes para o estudo proposto. Assim, dentre algumas características destacamos um possível denominador comum (proximidades - uniformidades) entre o conjunto de relações laborais nos dois países, como por exemplo: as privatizações nas duas empresas ocorreram na mesma década; a precarização do trabalho no setor é similar; a língua e a linguagem utilizadas no trabalho são semelhantes; a crise do sindicalismo ocorre nos dois países. Por outro lado, os fatores de distanciamento também serão demarcados: a renovação da ação coletiva encontra-se em momento diferenciado no contexto português com relação ao contexto brasileiro; a informalização do mercado de

trabalho manifesta-se de forma distinta; os modelos de desenvolvimento dos capitalismos também são heterogêneos.

3.3. As técnicas de recolha e de investigação

3.3.1. Entrevistas exploratórias e semi-estruturadas

As entrevistas individuais foram realizadas com OP's de ambos os sexos e devidamente gravada em áudio, tendo por base a aplicação de um guião de entrevista (**Anexo I – Quadro 1: Guia de entrevistas**) que foi fundamental para obter a necessária objetividade contida nas respostas dos meus entrevistados. A partir das informações recolhidas nas entrevistas, criamos quadros para traçar um perfil socioprofissional dos OP's entrevistados (**Anexo I – Quadro 2: caso português; Quadro 3: caso brasileiro**). A preocupação com a pesquisa e seus desdobramentos sempre fez parte, inclusive, da construção desse guião de entrevistas. Por outro lado, na nossa tentativa de fugir do perigo do positivismo e de uma “postura restritiva” em relação ao guião, procuramos construí-lo de maneira eficaz “composto pelo máximo de informações e respostas para aferir de acordo com as hipóteses de trabalho” e ao mesmo tempo acessível ao tipo de amostra que selecionamos para essa pesquisa (Demazière et Dubar, 2009: 14-19). Nesse sentido, escolhemos a entrevista semi-estruturada (Colognese; Mélo, 1998) que levou em conta em todas as etapas da entrevista esta preocupação com o público analisado. Assim, realizaram-se as entrevistas de forma a deixar os meus entrevistados confortáveis para responder às perguntas, seguindo uma ordem de respostas que não era necessariamente a ordem do guião, mas sim, mantendo um mínimo de coerência com o guião proposto que não contém um número exaustivo de perguntas. Portanto, quando não foi possível a realização das entrevistas semi-estruturadas, optamos pelas entrevistas exploratórias (Quivy e Campenhoudt, 2003), na medida em que as nossas chances de obter um maior volume de dados possível sobre as relações laborais nos *call centers*, havia, em parte, sido inviabilizada pela própria postura intransigente encontrada nas empresas. Nesse sentido, as entrevistas exploratórias foram importantes, pois serviram para confrontar algumas das nossas hipóteses e, também, das entrevistas semi-estruturadas.

Nesse marco, os tópicos de acordo com a temática organizada no guião seguiram uma lógica do tipo de informações que queríamos obter de cada respondente. Nessa ordem, a constituição das temáticas com as quais submetemos aos nossos entrevistados é:

- a) Caracterização socioeconómica: trajetórias pessoais, profissionais e expectativas, com o intuito de obter o percurso profissional e pessoal de cada entrevistado e fazer sua caracterização socioeconómica.
- b) Caracterização socioprofissional, no sentido de ir identificando situações de: precarização, fragmentação e flexibilização associadas às atividades profissionais. Pretendeu-se, assim, traçar uma ligação com a profissão de atendente de *telemarketing* com essas novas dinâmicas sociolaborais oriundas do capitalismo global.
- c) Saúde e ambiente de trabalho, tendo em conta a necessidade de abordar a problemática da qualidade do ambiente de trabalho que a empresa, nas suas narrativas, disponibiliza aos trabalhadores/as e ao mesmo tempo procurando saber o grau de salubridade desse tipo de atividade e os impactos na vida desses/as trabalhadores/as.
- d) Dimensão associativa, com o propósito de visualizar qual a relação dos trabalhadores com o sindicato da sua categoria e analisar o impacto que o sindicato possui na vida concreta dos trabalhadores

No geral, as entrevistas decorreram de maneira normal até pela dificuldade linguística ser reduzida nos dois estudos de caso. Pensando nisso, durante a elaboração do guião procurei torná-lo o máximo possível acessível para os entrevistados, sem perder as linhas mestras da pesquisa. Tranquilei os entrevistados em relação ao processo de gravações, tendo-lhes feito saber que seriam entrevistas anónimas, justamente pelo medo que todos no geral demonstraram em perder seus empregos caso a empresa descobrisse que se tratava do estudo ao qual haviam recusado a minha proposta de observação direta.

3.3.2. Aplicação de inquéritos por questionários *online*

A aplicação dos inquéritos por questionários *online* nos dois países sobre a base do sistema *LimeSurvey*, teve por finalidade recolher o máximo de informações das características dos OP's em termos quantitativos. Após serem analisadas pelo SPSS que é

uma ferramenta analítica muito rica e precisa em efetuar leitura de dados, efetuámos, essencialmente, uma análise descritiva univariada, sendo que em alguns casos multivariada (Bryman e Cramer, 2003; Pestana e Gageiro, 2008; Campos, 2011) onde procedemos à análise final dos dados através da construção de gráficos e tabelas explicativas sobre a realidade sociolaboral dos OP's nos dois *call centers*. Assim, demonstraremos nos capítulos empíricos a análise demográfica e os aspectos mais significativos do perfil dos OP's, para além das principais características socioeconómicas a que estão colocados no conjunto das relações laborais nos dois *call centers*.

Esse *modus operandi* permitiu conferir à pesquisa um recorte quantitativo. Porém, não nos prendemos somente aos dados coletados quantitativamente, pois, tais dados, foram analisados em conjugação com as entrevistas realizadas aos OP's. Refira-se ainda que os inquiridos eram abordados na saída dos *call centers* e que, por sua vez, após aceitarem colaborar e responder o inquérito por questionário *online* via *email*. De igual modo, obteve-se um controle semi-direto dos inquiridos e foi-se constatando que, regra geral, os inquiridos respondiam ao questionário nos dias livres do trabalho. Para aumentar o número de respondentes, reinviámos o *email* com a solicitação reforçando o pedido, uma vez por mês, para todos aqueles OP's que ainda não haviam respondido por um período de três meses.

De acordo com alguns estudos de caso realizados com os inquiridos por questionário *online*, a margem de resposta de uma população para esse tipo de estudo varia de acordo com a fonte emissora da pesquisa, sendo que o contato institucional tem mais peso do que um contato individual nas respostas dos inquiridos. No caso dessa pesquisa, a taxa de respostas foi de aproximadamente 10%, sendo classificada como satisfatória para esse tipo de pesquisa de acordo com a amostragem (Campos, 2011; Bryman e Cramer, 2003; Mathers *et al*, 2009).

Nesse sentido, acreditamos que estamos dentro dos padrões científicos necessário para uma base empírica consolidada com a aplicação dos inquéritos por questionário *online*. Por outro lado, de acordo com o *Sample Size Table From The Research Advisors*³³ a quantidade de inquiridos que responderam ao nosso inquérito por questionário *online* não

³³ Para ver acesse: <http://research-advisors.com/tools/SampleSize.htm>

é suficientemente válida para se obter uma margem de erro segura segundo os parâmetros por questionário tradicional (formato impresso):

Figura 3 – Proporção da Amostra Requerida

Required Sample Size†								
Population Size	Confidence = 95%				Confidence = 99%			
	Margin of Error				Margin of Error			
	5.0%	3.5%	2.5%	1.0%	5.0%	3.5%	2.5%	1.0%
10	10	10	10	10	10	10	10	10
20	19	20	20	20	19	20	20	20
30	28	29	29	30	29	29	30	30
50	44	47	48	50	47	48	49	50
75	63	69	72	74	67	71	73	75
100	80	89	94	99	87	93	96	99
150	108	126	137	148	122	135	142	149
200	132	160	177	196	154	174	186	198
250	152	190	215	244	182	211	229	246
300	169	217	251	291	207	246	270	295
400	196	265	318	384	250	309	348	391
500	217	306	377	475	285	365	421	485
600	234	340	432	565	315	416	490	579
700	248	370	481	653	341	462	554	672
800	260	396	526	739	363	503	615	763
1,000	278	440	606	906	399	575	727	943
1,200	291	474	674	1067	427	636	827	1119
1,500	306	515	759	1297	460	712	959	1376
2,000	322	563	869	1655	498	808	1141	1785
2,500	333	597	952	1984	524	879	1288	2173
3,500	346	641	1068	2565	558	977	1510	2890
5,000	357	678	1176	3288	586	1066	1734	3842
7,500	365	710	1275	4211	610	1147	1960	5165
10,000	370	727	1332	4899	622	1193	2098	6239
25,000	378	760	1448	6939	646	1285	2399	9972
50,000	381	772	1491	8056	655	1318	2520	12455
75,000	382	776	1506	8514	658	1330	2563	13583
100,000	383	778	1513	8762	659	1336	2585	14227
250,000	384	782	1527	9248	662	1347	2626	15555
500,000	384	783	1532	9423	663	1350	2640	16055
1,000,000	384	783	1534	9512	663	1352	2647	16317
2,500,000	384	784	1536	9567	663	1353	2651	16478
10,000,000	384	784	1536	9594	663	1354	2653	16560
100,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16584
300,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16586

† Copyright, The Research Advisors (2006). All rights reserved.

A nossa população de amostragem no Brasil e em Portugal variou entre cerca de 700 e 800 OP's em cada país. Ou seja, deveríamos ter de acordo com o *Sample Size* uma quantidade de inquiridos entre 248 e 260 inquéritos respondidos para se ter uma margem de segurança de 99% dos resultados. Esse processo de recolha seguindo esse modelo foi impossível de acordo com todas as condições adversas que encontramos no terreno, como já foi referendado anteriormente. Assim, obtivemos 55 respondentes em Portugal e 60 respondentes no Brasil, com grande insistência para que os OP's respondessem o questionário.

Portanto, nesse caso, teremos uma base quantitativa mais hipotética do que empírica pois a representatividade está aquém do que seria desejado. Nesse sentido, reforçamos que os estudos de caso precisam ser restringidos às cidades onde foram realizadas as pesquisas, não podendo ser extrapolados para o nível nacional de cada país,

ainda que alguns dados obtidos estejam de acordo com estudos realizados anteriormente. Ou seja, o que encontramos é uma tendência que pelo menos nos permite traçar alguns cenários sobre os estudos de caso.

Assim, escolhemos a característica do sexo para validar a nossa amostra do inquérito por questionário a fim de comprovar empiricamente o nosso estudo (Campos, 2011; Bryman e Cramer, 2003; Mathers *et al*, 2009). Porém, no teste de nossa base em Portugal, o número de inquiridos que responderam incidiu na percentagem de 50% de mulheres no CCTF, mas, historicamente, de acordo com outros estudos realizados sobre *call centers* em Portugal, essa percentagem chegava a 70% de mulheres trabalhando com teleatendimento (Marques e Santos, 2006; Marques, 2010; Roque, 2009). Talvez, esteja ocorrendo em Portugal o chamado “efeito Salieri” defendido por Virgínia Ferreira (2002) para analisar as relações laborais e o sindicalismo do qual a autora vê as reduções das desigualdades salariais entre homens e mulheres somente como forma de defesa do emprego masculino. Por assim dizer, podemos pensar que em momentos de crise é melhor estar num emprego precário do que numa situação de desemprego. Nesse sentido, os homens acabam por ser mais beneficiados do que as mulheres e voltam a ocupar postos de trabalho que já eram, caracteristicamente, exercidos por elas.

No caso brasileiro, utilizou-se as mesmas prerrogativas metodológicas, obtendo-se a validação da amostra através do sexo, obtivemos um resultado de 70% dos OP's que são do sexo feminino, o que representa a mesma percentagem histórica de outros estudos realizados em *call centers* no Brasil (Costa, 2011; Venco, 2006; Wolff, 2004; Nogueira, 2006).

Por fim, as variáveis e seus conteúdos podem ser confrontados respetivamente pela grelha de análise apresentada pelo questionário no (**Anexo II**).

Parte II: Estudo de Casos: O setor de telecomunicações e os *call centers* no Brasil e em Portugal

Capítulo 4. O *Call Center* “Triste Fado”: perspectivas, caracterizações e resultados

Ao longo deste capítulo propomos analisar os dados recolhidos à luz da teoria sociológica trabalhada até o momento, não esgotando porém o repertório teórico revisto na primeira parte da tese, tendo em vista que no decorrer da análise empírica surgiram novos contornos necessários à inclusão de uma confrontação teórica mais específica.

Nos primeiros dois tópicos fazemos um aprofundamento do atual modelo de regulação do trabalho em Portugal não desprezando o aspecto histórico do seu surgimento nos marcos do capitalismo industrial com a sua forma de organização semiperiférica, mas, também, procurando demonstrar qual o seu ponto de situação atual.

A partir de uma análise mais profunda do CCTF, analisamos como a empresa matriz e suas respectivas prestadoras de serviços exploram o setor de telecomunicações em Portugal do ponto de vista do recrutamento, da formação e do controle do trabalho dos OP's. Para tal comprovação, a partir do tópico 4.3. incidimos o nosso foco nos dados quantitativos e qualitativos, dos quais, em grande parte, trabalhamos de maneira cruzada para evitar alguma repetição na análise que poderia se revelar improdutivo do ponto de vista científico, na medida em que o nosso objetivo é verificar a eminência da precarização, fragmentação e flexibilização do trabalho dentro do CCTF tentando explicar a permanência da centralização do trabalho que só pode ser demonstrada com os resultados, as perspectivas e as caracterizações necessárias para tal comprovação.

4.1. Do fordismo semiperiférico à flexibilidade laboral: a massificação dos empregos temporários

Não pretendemos fazer uma odisseia histórica sobre as leis trabalhistas em Portugal desde a instauração da primeira república. Trata-se de caracterizar melhor a questão do direito trabalho e o modelo social europeu em Portugal, ou seja, ainda teremos algum alicerce teórico específico nesse tópico. Assim, previamente já realizamos uma

caracterização global sobre o sistema de regulação do trabalho fordista-taylorista e sua passagem para o modelo flexível tendo o processo de desindustrialização, globalização e o acentuado uso das TIC's como fatores primordiais para a realização do mesmo, agora pretendemos verificar mais de perto como sucedeu esse processo em Portugal e seus impactos no direito do trabalho.

Portugal é um dos membros co-fundadores da OIT, que decorreu na sequência da assinatura do Tratado de Versalhes, em 1919. Após a assinatura de adesão à OIT, somente após uma década, já no período do Estado Novo salazarista, o país vai começar a realizar arranjos do ponto de vista do direito laboral. A lei de 1933, por exemplo, previa o direito a ter quatro semanas de licença pós-parto para as mulheres e a legalização do trabalho a partir dos doze anos passa a ser aceite como direito do trabalho, mas, também, a padronização, particularmente em matéria de horários de trabalho, teve seu leque na implantação das 8 horas diárias e as 48 semanais. O objetivo era regular gradualmente os Estados membros a uma padronização das relações laborais (Rodrigues, 2008; Dionísio, 2004).

A industrialização em Portugal pode ser considerada tardia frente a outros países europeus, o que também fez com que a criação de leis de proteção aos trabalhadores/as fosse relegada para segundo plano. Ou seja, o operariado português encontrava-se ainda em formação no início do século XX e o processo de racionalização taylorista do trabalho havia sido impedido pelo salazarismo. Nesse mesmo período, ocorreu um aumento brutal da extensão da carga horária de trabalho, a intensificação dos ritmos de trabalho e, contraditoriamente, a produtividade e os salários diminuíram no país. Em Portugal, mesmo com a introdução do Plano Marshall (destinado à ajuda financeira aos países europeus pós-guerra) que se deu em um período tardio, não houve um aproveitamento devido por parte do Estado (Pires de Lima, 1982) que estava atolado em uma guerra colonial entre 1961 e 1974.

Nesse contexto, também, na relação entre o capital e o trabalho, surge a concepção de relação salarial fordista, sendo depois instituída em praticamente todos os países de capitalismo central entre 1950 e 1973. Os fatores que destacamos como os mais plausíveis para esse momento são a Segunda Guerra Mundial e a crise de petróleo de 1973. Por outro lado, como referido acima, a industrialização tardia, as características do regime

político, a guerra colonial, a desorganização estrutural da economia e a perseguição do movimento sindical, não permitiram que Portugal tivesse um salto qualitativo na organização da sua malha produtiva, dificultando o próprio desenvolvimento interno do capitalismo no país segundo os moldes de Estado de bem-estar social baseado na justiça social.

Após a Revolução de Abril de 1974, Portugal deixa de ser uma ditadura e passa a vivenciar uma democracia liberal ainda que com suas contradições internas. Os benefícios oriundos dessa transição são imensos, mas, constituíram os primeiros passos para a construção de um amplo Estado social contendo direitos laborais estabelecidos na carta magna do país, até então conhecidos pelos cidadãos portugueses. A vinculação definitiva da classe trabalhadora à indústria e a ascensão de setores da classe média assalariada ligadas ao funcionalismo público é notável (Estanque, 2011). Em 1986, Portugal entra na UE e, nesse momento, ocorre o primeiro plano de ajustamento da sua economia de acordo com as diretrizes da UE. Tratou-se de um período que foi suficientemente capaz de introduzir na agenda dos Estados membros as noções de “flexibilidade” que diretamente tiveram como efeito colateral o avanço da precariedade do trabalho proporcionando o aumento da produtividade e da concorrência entre as empresas mas, também, o crescimento das disparidades económicas entre as classes sociais.

Esse processo ganhou vigor com a ascensão da globalização neoliberal que contém na sua base programática, dentre outras diretivas, a privatização das empresas estatais, como foi o caso da principal companhia de comunicações de Portugal na década de 1990, a qual já destacou-se no primeiro capítulo.

Neste contexto, o campo laboral teve impactos imprescindíveis para uma Europa que pregava os benefícios do capitalismo de Estado e da economia mista (Mattick, 2010). Assim, os novos níveis de flexibilidade laboral fizeram-se notar na fragmentação, na subcontratação, na quarteirização, na precarização e na progressiva redução dos direitos em sua gênese no seio do continente que pretendeu ser o alicerce global de justiça social e de democracia, contudo sucumbiu perante o triunfo parcial do neoliberalismo e suas novas formas de opressões e explorações (Estanque, 2011).

Todo este cenário serve para caracterizar o fordismo semiperiférico português que outrora nasceu de forma diferenciada nos países de capitalismo central da Europa ocidental. Um ambiente favorável à mudança de paradigma produtivo e da “modernização” se estabeleceu em Portugal nos últimos vinte e oito anos com mais intensidade e a relativa facilidade na transição do modelo produtivo fordismo semiperiférico para o modelo flexível inspirado no toyotismo.

Já em 2010, Portugal era o terceiro país da UE com o maior índice de escassez de direitos laborais tendo cerca de 23,2% dos trabalhadores (as) trabalhando por conta de outrem por um contrato a termo³⁴, ou outro tipo de vínculo precário³⁵. Além disso, 54% da população economicamente ativa idade encontra-se entre 18 e 24 anos. Assim, a flexibilidade funcional, estrutural, organizacional e, principalmente laboral, através da servicialização e da precarização do trabalho (Almeida, 2012), tende a ser apresentada como uma das soluções para se acabar com a crise social e económica que o país atravessa. As políticas de austeridade aprofundadas em 2011 contribuíram para uma quebra do tecido social e aprofundaram as desigualdades sociais e laborais. Em suma, as transformações das relações laborais caracterizam-se pela diminuição acentuada do peso do trabalhador/a assalariado/a do que chamamos de fordismo semiperiférico pela precarização dos vínculos contratuais (Ferreira & Costa, 1999) o que tem-se mostrado inócuo até ao momento, pois a crise contínua para as classes trabalhadora e médias.

A tese que levantamos no primeiro capítulo sobre a função do Estado português no papel que lhe cabia de mediação através do direito do trabalho nas relações entre o capital e o trabalho, tendencialmente com as políticas de austeridade e de mudança no regime de segurança social, possibilitaram a flexibilização total das relações laborais. O

³⁴ O contrato a termo é “reduzido a escrito com fixação do seu termo e com menção concretizada de modo justificativo: a) a termo certo: quando no contrato escrito conste expressamente a estipulação do prazo de duração do contrato e a indicação do seu termo; b) a termo incerto: quando o contrato de trabalho dure por todo o tempo necessário à substituição do trabalhador ausente ou à conclusão da atividade, tarefa ou obra cuja execução justifica a sua celebração.” INE – População empregada por conta de outrem (Série 2011 - N.º) por Sexo, Sector de actividade económica (CAE Rev. 3) e Contrato de trabalho; Anual, [em linha], (Ano, 2011). [Consultado, 5 de maio. 2012]. Disponível em http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0006162&contexto=bd&selTab=tab2.

³⁵ Segundo, Observatório das Desigualdades: “Portugal entre os países da UE com maior incidência de trabalho precário” <http://observatorio-das-desigualdades.cies.iscte.pt/index.jsp?page=indicators&id=207&lang=pt>

aumento do desemprego, das desigualdades sociais é uma realidade, na medida em que há um número cada vez mais elevado de trabalhadores/as em condições de precariedade com direitos sociais e laborais colocados em causa em detrimento de um aumento exponencial dos ganhos do capital (Costa *et al*, 2014; Ferreira, 2012). Trata-se de uma transferência de rendimentos do trabalho para o capital poucas vezes realizada na história recente do capitalismo português, desequilibrando o *balance* do Estado social em decadência (Leite *et al*, 2014).

Nesta lacuna propositadamente deixada pelo Estado português, abriu-se caminho para que a *troika* ocupassem a agenda tendo como justificativa a integração e a criação de uma espécie de Euro-Estado que só pode ser consolidada no âmbito das políticas de austeridade. O neoliberalismo atribui a redução da burocracia estatal como argumento central para o funcionamento do mercado, mas como Max Weber (1966) caracterizou, é justamente o contrário, a racionalização das relações sociais é fundamental para a regulação do mercado e a presença da conflitualidade inerente da relação entre o capital e o trabalho. Por isso a não participação estatal nas relações laborais representa uma situação potencialmente destrutiva para a sociedade. Não obstante, a redução do direito do trabalho representa uma ameaça para a coesão social e não o contrário, não leva a mais prosperidade e sim a mais conflitos sociais, o que coloca em risco o próprio contrato social.

Por outro lado, como constatámos anteriormente, o direito do trabalho para Marx e Engels (2002), apresenta as transformações que são determinadas pelo contexto em que ele que é produzido. Assim, o direito do trabalho está mais apto para pacificar o conflito que possa existir na sociedade, contrariando a lógica das relações laborais precárias com a ausência desse direito do trabalho. Portanto, como a ideia de modernização neoliberal passa pela readequação das regras de funcionamento dos direitos laborais através da flexibilidade, o pêndulo acaba por ficar mais próximo da classe dominante, por isso, as forças desproporcionais na sociedade acabam por ditar quais serão as novas regras de funcionamento do mercado. Ou seja, para Marx, com menor presença do Estado ou sem a presença deste na regulação das relações entre o capital e o trabalho na sociedade portuguesa, o que irá vigorar é a questão ideológica e a capacidade que as classes sociais possuem de defender os seus próprios interesses. Nesse caso, o direito do trabalho pode ser

inócuo, tendo em vista que é construído por um Estado que visa defender os interesses da classe dominante.

Assim, o direito do trabalho tem a função de transformar todas as atividades laborais em trabalho digno, minimizando os conflitos sociais e harmonizando os interesses nas relações sociojurídicas omnipresentes na sociedade de classes. Portanto, se é verdade que Portugal não vive mais um fordismo semiperiférico como modelo produtivo hegemónico, mas sim, o toyotismo baseado na acumulação flexível, os caminhos que o direito do trabalho precisa seguir são os da criação de condições para que as atividades laborais sejam fator de atribuição de cidadania plena e um direito humano consolidado. Todavia, a opção pelo caminho da flexibilidade laboral conduziu Portugal à pulverização de contratos de trabalho de vínculos precários e *pari passu* não há, neste momento, qualquer interesse na reorientação dessa modernização e da reorganização do trabalho por parte da classe dominante, tanto a nível nacional quanto a nível internacional, pelo contrário, o trabalho é analisado como uma categoria puramente económica que faz parte da componente da competitividade na cadeia produtiva não sendo dotado de direitos humanos. Esses fatos não modificaram a concepção do diretório europeu que, em 2006, no chamado Livro Verde: *Modernizar o direito do trabalho para enfrentar os desafios do século XXI*, lançado pela Comissão Europeia, colocava como principal desafio político “um mercado de trabalho flexível e inclusivo”, advogando uma adaptação do direito do trabalho às formas atípicas de contratação, focando que inequivocamente as relações contratuais devem reforçar a capacidade das empresas para se dinamizar e se desenvolver, com o intuito de obter maiores vantagens competitivas (Ferreira, 2008).

Como tal, a intensificação do processo de precariedade e de precarização laboral em Portugal, ficou agravado com a deterioração do fordismo semiperiférico, ainda que esse estivesse aquém do desenvolvido em países como Inglaterra e França. Tal procedimento colocou em evidências algumas características marcantes da atual fase do sistema do capital português: por um lado, o aumento exponencial dos trabalhadores em regime de trabalho temporário e/ou regime *part time* com direitos laborais acentuadamente reduzidos e, por outro, a redução do número de trabalhadores nos quadros permanentes das empresas privadas e das estatais que foram privatizadas em massa dificultando a organização sindical, mas, também, a própria profissionalização do trabalho de diversas categorias

profissionais. O tecido empresarial nascente de todo esse processo pode ter como exemplo o surgimento das empresas de trabalho temporário (ETT)³⁶.

O trabalho temporário representa novas formas de contratação e de organização do mercado de trabalho que, embora no caso português só tenha sido regulamentada em finais do século XX (Dec. Lei n.º358/89, de 17 de Outubro), já existia como prática corrente. Ainda assim, os trabalhadores não estavam abrangidos pela legislação laboral, nem pela segurança social, restando a total informalidade (Vaz, 1997).

Assim, as ETT surgem no bojo do processo de modernização e liberalização do mercado de trabalho através das privatizações das estatais e da flexibilização produtiva no contexto da nova morfossintática entre o trabalho e o capital, onde predomina a livre circulação de capitais, em detrimento do trabalho com os direitos laborais bem estabelecidos e voltados para o social ajudando a construção da cidadania, também, pela profissão de cada trabalhador/a (Costa, 2013). Em outras palavras, as ETT significam a preponderância do modelo “flexível de empresa” (Kovács, 2004).

Nesse modelo, os vínculos contratuais que são estabelecidos entre os OP's e as ETT são geralmente um contrato de trabalho temporário que não pode ultrapassar, incluindo renovações, vinte e quatro meses; ou seis meses, quando a justificação para a existência do contrato é o preenchimento da vaga enquanto decorre um processo de recrutamento para a mesma; ou doze meses, em caso de acréscimo excepcional de atividade (artigo 182º, nº 3 e 4 do Código do Trabalho - Lei 7/2009) (Duarte, 2009; Oliveira, 2012; Matos, 2013). Assim, o que acontece na CCTF é o facto de que os OPs possuem os contratos de trabalho temporários que são renováveis de 15 em 15 dias, por isso, as ETT acabam por não efetivar definitivamente um operador/a em seus quadros como veremos nas entrevistas.

Nesse sentido, o trabalho temporário criou uma relação triangular das relações laborais em Portugal e na Europa, pois, a partir do momento da contratação pela ETT, a

³⁶ Segundo Marques (2011), o trabalho temporário não é um fenómeno do século XXI, ele surge já nos Estados Unidos nos anos 20 do século XX, e só começa a surgir em alguns países europeus ainda de maneira embrionário no pós segunda guerra mundial. Hoje, o trabalho temporário tem maior incidência em países como Portugal, Espanha e Polónia, onde há uma maior desregulamentação do Estado e do mercado de trabalho.

mesma cede a força de trabalho do trabalhador/a a uma “empresa utilizadora” ou empresa matriz. Nesta relação triangular, a posição contratual da entidade patronal é partilhada com a ETT, que contrata, remunera e exerce o poder disciplinar sobre o trabalhador/a, que dá e recebe o trabalho de um empregado que não pertence aos seus quadros, mas sobre quem exerce poderes de direção e fiscalização. Porém, aqui acreditamos que há uma relação quadrangular, pois há mais uma empresa de prestação de serviço entre a empresa matriz e as ETT das quais os OP’s estão vinculados, ou seja, o fenómeno da quarteirização que vamos caracterizar melhor no próximo tópico.

Em definitivo, no que diz respeito a alguns indicadores desta forma de subcontratação podemos analisar o relatório anual do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) – “Análise do Sector do Trabalho Temporário”, do ano de 2012, sendo o último disponível até o momento³⁷. Nesse sentido, é possível verificar que houve um aumento na modalidade do uso das ETT de 5,6% do ano de 2011 para 2012, ocorrendo também um aumento pequeno do tempo de duração dos contratos a termo certo de 0,2 meses, de 3,5 meses para 3,7 meses no ano de 2012, mantendo-se uma alta taxa de rotatividade neste tipo de contrato de trabalho³⁸. A duração limitada é uma característica marcante desse modelo de relação laboral, 63% dos contratos celebrados possuem duração inferior a 3 meses de atividade. Não obstante, os trabalhadores/as nas atividades de trabalho temporário são predominantemente do sexo masculino (55,9%), mas há um aumento significativo do número de mulheres em situação de contrato temporário, ocorrendo um aumento de 24% do ano 2011 para o de 2012.

Há que se referir que em algumas atividades profissionais específicas, o peso do trabalho temporário no universo total de trabalhadores contratados é claramente dominante, como é o caso dos “operadores de exploração de telecomunicações e telefonistas” que trabalham nos *call centers*, onde 80,5% do total de contratos celebrados em 2012 foram contratos temporários. No que toca a respeito da remuneração mensal auferida por estes trabalhadores verifica-se que 32% recebem o salário mínimo nacional

³⁷ Segundo, Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP): “Análise do Sector do Trabalho Temporário”
https://www.iefp.pt/estatisticas/MercadoEmprego/analisesectortrabalhotemporario/realtoriosanuais/Documents/Relat%C3%B3rio_ETT_2012.pdf

³⁸ Os contratos de trabalho estão incluídos na categoria de contratos a termo por parte do INE.

(485 €), 43,3% ganham entre 485€ e 600€, 13,1% recebem entre os 601€ e os 750€ e 6,7% recebem entre 751 e 1000€. Apenas 3,2% dos trabalhadores temporários recebem um valor superior a 1000€. Vale destacar que a remuneração mensal média de um trabalhador contratado por uma ETT's ficou situada nos 582€, que equivale a um arrocho salarial de 1,3% da remuneração mensal média com relação ao ano de 2011. Por fim, assinala-se que as mulheres ganham em média menos 33€ mensais do que os homens e que os trabalhadores/as jovens (16 a 24 anos) ganham em média menos 37 € mensais em comparação com os outros grupos etários.

O trabalho temporário não representa uma modalidade alternativa hoje em Portugal, mas sim, é usualmente utilizado pelas empresas utilizadoras (matriz) através das ETT's como forma de subcontratação do trabalho. O que demonstrado pelos próprios dados disponíveis uma gradativa redução dos salários, um aumento exponencial da rotatividade e a diminuição dos custos diretos e potenciais associados à força de trabalho. Porém, a existência da curta duração dos contratos de trabalho leva, também, a uma margem maior da situação prolongada de instabilidade e insegurança laboral por parte do trabalhador/a.

4.2. Uma breve contextualização da empresa: da subcontratação à formação da força de trabalho

A empresa em estudo nasce no dia 15 de Dezembro de 1992, com a reestruturação por parte do Governo em dois serviços distintos, tornando-se o único operador de telecomunicações do país. No entanto, as transformações advindas dessa nova perspectiva organizacional ocasionaram desde logo problemas relacionados com os contratos de trabalho, tanto mais que os trabalhadores/as da empresa viram a sua estabilidade ser colocada em questão e depararam-se com a perda dos seus direitos laborais (Roque, 2010).

Passadas mais de duas décadas, a empresa atua em países como a China, Angola, Cabo Verde, Timor Leste e, principalmente, no mercado brasileiro, onde atualmente representa o maior investidor de capitais portugueses no Brasil. Para além disso, a mesma estende a sua oferta em uma gama variada de serviços que vão desde transportes, turismo, hotelaria, até serviços para a administração pública e, no que é mais conhecido, pelo

trabalho no ramo das telecomunicações. Por isso, é necessário frisar que o nosso foco de estudo é somente a sua participação no setor de *call centers*³⁹.

Segundo estudos realizados pela Informa I&B, esse tipo de serviço ganhou mais de 406 milhões de euros em 2013, o que significa um aumento de 3,6% em relação ao ano de 2012⁴⁰ e conta com trinta e duas empresas atuando no setor em sua grande maioria de *outsourcing* como podemos verificar na tabela de dados abaixo. Nesse contexto, os *call centers* em Portugal empregavam ao todo cerca de 22.200 pessoas onde avaliamos que o crescimento no setor é devido à introdução das empresas de *outsourcing* (empresas de trabalho temporário) ou “empresa prestadora de serviços” (Marques e Santos, 2006: 67) no setor de telecomunicações com o aval do Estado e da atual legislação laboral.

Tabela 5 – Dados gerais do setor de Call Centers em Portugal

Dados gerais, 2012

Número de empresas (a)	32
Número de trabalhadores	22.200
Número médio de trabalhadores por empresa	694
Facturação (milhões de euros)	392
Concentração (quota de mercado integrada em valor)	
• Duas principais empresas (%)	44,3
• Cinco principais empresas (%)	71,1
Evolução da facturação	
• % var. 2011/2010	+7,6
• % var. 2012/2011	+6,2
Previsão de evolução da facturação	
• % var. 2013/2012	+3,6
• % var. 2014/2013	+4,9

(a) empresas com uma actividade significativa.

Fonte: Estudo Sectores Portugal de DBK: Call Centers

A metodologia utilizada no estudo empregado pelo instituto de pesquisa Informa I&B⁴¹ não nos permite verificar quem são efetivamente essas 22.200 mil pessoas que trabalham em *call centers* no que toca, por exemplo, a variáveis como: idade, sexo, salário,

³⁹ Para acessar: http://ptsi.pt/Portals/0/PTSI/casos_sucesso/caso_sucesso_cv_telecom.pdf
<http://tecnogeek.com.br/oi-e-portugal-telecom-assinam-acordo-para-fusao/>

⁴⁰ D&B: Blog informa: Informações sobre empresas portuguesas: Informa
<http://blog.informadb.pt/2013/12/a-facturacao-dos-call-centers-continua.html>

⁴¹ DBK: “Estudios Sectores Portugal” http://www.informadb.pt/estudossectoriais/sectores-portugal2012/Out_call_centers.pdf

qualificações profissionais, tipo de contrato de trabalho desses trabalhadores/as e a que empresas estão efetivamente vinculadas – às empresas matrizes ou às ETT's.

Nesse contexto, o processo de externalização (quarteirização)⁴² que ocorreu nos últimos anos através da reestruturação da gestão das empresas pode ser visualizada nos *call centers* que são reconhecidos como um dos principais exemplos desse processo em curso. Portanto, o objetivo de reduzir os custos da produção, de flexibilizar as estruturas organizacionais e laborais sob o *slogan* “melhoria na prestação e qualidade dos serviços” teve início em Portugal, a partir de 1995, com a privatização da maior empresa estatal de telecomunicações⁴³ (Silva, 2007).

Por conseguinte, o CCTF é composto por um aglomerado de ETT's que prestam serviços para a empresa matriz cujos OP's fazem parte do objeto de análise desse estudo de caso. Nesse sentido, analisemos nas palavras de descrição atribuídas pelas próprias empresas que são todas multinacionais de origem americana que possui um conjunto de empresas filiadas em Portugal:

Empresa ManpowerGroup Portugal: “Começamos com uma única agência com serviços de trabalho temporário – talvez uma das primeiras agências deste tipo. Hoje em dia, por todo o mundo, oferecemos este serviço e muito mais, incluindo trabalho permanente, Processo de Recrutamento em Outsourcing, Programas de Serviço Gerido, recolocações e consultoria de Recursos Humanos”⁴⁴.

⁴² Sandro Rudit (2002) classifica como as relações interfirmas e empregos de rede nas empresas.

⁴³ “A empresa matriz se auto denomina como sendo empresa responsável pela “implementação e gestão de Centros de Relacionamento com o Cliente. Integra serviços de Suporte Técnico avançado, Recursos Humanos com elevado grau de especialização e competência, Formação e Infraestruturas. Dotada de uma rede de Centros de Relacionamento com o Cliente equipados com plataformas multicanal (telefone, fax, Internet, e-mail...) e tecnologia de última geração, a Empresa assegura soluções para todas as empresas do grupo PT e clientes externos. A oferta permite a todos os clientes potenciar o relacionamento com os seus públicos-alvo sem terem de investir em infraestrutura própria (customer care, retenção/ fidelização, vendas, etc). Atualmente mais de 30 Centros de Relacionamento, mais de 6000 posições físicas de Atendimento, gerindo um volume superior a 60 milhões de solicitações, configurando-se como a maior empresa prestadora deste tipo de serviços em Portugal”. PT contact: “a empresa” http://www.ptcontact.pt/site/quem_somos.html

⁴⁴ Manpower: “A ajudar as pessoas e as empresas a aproveitarem o trabalho o melhor possível” https://candidate.manpower.com/wps/portal/PTCampus/Portugal-Jobs/About-Manpower/Company-Overview/lut/p/b1/jZFNC8IwDIZ_UrN21u04kdk6bIbfdPYiPcgYuI_D8PfbyhAEzcwt8DzJS0IMqYnp7aNt7NQOvb373vBrRDMu4wxiKKMUJN1HSq81C2LmgIsD4EclgPrHYYPYRwPvpphSHsmCgVc5BAoRVIqibH87-G9jxYgv0pFYB0xxA8_yIwswP2UL-R2A-EID7ntgIf-

- 1) Empresa Vertente Humana: “é uma empresa que presta serviços na área dos recursos humanos que respondem às necessidades específicas de cada empresa, contribuindo decisivamente para o aumento da sua flexibilidade, produtividade e competitividade”⁴⁵.
- 2) Empresa Talenter™: “Constituída em 1999, a Talenter™ é, presentemente, uma marca que representa e associa um universo de empresas nacionais, especializadas em soluções globais de gestão de talentos. Acredita que as pessoas e o seu talento são o grande fator diferenciador, suscetível de promover o sucesso e a vantagem competitiva nas organizações, tendo assumido, desde a sua fundação, a rutura com a visão tradicional e economicista do trabalho enquanto fator produtivo”⁴⁶
- 3) A empresa Grupo Egor: “é um grupo Multidisciplinar de consultores portugueses com forte cultura multinacional que reúne um vasto conjunto de profissionais especializados em todas as áreas de atividade na prestação de serviços de desenvolvimento de pessoas e negócios: recrutamento e seleção, formação e desenvolvimento, consultoria, trabalho temporário, *outsourcing* e incentivos. Conjugam os objetivos e estratégias dos negócios com as necessidades e motivações das pessoas constitui um dos desafios empresariais que requer maiores capacidades de planeamento e decisão dos gestores”⁴⁷.
- 4) Kelly Services: “A Kelly Services tem um departamento especializado na prestação de serviços em regime de *outsourcing* que pretende ser reconhecido pelo valor acrescentado na qualidade dos seus serviços, centrando a sua oferta na disponibilização de recursos humanos e a sua respectiva supervisão, adaptando o serviço às necessidades do cliente através da prestação de um serviço personalizado”⁴⁸.
- 5) Randstad: “Garantimos um rápido e eficiente serviço através de um rigoroso acompanhamento do trabalhador no processo de integração bem como no seu posto de

[ZmM8TfbnAC8BehC6RjCgxdDdSjBMZu8pXDW3ePAEbCser/dl4/d5/L2dJQSEvUUt3QS80SmtFL1o2Xzg ySzZJOUswOTBUOEYwSTJKOE5PN08zMVIX/](http://www.randstad.pt/pt/empresas/outsourcing/#.VCG9x5RdVpt)

⁴⁵ Vertente Humana: “A empresa” <http://www.vertentehumana.pt/a-empresa/>

⁴⁶ Talenter: “Business & People” http://www.talenter.com/pt/talenter/quem_somos

⁴⁷ Egor: “Pessoas e Negócios” <http://www.egor.pt/pt/quem-somos.html>

⁴⁸ Kelly: Global Portugal “Outsourcing” <http://www.kellyservices.pt/PT/Empresas/Outsourcing/#.VCG9x5RdVpt>

trabalho, de modo a assegurar uma fácil adaptação e manutenção de um bom nível de produtividade. Os nossos Clientes serão igualmente privilegiados neste acompanhamento”⁴⁹.

Assim, cada vez mais, as ETT tendem a constituir-se como *holdings* na tentativa de ampliarem suas oportunidades no mercado, minimizarem suas incertezas e protegerem-se dos riscos provenientes dos altos custos com inovação e com recursos humanos. Ou seja, procuram oferecer ao menor preço os seus serviços para empresas contratadoras que dispõem de um mercado competitivo onde a questão da força de trabalho é tratada como obstáculo para se atingir determinadas metas de lucro e, por isso, acabam por aprofundar os fundamentos do modelo de trabalho precário como base fundamental da oferta do seu produto global.

Portanto, procuramos nos textos assinalados pelas ETT algumas nuances que vão de encontro com nossa perspectiva teórica, como mencionamos no primeiro e no segundo capítulo da tese. A nossa maior preocupação neste ponto é a de evidenciar um conjunto de itens que permitem situar o papel das ETT, como demonstra as alíneas seguintes:

a) *Quarteirização, organigrama e lógicas de recrutamento*. As TIC’s são utilizadas na execução das campanhas publicitárias e na prestação de serviços sendo, desta forma, globalmente sofisticadas. A sua aplicação consiste em operar um tipo de tecnologia digital versátil dentro de um mercado competitivo, além disso, sua ênfase deve incidir na inovação, diversificação e aperfeiçoamento dos produtos. A empresa recebe sistematicamente prémios de melhor qualidade nos serviços no mercado europeu, citando como, por exemplo, em 2013, esta foi distinguida pela *EuroCloud Europe Awards*⁵⁰ pela sua capacidade de renovação e atualização no mercado das TIC’s. A flexibilidade na oferta de bens e serviços possibilita, por um lado, uma estrutura fluída através da informatização.

⁴⁹ Randstad: “História” <https://www.randstad.pt/pt-PT/AboutUs/aboutUs.aspx>.

⁵⁰ "A SmartCloudPT representa uma abordagem inovadora no mercado de Tecnologias de Informação, alavancando um portefólio na nuvem renovado e amplo, com funcionalidades de autoaprovisionamento que atendem às necessidades dos clientes." É desta forma que o júri do EuroCloud Europe define a oferta da PT e justifica a distinção atribuída à empresa. A oferta SmartCloudPT é assim distinguida como a melhor da Europa. PT contact: “a empresa” http://www.telecom.pt/InternetResource/PTSite/PT/Canais/Media/DestaquesHP/Destaques_2013/PremioEuroCloudAwards2013.htm.

Há também que se referir às funções externas aos serviços do CCTF, tais como, manutenção de limpeza, instalação de cabos externos, envelopamento de faturas e, até mesmo, algumas atividades de programação e automação de procedimentos burocráticos internos passam para outra empresa, para além das companhias de *outsourcing* de *telemarketing* sob o sigma da quarteirização da contratação⁵¹, como se pode notar na figura 4 apresentada abaixo, tendo algumas particularidades de empresa para empresa, mas globalmente o processo é o mesmo:

Figura 4 – Processo de Quarteirização das empresas



Fonte: Sarrat *et al*, 2000.

Assim, o fenómeno da quarteirização está, intrinsecamente, ligado ao crescimento concomitante da precariedade e dos empreendimentos empresariais, o incremento das privatizações seguido pelas terceirizações, sendo que em Portugal a organização interfirmas dos *call centers* se encontra na fase da quarteirização dos serviços.

⁵¹ Sarrat *et al* (2000) afirmam que com o crescimento da terceirização, as empresas foram obrigadas pelas próprias lógicas do mercado liberalizado a criar estruturas internas especialmente dedicadas a gerenciar esse processo. Dessa forma, as delegações de atividades externas foram colocadas devido a redução de custos, colocando em risco, em alguns casos, toda a terceirização da empresa. O fenómeno ocorreu quando diversas empresas adotaram tal instrumento que tornava o trabalho dos serviços ainda mais flexível, pode-se dizer que a quarteirização é resultado desse processo inócua ao próprio percurso de mais redução de custos na produção.

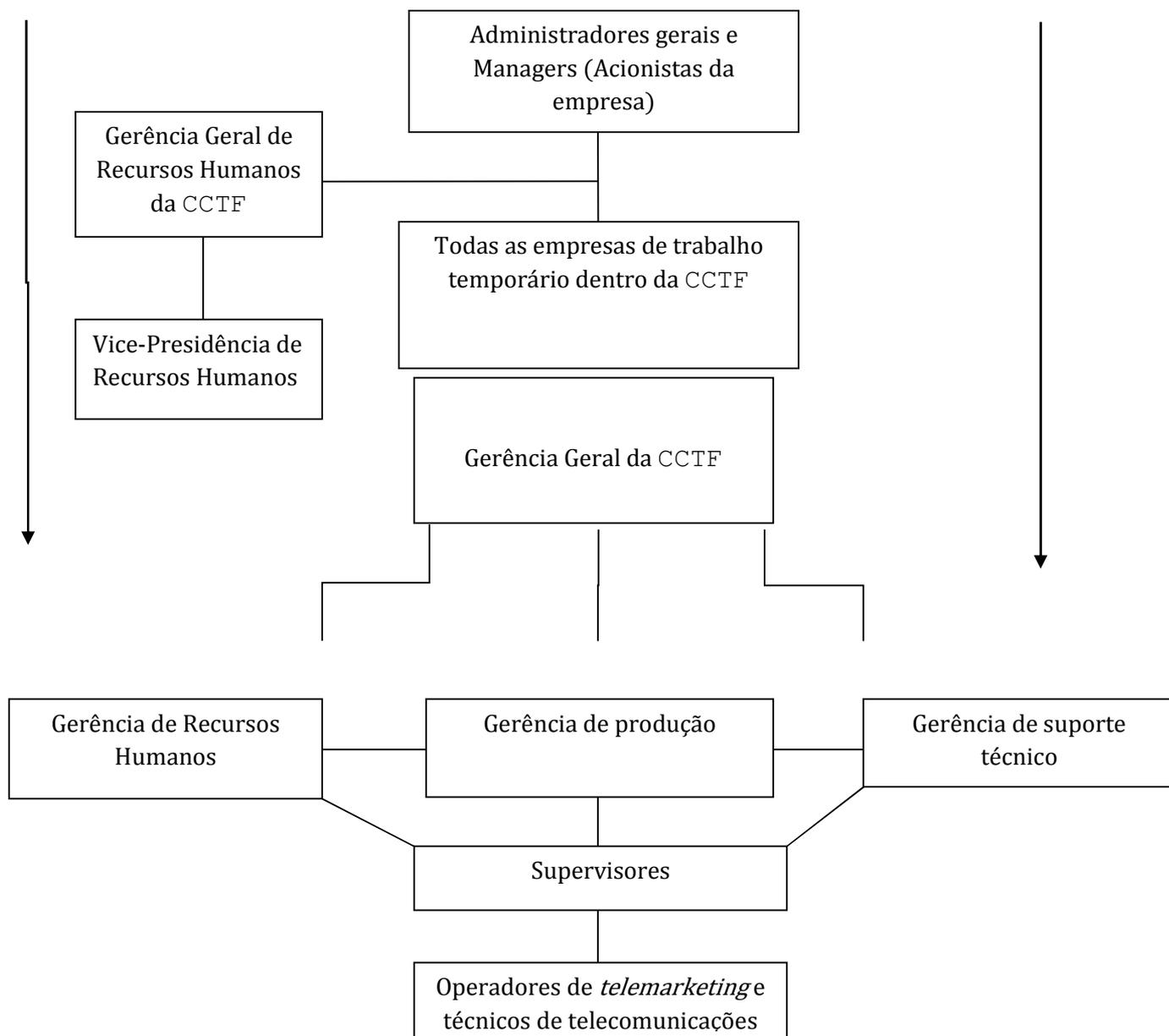
Como abordamos no segundo capítulo, a era da Informação e o domínio das TIC's sobre um modelo flexível das estruturas empresarias estão totalmente voltadas para alcançar as metas e os objetivos táticos e estratégicos da maximização da produção com os menores custos possíveis, principalmente, de custos laborais. A administração dos contratos de trabalho e dos equipamentos feita por outras empresas prestadoras de serviços fez com que os riscos para a gestão de capitais da empresa matriz diminuíssem e as avaliações sobre a produtividade se tornassem mais versáteis, tornando facilmente possível romper qualquer tipo de contrato entre empresas e das empresas para com os trabalhadores/as.

Na questão da comunicação interativa com o público, interna e externa, o atendimento telefónico continua sendo o meio mais utilizado. A sua substituição dá-se pelo uso predominante do *HatSet* que, nada mais, é que um telefone em forma de *headphone* adaptado à cabeça dos OPs de forma permanente durante o tempo de trabalho deixando as mãos livres para outras tarefas, tornando as tarefas mais rápidas e eficientes. As funções de atender, falar, colocar em modo de espera, transferir a ligação após o atendimento inicial, são praticamente efetuadas dependendo do serviço pela utilização de *software* das ilhas que são controlados por um servidor central.

A variedade de clientes da CCTF é notável. A empresa possui clientes dos mais diversificados ramos da economia. O serviço *help desk*, *telemarketing (outbound e inbound)* e os serviços técnicos acabam por ocupar uma parte do tempo da estrutura da empresa, mesmo com a quarteirização para o último caso.

Não obstante, em termos organizacionais, CCTF assemelha-se com outras empresas de *outsourcing*. Esta atua, predominantemente, na área de telemarketing e serviços comerciais. Paralelamente a isso, a divisão do trabalho estabelecida na empresa é aquilo que designamos como neotaylorista, como definimos no primeiro capítulo, pois a uma separação das tarefas de planeamento e execução dos trabalhos por grupos distintos, não tendo qualquer interferência em ambos os setores numa estrutura verticalizada de organização, ao qual também a CCTF se encontra submetida, como podemos verificar no figura 5:

Figura 5- Esquema hierárquico dos estudos de caso⁵²



Fonte: Elaboração nossa.

⁵² Modelo hierárquico também aplicável ao caso brasileiro.

Nesse sentido, as diversas campanhas que surgem todos os anos são arquitetadas pelos responsáveis superiores da parte comercial e de marketing e, consecutivamente, implementadas pelos sistemas e na formação dos OP's que tratam da venda dos produtos. As desigualdades laborais se evidenciam quando os OP's – não têm nenhuma relação laboral com gerência da CCTF, enquanto poucos trabalhadores/as ainda possuem um vínculo diretamente ligado à empresa matriz, sendo estes os que organizam, planeiam e transmite aos OPs, apenas está minoria possui vínculos laborais consolidados, não estando em uma relação de precarização.

Por conseguinte, fica a cargo das ETT a contratação dos novos OPs, que representam talvez, o principal meio do qual a empresa matriz e suas subordinadas conseguem obter lucros e são eles que estabelecem as relações da CCTF com os clientes, tornando-se na “voz” da empresa. O recrutamento é feito pelas empresas de *outsourcing* que também ficam responsáveis por fazer a formação inicial dos OPs e o aspecto de integração objetivo e subjetivo do trabalho do OP com a empresa. Vejamos alguns exemplos da lógica de contratação de trabalho que é conjugada com a questão da atratividade *versus* rotatividade em seu cerne estrutural promovida pelas ETT.

1) ManpowerGroup, Líder mundial em serviços de Recursos Humanos, encontra-se a recrutar Assistentes de Apoio ao Cliente (m/f), para Linha de *Inbound* em *Call Center* de prestigiado cliente no sector das telecomunicações.

- Os profissionais a recrutar irão estar alocados à linha de apoio ao cliente, reportando ao Chefe de Equipa e terão como principais responsabilidades: atendimento telefónico de clientes, esclarecimento de dúvidas, gestão de reclamações, ativações/desativações, apoio à faturação e promoção de produtos/serviços de telecomunicações.

-Perfil:

Habilitações ao nível do 12º ano; Experiência profissional em atendimento telefónico (preferencial); Motivação para trabalhar por objetivos; Forte capacidade de comunicação e argumentação; Pro-atividade e dinamismo; e bons conhecimentos de informática.

-Condições:

Formação contínua e remunerada; Vencimento base + Subsídio de Alimentação + variável (em função do desempenho); Estabilidade profissional, com contrato de trabalho e perspectiva de progressão na carreira.

-Horário:

Vários compreendidos entre as 10h00m – 02h00m.

-Se reúne os requisitos para a função envie a sua candidatura para o endereço de *e-mail*⁵³

2) A Vertente Humana encontra-se a recrutar Comerciais para integrar prestigiado cliente no sector das Telecomunicações, situado em Coimbra.

-Função: Promoção dos novos serviços MEO através de contacto telefónico.

-Requisitos essenciais: Experiência anterior na área comercial (factor eliminatório); Forte orientação para o cumprimento de objectivos; Forte poder de argumentação; Conhecimentos informáticos na óptica do utilizador; Residência na zona de Coimbra;

- Disponibilidade para *full-time* das 13h às 22h, com folgas fixas aos fins-de-semana.

-Condições Oferecidas: Salário-base + sistema comissional variável acima da média; Formação inicial remunerada e contínua; Contrato de Trabalho com sólida oportunidade de progressão na carreira⁵⁴

Como os exemplos demonstram, na forma de angariar os novos OP's, são utilizados diversos recursos atrativos no primeiro momento, como um contrato de trabalho estável e a possibilidade de progressão na carreira, porém, como veremos mais adiante, há uma grande rotatividade de trabalho no CCTF. Lógico que tal atratividade vai de encontro com o alto índice de desemprego jovem que se vive no país atingido por uma séria crise económica.

⁵³Net: “Empregos” http://www.net-empregos.com/1957611/linha-de-apoio-ao-cliente-coimbra-assistente-de-call-center/?utm_source=Indeed&utm_medium=organic&utm_campaign=Indeed#.UyyS-Kh_uBg#ixzz2wzx8ooqf

⁵⁴Net: “Empregos”http://www.net-empregos.com/1928989/comerciais-telecomunicacoes-call-center-m-f-coimbra/?utm_source=Indeed&utm_medium=organic&utm_campaign=Indeed#.UyyUu6h_uBg#ixzz2wcz9cBdJ

b) *Gestão contratual e fluidez de vínculos*. Aqui delimitamos a atuação a ETT's ou empresas de *outsourcing* no processo vinculação dos OP's em sua gestão contratual de recursos humanos:

“É a ManpowerGroup, que presta serviços à CCTF, a quem presto serviços, como tal na prática sou um prestador de serviços da ManpowerGroup. O meu contrato não tem um prazo estipulado, mas está sujeito a alterações entre a empresa contratadora e a empresa proprietária” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

“Sou vinculado a uma empresa que presta serviços à CCTF, chama-se ManpowerGroup. Com franqueza, acho que tem coisas boas e coisas más, é como em tudo no mundo do trabalho em Portugal. No fundo nós prestamos um serviço à CCTF, esta tem um intermediário, que é a ManpowerGroup, a quem paga um determinado valor/hora por cada assistente. A empresa vive desta gestão de recursos humanos, do destaque de pessoas para desenvolverem atividades profissionais das empresas com quem têm estes vínculos e daí advém lucro para a empresa de *outsourcing*, a CCTF paga-lhes um determinado valor para eles e eles pagam um determinado valor a nós, mas aí a ManpowerGroup já está a lucrar, tirando dividendos de cada um dos assistentes” (Entrevista a Virgínia, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

“Não haveria aqui na voz da ManpowerGroup, como em qualquer ramo de trabalho em Portugal. Acho que a proliferação destas empresas de trabalho temporário, acabaram por ser uma agressão às pessoas que trabalham em Portugal, pois deixou de haver reconhecimento do trabalho prestado sobretudo por parte da empresa para a qual efetivamente trabalhamos. Acho que a CCTF poderia não pagar à ManpowerGroup e pagar diretamente a nós, pagaria menos, mas para nós seríamos melhor remunerados, o que faria com que o trabalhador tivesse maior motivação para a execução da sua atividade e com que ele tivesse mais alegria e satisfação, o que acabaria por passar para o cliente, visto que nós contactamos todos os dias com os clientes da CCTF o que, de fato, representa o “ganha-pão” da empresa. Logo, se estivermos felizes isso passa

para o cliente, senão, o contrário também pode passar, porque há dias que correm melhor e outros dias pior” (ibidem).

“Eu trabalho para a Kelly Services que é uma empresa de trabalho temporário que trabalha para a CCTF que, por sua vez, trabalha para a empresa matriz, ou seja, a Empresa matriz paga o nosso ordenado à CCTF que paga à Kelly Services que me paga a mim. Então, o nosso ordenado antes de nos chegar é distribuído antes por duas empresas o que faz com que todos os comerciais gostassem de trabalhar com a própria CCTF, ou empresa matriz, mas esta não quer vínculos nem responsabilidades com os OPs” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

Desde sua contratação até sua preparação para execução das atividades de trabalho no CCTF, os OP’s passam diretamente pelas ETT não tendo qualquer ligação com a empresa matriz. Para os entrevistados, não se justifica, do ponto de vista laboral, a existência de uma empresa intermediária para fazer esse recrutamento de novos OP’s. O balanço geral que os OP’s fazem das ETT é regular, pois acreditam que ela pode ser um problema na integração e satisfação dos mesmos, mas há uma aceitação do que pode se chamar de “realismo” das novas relações laborais no mercado de trabalho português, ou seja, acabam por considerar com resignação que “mais vale assim do que nada”, mesmo estando sujeitos a uma situação precária devido à fragilidade e aos poucos benefícios do contrato de trabalho que são oferecidos pelas ETT. Por fim, os OP’s atribuem grande parte de sua perda salarial e de reconhecimento do trabalho ao fato de serem contratados por ETT e não pela empresa matriz.

c) *Modalidades de contrato de trabalho*. Em decorrência do ponto anterior, será abordada a temática do tipo de contrato de trabalho dos OP’s pelas ETT.

“É um contrato de trabalho por tempo indeterminado, que é diferente de um contrato de trabalho a termo incerto, o que significa que se trata de um contrato que não tem um limite temporal, mas que está sujeito ao contrato que existe entre a empresa de *outsourcing* e a empresa do CCTF”. (Entrevista a João, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

“Sim é um contrato precário, porque o salário é muito baixo, é o salário mínimo. Depois porque prevê coisas como a possibilidade de deslocamentos até 100 Km, prevê exclusividade, cláusulas que nunca foram alteradas desde 2010, estas serão as cláusulas mais escabrosas à partida. Prevê, também, despedimento em função de uso indevido de recursos, tais como, internet, uso dos computadores para algo que não exclusivamente trabalho. É absolutamente proibido o uso do computador para algo que não seja trabalho” (idem).

“A diferença é que eu sou descartável e um trabalhador da empresa matriz não, pois, contratualmente, eu não sou um trabalhador efetivo, em nível de rescisão de contrato” (idem).

O reconhecimento do que o OP representa para a empresa é demarcado pelo tipo de contrato de trabalho celebrado pelas partes. A denúncia ao tipo de contrato de trabalho é um fio condutor da linha argumentativa dos OP's e a instabilidade de trabalho, que tal contrato traz, é fato de preocupação e resignação das suas orientações discursivas, o que pode ser, até mesmo, considerado uma forma de resistência, mesmo que a nível individual.

Nesse sentido, como o objetivo da ETT é organizar o trabalho e a produção do trabalho para a empresa matriz, a questão do controle do tempo de execução desse trabalho faz parte do pacote que é vendido para empresa matriz e transferido para o quotidiano de trabalho dos OP's. Os contratos de trabalho são feitos, na maioria dos casos dos meus entrevistados, por um período de um ano, sendo este o máximo que a legislação laboral atual permite para que o trabalhador seja considerado efetivamente temporário, mas há contratos de trabalho feitos por períodos de quinze dias, sendo renováveis de acordo com a produtividade dos OP's em atingir as metas estabelecidas e que, na verdade, no caso das entrevistas realizadas, são os mais comuns.

d) *A organização do trabalho de forma a produzir mais em menos tempo nos moldes do neotaylorismo.*

“Sim, sete minutos é a média que a empresa nos exige, todas as chamadas são gravadas, temos um tempo máximo de chamada, todas as semanas sai um *tableau* que tem todas as nossas taxas de resolução, encaminhamentos,

etc., mas, como eu digo, nos dias de hoje, está um pouco caótico e não temos tanto apoio dos supervisores. Há, de fato, um controle, mas não é feita uma abordagem sobre ele para que nós possamos vir a melhorar” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* na empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

“Neste momento, têm por base cinco ou seis parâmetros de avaliação que são o universo dos 15%, ou seja, 15% de tempo médio de atendimento que ronda os 360 segundos. Portanto, à volta de sete minutos e meio, oito, não mais que isso dentro dos parâmetros, mas eu, por exemplo, tenho o tempo um pouco mais elevado. 10% para a taxa de chamada que tem que ver quando um cliente liga e volta a ligar nas próximas 24 horas, conta como re-chamada e equivale a 10%, depois outros 10% para a taxa de resolução em *front office* que é a percentagem de questões que se resolve aos clientes, depois mais 10% para o HRP líquido que são as vendas líquidas que se fazem. Por exemplo, se vendes um serviço de televisão ao cliente, mas se essa televisão não vier a ser instalada, não conta. Depois 40% para a voz ao cliente, ou seja, no final de cada chamada temos que remeter o cliente para responder a um inquérito de satisfação para que este avalie o atendimento de que foi alvo e o último parâmetro não me recordo” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

Introduzimos, com isso, uma questão que vai percorrer toda a análise do tipo de trabalho, que é realizado pelos OP's no CCTF, isto é, a intensificação do labor e que vai de encontro à linha mestra do modelo das ETT. Para além disso, a formação dos OP's é dada mediante a questão da produtividade do trabalho e não, propriamente dita, da qualidade do mesmo.

e) *A formação dada pelas ETT's: qualificações e capacitações laborais:*

“Sim, estas são regulares e toda a gente tem que ter formação para entrar na empresa. Quando eu comecei a minha formação, de um mês e meio, esta era exclusivamente da SAPO e hoje faço de tudo e mais alguma coisa, conforme a empresa foi crescendo. Ainda em Janeiro deste ano, a empresa lançou o M4O e todos nós recebemos formação, duas semanas não chegariam, mas fizemo-lo em dois dias” (Entrevista a Pedro, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

“Sim, eu tive formação inicial, na minha altura aquilo era bastante seletivo, tinha as entrevistas, a primeira era individual em que eles procuravam saber se tu tinhas perfil, depois numa segunda fase era posto à prova numa dinâmica de grupos para testar aptidões comerciais, depois, passadas as fases de entrevistas tinhas mesmo a formação com formadores da empresa, durou cerca de 3 semanas e aprendias a lidar com o sistema informático” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

“Por vezes, temos os chamados *briefings* em que estás só com a tua equipa e o teu supervisor em que ele te passa informação sobre novos produtos, ou novas campanhas e depois vamos trabalhar já com esse novo serviço” (idem).

As ETT’s promovem uma formação inicial que dura entre 15 e 30 dias variando de acordo com o tipo de serviço. Porém, essa formação não representa a realidade encontrada posteriormente pelos OP’s na execução dos seus trabalhos na empresa. Os *briefings* surgem de acordo com novos produtos que serão ofertados no mercado e todos os OP’s devem participar dessas pequenas formações para que consigam, num curto espaço de tempo, assimilar as novas informações para atender potenciais novos consumidores.

Portanto, as ETT’s são responsáveis pelo processo de contratação, organização, formação inicial e contínua dos OP’s. Ao mesmo tempo, também controlam o processo de produção e, consecutivamente, as relações laborais dentro do CCTF, zelando para que os objetivos pré-estabelecidos entre as três empresas possam ser atingidos de acordo com os contratos assinados por todas as partes.

4.3. Análises de resultados do caso português

Ao longo do terceiro capítulo, explicámos como procedemos à aplicação dos inquéritos por questionário *online* e a utilização do guião de entrevistas. Agora passamos à fase de proceder às análises dos dados obtidos em campo. A modo de reforçar a análise

utilizamos a ferramenta informática de estudo de dados SPSS com intuito de promover estatísticas descritivas. No fundo, o intuito foi o de conhecer melhor o nosso estudo de caso. Após análise simples dos dados no SPSS, passamos os mesmos para o programa Excel e construímos os gráficos, as tabelas e os organogramas. Os quadros de frequências de variáveis e os seus respectivos testes estatísticos encontram-se disponíveis no **Anexo - III**.

4.3.1. A caracterização sociodemográfica dos operadores no CCTF

A nossa hipótese inicial era que a incidência do número de mulheres fosse maioritariamente superior ao número de homens no CCTF, mas, de acordo com os 55 OPs que responderam ao inquérito por questionário *online*, o número fica em condição de igualdade – 49% de mulheres e 49% de homens. Desta forma, não se verificou a feminização do CCTF, conforme já analisado anteriormente por outros estudos citados no capítulo metodológico, como podemos ver na tabela 6.

Tabela 6: Sexo dos operadores do CCTF⁵⁵

	Frequência	% Válida
Masculino	27	49,1
Feminino	27	49,1
Não sabe ou não deseja responder	1	1,8
Total	55	100

O destaque desta tabela está relacionado com a questão de que os homens ocupam os postos de trabalho usualmente exercidos por mulheres, especialmente em momentos de crise. Isto tem que ver com o encerramento das atividades mais qualificadas, ou eliminação de outras, ou ainda com a redução drástica do número de postos de trabalho. Assim, como último recurso para fugir ao desemprego, os homens procuram realizar atividades que num

⁵⁵ Ver Anexo III – Quadro 1.

passado recente estavam reservadas à população feminina. Com a crise instalada em Portugal sobretudo desde 2010, os governos promoveram mudanças nas relações laborais que afetaram a produtividade de vários ramos, o encerramento de cargos públicos, restando apenas em muitos casos atividades que eram consideradas precárias e que passaram a ser disputadas por ambos os sexos com o aumento do desemprego da população economicamente ativa.

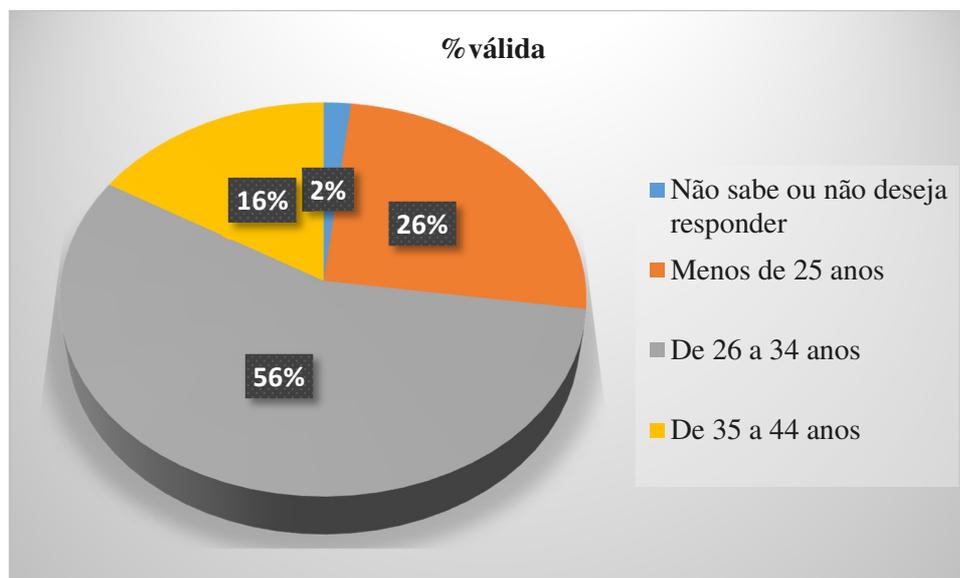
Isso não significa necessariamente que as mulheres suportem os custos da crise em dobro, mas sim, que a permanência de mulheres em empregos precários ou em piores cargos é maior, ainda que nesses empregos ganhem geralmente menos que os homens exercendo as mesmas funções como demonstra a teoria organizacional e do desenvolvimento da carreira das mulheres em Portugal (Santos, 2010; Ferreira e Rosa, 2013). Em segundo lugar, estas ficam mais vulneráveis e à mercê do desemprego quando a economia não vai bem, afetando os empregos estruturais e conjunturais. Soma-se a esses fatos o congelamento do salário mínimo que também afeta mais as mulheres.

O cenário de disparidades é tão grande no país, que segundo um estudo realizado pela UE, há uma diferença enorme no nível salarial entre homens e mulheres e esse problema vem aumentando com o aprofundamento das políticas laborais atuais⁵⁶. Ou seja, as mulheres vêm sendo mais penalizadas – com a perda de postos de trabalho, mesmo nos *call centers*, e com a diferença de salário face aos colegas do sexo masculino. As mulheres precisam trabalhar 59 dias a mais para ganhar o mesmo salário que os homens. Daí a tese apresentada no capítulo metodológico do chamado “efeito Salieri” defendida por Virgínia Ferreira (2002) situação observada dentro do CCTF. Da mesma forma, o número de entrevistados foi de seis mulheres e quatro homens tendo uma margem pequena de diferença percentual com relação ao número de questionários respondidos pelos OP’s.

A maioria dos inquiridos insere-se no escalão etário dos 26 aos 34 anos, tornando-se assim o grupo mais representativo da amostra com 56%. O segundo grupo mais representativo tem menos de 25 anos. Por último, o grupo de 35 a 44 anos que representa 16% dos OPs, o que evidencia também um peso importante no universo da amostra.

⁵⁶ European Commission: “Dia da Igualdade Salarial: as disparidades salariais entre homens e mulheres estabilizam nos 16,4 % na Europa” http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-190_pt.htm

Gráfico 1 – Grupo Etário dos operadores do CCTF⁵⁷



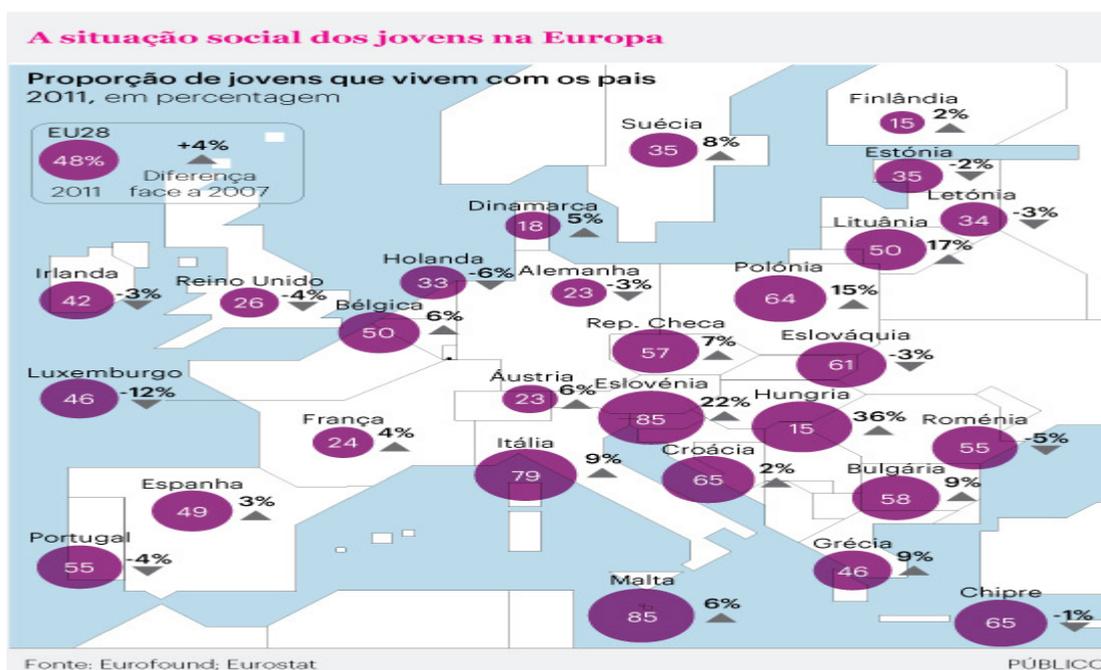
A conclusão a que chegamos é que a nossa amostra é formada por jovens-adultos de acordo com os dois grupos de maior peso. Em Portugal, na maioria das pesquisas às quais tivemos acesso é utilizado esse tipo de divisão etária (Fernando *et al*, 2003; Campos, 2013; Santos, 2010; Roque, 2010). Algumas criaram mais faixas etárias, mas, grosso modo, a classificação que utilizei é a mais comum para esse tipo de estudo. Para além disso, em nenhum dos inquéritos por questionários *online* respondidos havia indivíduos com idade acima de 44 anos, nem mesmo, nas entrevistas que realizamos.

A maioria dos OP's não vive com os pais constituindo uma maioria de 65,5% dos inquiridos⁵⁸. Ou seja, esse número é praticamente o contrário de uma pesquisa realizada recentemente pelo Eurostat em 2011, onde consta que 55% dos jovens portugueses até os 30 anos ainda vivem com os pais. Portanto, tal desfasagem deve-se ao fato de que grande parte dos OP's da CCTF virem de outras cidades para Coimbra, num primeiro momento, para estudar (o que alguns continuam a fazer) e consecutivamente muitos acabam por encontrar um emprego no CCTF para se manter na cidade “longe” dos pais.

⁵⁷ Ver Anexo III – Quadro 2

⁵⁸ Anexo III – Quadro 8.

Figura 6 – Situação dos Jovens na Europa



Estão perto dos 30 anos, mas ainda vivem com os pais. Há mais jovens europeus sem capacidade para garantir a independência e 48% ainda vivem com a família, aponta um relatório internacional divulgado nesta terça-feira. Em Portugal, esse valor chega aos 55%, mostra o mesmo documento, que coloca também o país entre aqueles em que há mais jovens a viverem situações de carência extrema⁵⁹.

Com relação ao estado civil, a maioria dos OP's são solteiros (as) representando um total de 72% da amostra. Já 10,9% afirmam que são casados oficialmente, outros 10,9% estão numa situação de união de fato e somente 3,6% são divorciados (as)⁶⁰. Cerca de 85,5% dos inquiridos da amostra não possuem filhos, 9,1% possui um filho e os outros 3,6% têm dois ou mais filhos⁶¹.

Por outro lado, cerca de 54,1 % dos OPs possuem frequência universitária. Outros 36,4 % possuem licenciaturas e 12,7 % mestrados completos. Além disso, 40% têm o ensino secundário até 12.º ano completo e 7,3% secundário incompleto o que confirma a

⁵⁹ SILVA, Samuel - Cerca de metade dos jovens europeus não consegue deixar a casa dos pais, [Em linha]. (Mar. 26 de 2014). [consultado 28 Mar. 2014]. Disponível em <http://www.publico.pt/sociedade/noticia/cerca-de-metade-dos-jovens-europeus-nao-consegue-deixar-a-casa-dos-pais-1629714#/0>

⁶⁰ Ver Anexo III – Quadro 3.

⁶¹ Ver Anexo III – Quadro 4.

tese da mão-de-obra qualificada e jovem da qual caracterizamos no primeiro e segundo capítulo.

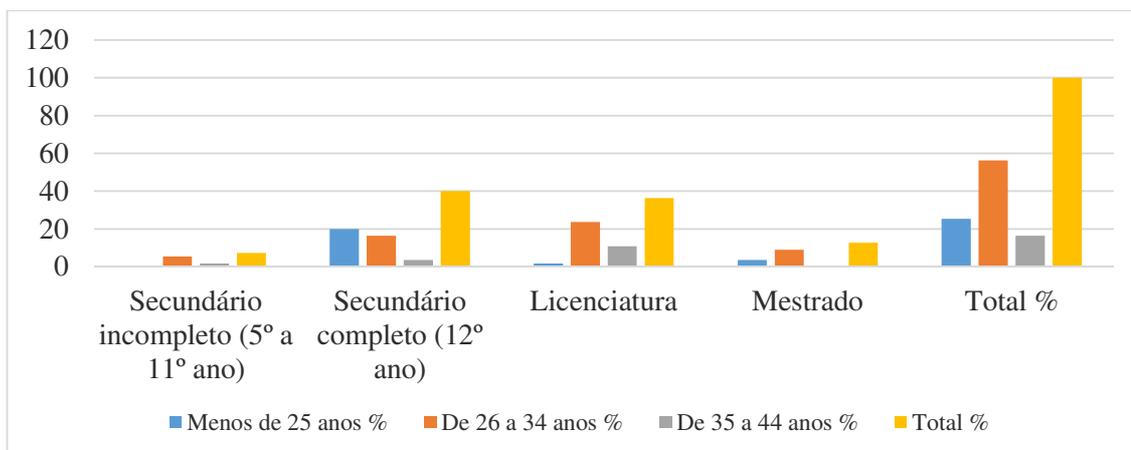
Tabela 7 – Habilitações Literárias dos OP's do CCTF⁶²

	Frequência	% Válida
Não sabe ou não deseja responder	2	3,6
Secundário Incompleto (10º a 11º ano)	4	7,3
Secundário Completo (12º ano)	22	40
Licenciatura	20	36,4
Mestrado	7	12,7
Total	55	100

Nesse contexto, analisando o gráfico 2 abaixo, vemos que 25,45% dos jovens com menos de 25 anos possuem o ensino secundário completo. Porém, somente 5,44% possuem o ensino superior completo respetivamente a licenciatura e o mestrado. Por outro lado, os jovens-adultos de idades compreendidas entre 26 e 34 anos são os mais qualificados, considerando que 32,72% tem grau superior: 23,63% possuem licenciatura completa e 9,09% tem o mestrado. Relativamente ao grupo etário de 35 a 44 anos, consideramos ser o menos qualificado, tendo em conta que apenas 10,9% têm a licenciatura e ninguém, possui o título de mestrado. Porém, esse é o grupo com menos indivíduos da amostra.

⁶² Ver Anexo III – Quadro 5.

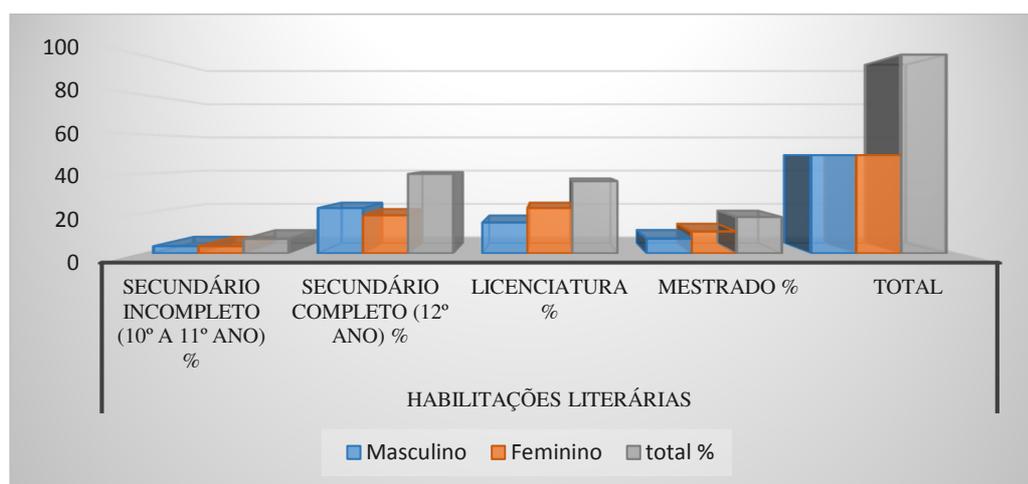
Gráfico 2 – Combinação de grupos etários com habilitações literárias no CCTF⁶³



De notar que não temos dados relativos ao ensino básico nas questões para os OP's, pois no trabalho de campo percebemos que as ETT's têm como pré-requisito o ensino secundário incompleto ou completo (10.º-12.º ano).

Cruzando a variável habilitações literárias com a variável sexo, constata-se que apesar de não haver uma feminização do CCTF, o sexo feminino tem uma taxa mais elevada de habilitações que o sexo masculino. Como podemos verificar no gráfico 3 abaixo.

Gráfico 3 – Habilitações literárias por sexo do CCTF⁶⁴



⁶³ Ver Anexo III – Quadro 6.

⁶⁴ Anexo III – Quadro 7.

Assim, de acordo com o gráfico 3, de 27 mulheres inquiridas no inquérito 33,81% têm o curso superior (22,81% possui licenciatura e 11% possui mestrado). Já entre os OP's do sexo masculino, observa-se que 54% possui licenciatura e 7,42% possui mestrado. Por outro lado, os homens com ensino secundário completo é de 22%, 81% e as mulheres representam de 19,21%, uma diferença ténue.

Tabela 8 – Origens de classe social: agregado do pai, mãe e cônjuge em relação às profissões no CCTF⁶⁵

	Mãe	Pai	Agregado	Cônjuge
	% Válida	% Válida	% Média dos pais	% Válida
Empresários e Dirigentes	0	0	0	0
Profissionais técnicos e de enquadramento	41,81	43,33	42,57	12,72
Trabalhadores independentes	7,27	10,9	9	1,81
Empregados executantes	36,36	21,8	29	3,6
Operários	5,45	12,72	18,17	1,81

Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação da tabela 8. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total.

Quanto à origem social familiar (pais e cônjuge) dos OP's, é possível notar na tabela 8 que a profissão da mãe está ancorada de maneira diversificada nos escalões profissionais, estando presente, principalmente, nas profissões técnicas e de enquadramento é de 41,81%. As profissões de empregadas executantes estão na segunda posição com 36,36%, enquanto as de operárias industriais e trabalhadoras independentes representam 5,45% e 7,27% respetivamente. Já as profissões do pai seguem um perfil parecido com as da mãe no escalão principal, sendo que 43,33% estão ligados aos profissionais técnicos e de enquadramento, 21,8% aos empregados executantes, 12,72% operários industriais e 10,9% trabalhadores independentes. Assim, podemos verificar que a questão histórica da divisão das tarefas por género é notável nos escalões acima. Ainda que maioritariamente haja uma concentração no seguimento dos profissionais técnicos de enquadramento dos pais, há uma ausência do escalão superior dos pais, segundo o que nos

⁶⁵ Anexo III – Quadro 9; Quadro 10; Quadro 11.

demonstrou o perfil característico de que os mesmos com relação à profissão são pertencentes às classes médias e classe trabalhadora. Na sua maioria, todos trabalham por conta de outrem e os que são micro empresários estão enquadrados nos trabalhadores independentes, pois não chegam a ser empresários com um número grande de funcionários que trabalham para si.

Por fim, no caso dos cônjuges também há uma concentração nos profissionais técnicos e de enquadramento (12,72%). O número baixo de percentagem válidas dos cônjuges deve-se ao fato de que somente 20% dos inquiridos (as) se manifestaram casados (as) ou em regime de união de facto.

Tabela 9 – Origens socioeducativas dos pais e do cônjuge no CCTF⁶⁶

	Mãe	Pai	Agregado	Cônjuge
	% Válida	% Válida	% Média dos pais	% Válida
Ensino Básico 1º ciclo	23,6	29	26,3	0
Ensino Básico 2º e 3º Ciclo	34,5	21,8	28	2
Ensino Secundário Incompleto	3,6	7,5	14,5	7,5
Ensino Secundário Completo	21,8	25,5	29	10
Ensino Superior 1º Ciclo	5,5	7,5	6,5	2
Ensino Superior 2º Ciclo	5,5	3,6	9	0

Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação da tabela 9.

Na tabela sobre as habilitações literárias podemos verificar no agregado o ensino básico se destaca em relação ao terceiro ciclo com 28%. A maior média é 29% com o ensino secundário completo e somente 6,5% e 9% têm o ensino superior de primeiro ciclo e segundo ciclo, respetivamente.

Os cônjuges possuem uma maior formação no ensino secundário totalizando 10%. Interessante perceber que com relação aos inquiridos, os mesmos possuem qualificações globalmente inferiores como é possível verificar na tabela 9.

Portanto, as origens de classe social dos OP’s de acordo com as duas variáveis (qualificações profissionais e habilitações literárias) do perfil dos pais e dos cônjuges demonstraram que são oriundos das classes sociais mais baixas, reproduzindo, de certa forma, no presente, com exceção do maior grau de formação, a sua classe social de origem.

⁶⁶ Anexo III – Quadro 12; Quadro 13; Quadro 14.

O que vai ao encontro do conceito de *habitus* desenvolvido por Pierre Bourdieu que trata da questão da reprodução social dos indivíduos e das classes sociais dentro do plano dos recursos culturais e do *status* simbólicos (Bourdieu, 1979). Mas, também, como que invocando a perspectiva de Machado *et al* (2003), que é claramente inspirado na tipologia de classes de Erik Olin Wright (1985, 1997). Estes autores fizeram uma espécie de reciclagem, readaptando as tipologias de classes para o contexto atual, o que proporcionou a análise de segmentos específicos das classes sociais. Isto é, como podemos verificar nos resultados ocorre uma reprodução das classes sociais de acordo com os recursos disponibilizados dos pais para os filhos (as) das suas condições culturais, sociais e económicas para o emprego de OP's.

4.4. Caracterização socioprofissional dos operadores no CCTF: formação, condições e organização do trabalho

4.4.1. A situação profissional dos operadores no CCTF

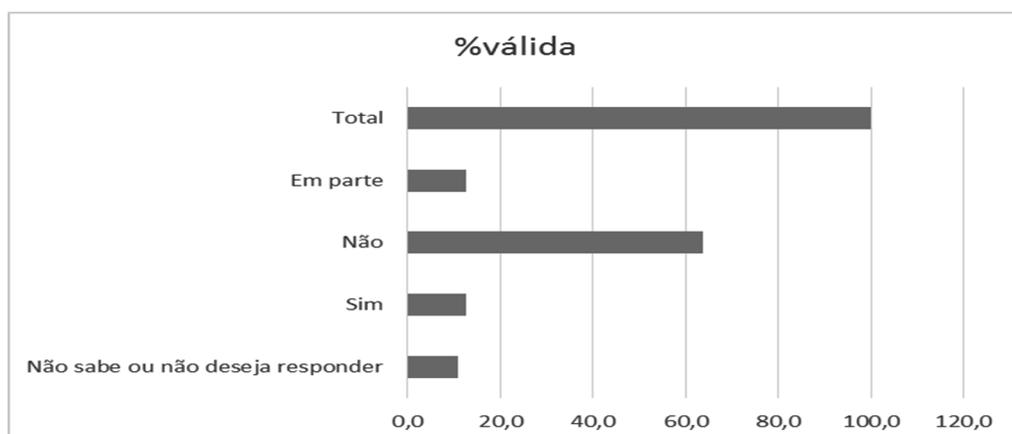
Caracteriza-se aqui a situação profissional dos OP's ainda que se proceda a um pequeno apontamento histórico dos últimos anos das atividades que exerceram, bem como se faça referência à questão do desemprego que afeta uma grande parcela dos jovens trabalhadores em Portugal.

Portanto, no que concerne à situação dos OP's da nossa amostra, a maioria, cerca de 67%, trabalha como OP na modalidade *inbound* contra 14,7% que exerce a modalidade *outbound*⁶⁷.

No que concerne a questão do trabalho tendo em vista a formação inicial dos OP's, cerca de 35% consideram que a sua formação inicial não é adequada para a atividade que exercem. 12,7% avaliam que a sua formação condiz com a atual atividade que exerce no CCTF. Por outro lado, 12,7% consideraram que exercem em parte as atividades condizentes com sua formação inicial, conforme podemos ver no gráfico 4.

⁶⁷ Ver Anexo III-Quadro 15.

Gráfico 4 - Exerce atualmente um trabalho que se adequa à sua formação inicial no CCTF⁶⁸



É curioso notar que quando especificamos mais a questão através de uma escala de 1 a 4, cerca de 31% dos OP's consideram que o trabalho é pouco adequado à sua formação e qualificação profissional. 27% afirmam que é mais ou menos adequado, contra 23,5% que o avaliam como nada adequado e 5,5% que consideraram como sendo bastante adequado. Esses números mostram um equilíbrio nos três primeiros escalões na tabela 10.

Tabela 10 - Adequação do seu trabalho à sua formação/qualificação e competências profissionais no CCTF⁶⁹

	Frequência	% Válida
Nada Adequado	13	23,5
Pouco Adequado	17	31
Mais ou Menos Adequado	15	27,5
Bastante Adequado	3	5,5
Total	55	100

Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação da tabela 10. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total.

⁶⁸ Ver Anexo III-Quadro 16.

⁶⁹ Ver Anexo III-Quadro 21.

Esse perfil de negação dos OP's em relação à adequação do trabalho está relacionado com o cruzamento das suas habilitações literárias de maneira global. Como podemos verificar a seguir na tabela 11 abaixo.

Tabela 11- Cruzamento da adequação ao trabalho com as habilitações literárias no CCTF⁷⁰

		Habilitações Literárias				Total
		Secundário Incompleto (10º a 11º ano)	Secundário Completo (12º ano)	Licenciatura	Mestrado	
Adequação do Trabalho às competências	Nada Adequado	0	4	6	2	13
	Pouco Adequado	3	4	8	2	17
	Mais ou Menos Adequado	1	9	4	1	15
	Bastante Adequado	0	1	1	1	3
	Total	4	18	19	6	55

Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação da tabela 11. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total.

Assim, mais de 50% dos OP's afirmaram que suas competências profissionais não são adequadas para as funções de trabalho de *call center* como podemos ver na tabela 11. Está peculiaridade está intrinsecamente relacionada com as habilitações literárias dos OP's ficando evidente na tabela a divisão entre o ensino secundário e a licenciatura. Dos OP's que possuem o ensino secundário, 50% responderam que a profissão é adequada às suas habilitações literárias, enquanto que na licenciatura mais de 70% consideraram que o seu trabalho não é adequado à sua formação escolar.

Nesse sentido, nos últimos três anos cerca de 56,5% dos OP's tiveram um emprego diferente da profissão de OP. Além disso, 20% mudaram de profissão cerca de

⁷⁰ Ver Anexo III-Quadro 22.

duas vezes e 9% mudou de profissão três vezes, o que mostra a presença marcante da rotatividade de profissão, que já é chamada de profissão de “tiro curto”⁷¹.

Por outro lado, 65,5% dos OP’s não ficaram desempregados/as nos últimos três anos, mesmo que exercendo uma profissão diferente da atual, somente 20% ficaram desempregados/as por uma vez, contra 3,5 % que amargaram o desemprego por um longo período de tempo⁷², e que se explica com a atual situação econômica do país.

Por fim, contraditoriamente, cerca de 38% acham que as experiências profissionais anteriores são úteis para a atual profissão. 25,5% pensam que as experiências profissionais passadas são pouco úteis para exercer as atuais obrigações laborais (mantendo-se próximos da escala mediana da pergunta). Nas escalas mais extremas de 1 a 5, 7,5% definiram que não são nada úteis e 5,5 % afirmaram que são muito úteis suas experiências profissionais passadas⁷³.

De maneira hipotética, acreditamos que a aparente tensão entre a maioria dos OP’s que dizem que a formação escolar não é adequada para o trabalho que realizam, mas ao mesmo tempo as experiências profissionais anteriores têm haver com a rotatividade dos OP’s que passam demasiadamente por experiências profissionais semelhantes ou só mudam de *call center* para *call center* executando o mesmo trabalho.

4.4.2 A autonomia e as condições de trabalho no CCTF

Consideramos como “autonomia”, a forma como são definidos os horários de trabalho e o período de férias dos OP’s, assim como, os métodos de controle do trabalho adotados pela empresa sobre os eles. Ou seja, esses aspectos, representam parte do quadro laboral ligada a questão teórica do conceito autonomia, que analisa qual o grau de liberdade o trabalhador/a possui mediante o trabalho em si (Skidmore e Bound, 2008).

⁷¹ Ver Anexo III-Quadro 17.

⁷² Ver Anexo III-Quadro 18.

⁷³ Ver Anexo III-Quadro 20.

Com efeito, a definição dos horários de trabalho dos OP's é realizada de maneira vertical pela supervisão ou gerência da CCTF, o que sucede em 51% dos casos. Somente em 34,5% das situações é definido em acordo por ambas as partes e em 2% dos casos definido pelo/a próprio/a OP como podemos verificar na tabela 12 abaixo.

Tabela 12 – Como é definido seu horário de trabalho no CCTF⁷⁴

	Frequência	% Válida
Não sabe ou não deseja responder	7	13
Somente pelo meu supervisor ou gerente de produção	28	51
Por acordo entre mim e o meu supervisor ou gerente de produção	19	34,5
Somente por mim	1	2
Total	55	100

Já o período de férias é definido para os OP's por acordo entre a empresa e o trabalhador/a, tendo aqui uma versão mais horizontal da relação laboral com aproximadamente 82% dos respondentes. 3,5% afirmam que é definido somente pela empresa e 5,5% que é definido por si mesmo, como visualizamos na tabela 13.

Tabela 13 – Como é definido o seu período de férias no CCTF⁷⁵

	Frequência	% Válida
Não sabe ou não deseja responder	5	9
Somente pela empresa	2	3,5
Por acordo entre mim e a empresa	45	82
Somente pelo próprio	3	5,5
Total	55	100

⁷⁴ Ver Anexo III-Quadro 19.

⁷⁵ Ver Anexo III-Quadro 23.

Nesse contexto, o controle dos tempos de trabalho é uma realidade presente na vida laboral dos OP's, cerca de 68% confirmaram que o controle é realizado diretamente pela supervisão ou gerência através, principalmente, da escuta telefônicas. 18% afirmaram que é feito através de uma espécie de relógio de ponto que, ao ligar o computador e atender ou fazer a primeira chamada, marca o temporizador a partir daquele momento no início do expediente, como é verificável na tabela 14 abaixo.

“A presença do supervisor das ilhas onde os OP's executam o seu trabalho é vista de forma variada de acordo com o expediente de trabalho. Se as coisas estão correndo bem, o atendimento ocorre dentro do TMA e as vendas estão atingindo as metas da empresa, há uma relação cordial para com os OP's. Caso contrário, aumenta a pressão para que as metas sejam atingidas” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

Tabela 14 – O seu trabalho é controlado de algum modo no CCTF⁷⁶

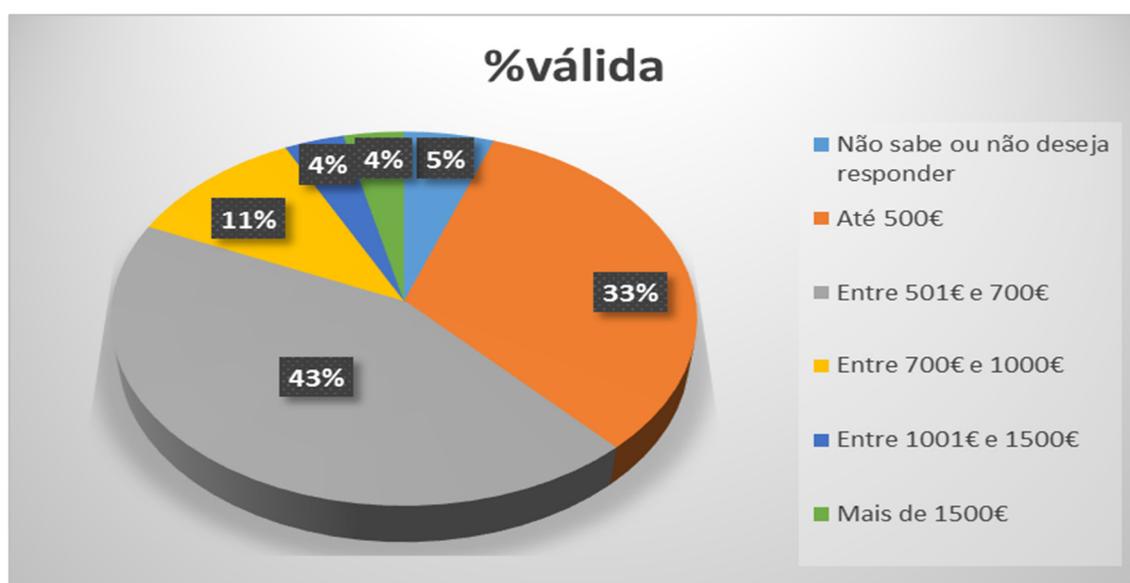
	Frequência	% Válida
Não existe controle	1	2
Mediante um livro de ponto	1	2
Mediante um relógio de ponto	10	18
Diretamente pela supervisão ou gerência	37	68
Total	55	100

No que concerne os rendimentos, os escalões variam de acordo com o tipo de serviço realizado pelos OP's na empresa consoante a modalidade de trabalho *outbound* e *inbound*. Geralmente, os que trabalham na forma *outbound* acabam por aumentar o seu rendimento no médio prazo, ainda que o trabalho seja mais estressante e a pressão por resultados seja maior, tendo em conta o fato de que trabalham por objetivos fixos em números que se entendem entre vinte nove e cinquenta e oito serviços completos, ou seja, a

⁷⁶ Ver Anexo III-Quadro 24.

venda e a instalação do produto. Quanto mais se vende, mais aumentam as possibilidades de se atingir os prémios que elevam o salário base, sendo este o ordenado mínimo nacional que gira em torno de 485€. Como aplicamos a mesma pergunta sem fazer distinção do tipo de trabalho que os OPs realizam, nas suas formas *inbound* e *outbound*, temos uma média global de todos os inquiridos representados no gráfico. É notório que cerca de 43% ganham entre 500€ e 700€, seguido de 33% que ganham até 500€, 11% que se beneficiam com vencimentos entre 700€ e 1000€ (que só é possível na modalidade *outbound*), seguido de 4% que ganha entre 1001€ e 1500€ e 4% que conseguem atingir a cifra de mais de 1500€ (todos os últimos fazem o serviço *outbound*). É preciso considerar que esses números estão em sua versão de salário bruto, sem os descontos da segurança social. Por exemplo, no novo regime de segurança social uma pessoa que recebe 485€ tem 100€ descontado na folha de pagamento ficando com apenas 375€ de salário líquido⁷⁷.

Gráfico 5 – Indique o vencimento bruto que aufer, em média, por mês no CCTF (%)⁷⁸



Por outro lado, seria interessante fazer uma observação no intuito de aprofundar mais a discussão acerca da classe social do OP, o rendimento dos OP's quando vivem juntamente com seus pais ou cônjuge. Porém, o alto índice de abstenção dessa resposta é

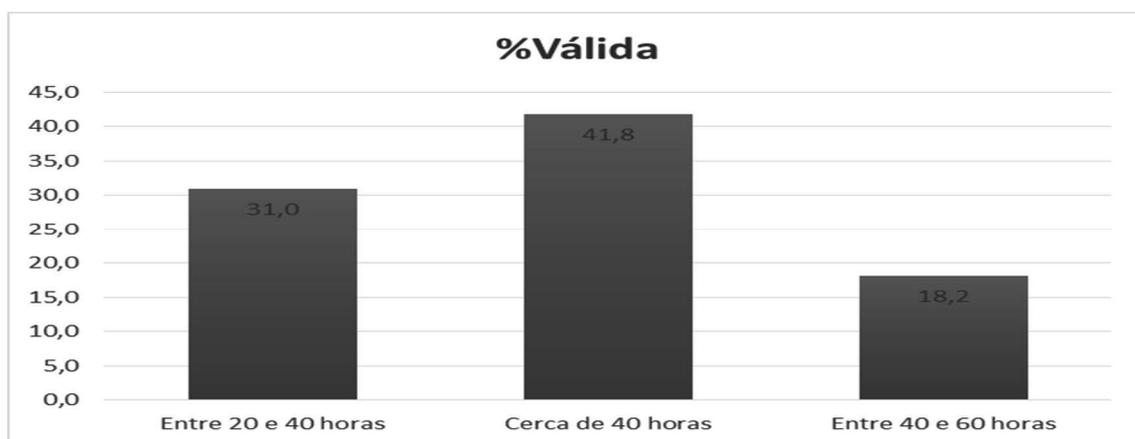
⁷⁷ Direção-Geral da Segurança Social (DGSS) - Trabalhadores por Conta de Outrem. (Maio. 08 de 2014). [consultado 28 Mar. 2014]. Disponível em http://www4.seg-social.pt/documents/10152/13198/trabalhadores_conta_outrem.

⁷⁸ Ver Anexo III-Quadro 25.

resultante do facto da maioria viver sozinho ou não ter cônjuge, o que demonstra que a pergunta terá sido mal interpretada. Por isso, ficou praticamente inviável realizar esse traçado de forma mais precisa. Dos 55 inquiridos, 42 não responderam a essa pergunta, ficando claro que não dependem diretamente dos pais para viver e que também não são casados/as⁷⁹. Ou seja, predominantemente nos limitamos a ter os ordenados dos OP's como base para definição de sua classe social, onde se encontram no escalão inferior da constituição de classes sociais, sendo pertencentes à classe trabalhadora do ponto de vista económico, beneficiando de um contrato de trabalho a termo.

É oportuno nesse momento analisar a quantidade média de horas de trabalho pelos OP's da empresa CCTF com relação à questão da flexibilidade do trabalho. Em média, os OP's trabalham 30,33 horas semanais obtendo uma remuneração que divide a amostra em 3 grupos, obtendo a seguinte distribuição:

Gráfico 6 – Horas trabalhadas semanalmente por grupos no CCTF (%)⁸⁰



Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação do gráfico 6. Por isso, havendo uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global do % válido.

A média global de 30,33 horas demonstra que se trata de uma atividade onde predomina a modalidade *part-time*, apesar de cerca de 41,8% do OP's trabalharem à volta de 40 horas semanais (*full-time*). O segundo grupo com a maior percentagem gira em torno de 31% que trabalham entre 20 e 40 horas semanais. Por fim, 18,2% dizem que trabalham

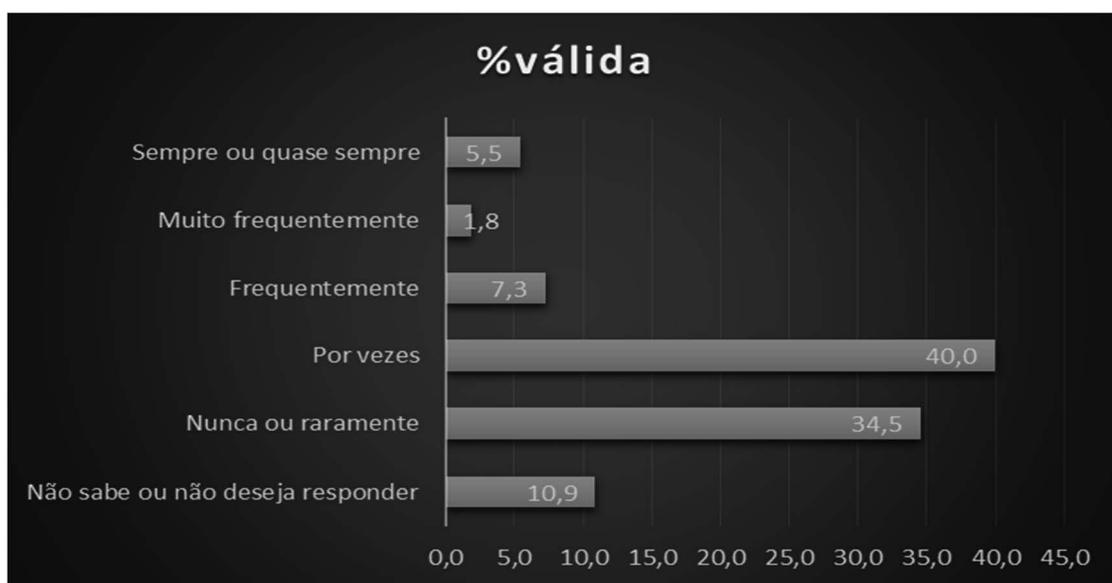
⁷⁹ Ver Anexo III-quadro 26.

⁸⁰ Ver Anexo III-Quadro 27.

entre 40 a 60 horas semanais o que demonstra que há OP's que trabalham em tempo semanal acima da legislação permitida em Portugal, sendo esta de 44 horas semanais.

Por conseguinte, relativamente ao prolongamento dos horários de trabalho para o período noturno, ou para além do horário de trabalho contratual, temos o seguinte cenário demonstrado no gráfico 7 e pelos depoimentos seguintes.

Gráfico 7 - É frequente prolongar o seu trabalho para um horário noturno, para além do período normal de trabalho no CCTF (%)⁸¹



“Não, há um ano atrás, quando pedíamos para fazer sábados e como era algo oficial, pois a minha chefe direta enviava o pedido à chefe dela, porque só ela é que autorizava a fazer horas extraordinárias, esse sim era pago, mas se eu decidir ficar aqui e não sair às seis e ficar até às sete, ninguém me paga” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

“Sim, até porque vamos mais cedo para cumprir os objetivos. Essa semana houve dois dias que trabalhei 10 horas, porque os meus objetivos são fixos, todos os meses tenho que efetuar 29 serviços de vendas com a instalação, não conta, mas vale um cada serviço, se vender um pacote de telefone,

⁸¹ Ver Anexo III-Quadro 28.

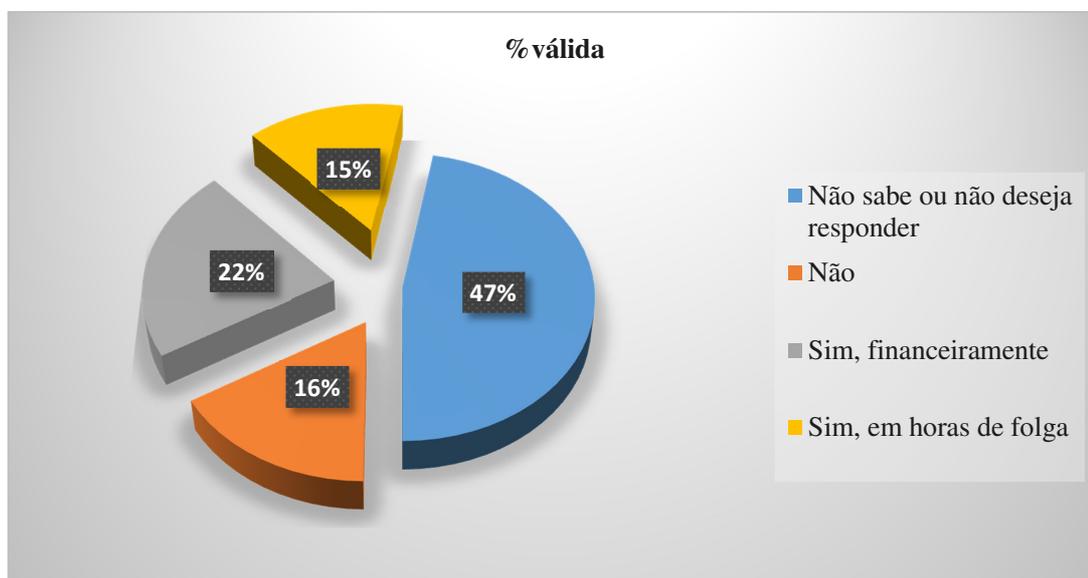
televisão e internet conta como três, mas apesar de termos o objetivo de 29, tu na verdade deves vender 50, porque há sempre falha nas instalações que depois só contam no próximo mês e então temos que vender muito mais” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

“Em primeiro lugar, eu tenho que estar no trabalho antes mesmo de este começar, tenho que chegar mais cedo porque trabalhamos com um cartão, eu trabalho das 10 às 17 horas. Às 10 horas já tenho que estar *logado*, por isso, tenho que chegar antes, porque isso pode levar meia hora, por exemplo. Tenho que ligar oito aplicações, depois começo a receber chamadas e a usar as mesmas, é raro ter que as usar todas na mesma chamada. O tempo médio da chamada deve ser de sete minutos, mas há chamadas que duram entre 50 minutos até uma hora e meia” (Entrevista a Pedro Bento, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

Constata-se que o elevado número de OP’s que prolongam o seu horário de trabalho normal é de 40%, o que mostra a recorrência da prática da CCTF em adotar tal política como forma de ter sucesso no trabalho e de atingir as metas estabelecidas pela empresa. De fato, a preferência, escolha e/ou necessidade em prolongar o horário de trabalho, ao invés de contratar mais OP’s, pode explicar tal percentagem. 5,5% disseram que costumam trabalhar sempre, ou quase sempre, para além do seu horário normal de trabalho e 1,8% revelaram a prática como muito frequentemente. Por outro lado, 34,5% afirmaram que nunca ou raramente prolongam seu expediente de trabalho. 10,9% disseram não saber ou não querer responder, expondo uma abstenção que consideramos alta e que muito provavelmente se deve ao receio de despedimento associado ao também receio de uma possível identificação do respondente.

Contudo, a questão que é colocada tem que ver com a legalidade ou não da prolongação da jornada de trabalho e se ela é remunerada ou entra no chamado “banco de horas”, resultante da alteração da legislação laboral (Costa, 2012; Leite *et al*, 2014), como podemos ver abaixo no gráfico 8, assim como nas transcrições das entrevistas.

Gráfico 8: Recebe algum benefício por prolongar o seu trabalho à noite ou fim de semana no CCTF (%)⁸²



“Sim, acontece muitas vezes vir mais cedo. Eu entro por volta da uma hora da tarde e venho para cá às onze da manhã, ninguém me obriga, faço porque quero, porque há coisas que durante o dia não dá para fazer, por exemplo, ligar para a linha de ativações e controlar as tuas vendas, se o fizeres no teu horário de trabalho estás a perder tempo em que poderias estar a vender, mas quase só eu faço isso, eles não me pagam diretamente, mas é compensatório por ser mais eficaz nas vendas. Depois, o último Sábado de cada mês vimos sempre trabalhar, só vem quem quer, mas acaba por vir toda a gente porque é tempo essencial para completarmos as nossas vendas. Então se fizeres as contas acabo por trabalhar muito mais do que as quarenta horas semanais, se fizeres as contas uma hora a mais por dia são cinco horas semanais e se fizeres seis horas a um sábado são mais doze horas por mês” (Entrevista a Virgínia, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 16 de abril de 2013).

“Por vezes sim, outras vezes não, depende dos interesses da empresa. Normalmente pedem-nos para trabalhar dois Sábados por mês, os últimos, mas não nos pagam, o que eles alegam é que temos que ir trabalhar nesses Sábados para cumprir os nossos próprios objetivos, obviamente podes não ir

⁸² Ver Anexo III-Quadro 29.

porque são horas não remuneradas, mas se não o fizeres sofres muita pressão por parte dos supervisores e tu sabes que se o teu supervisor vir que, de fato, te esforças, ele vai intervir caso te queiram despedir” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

É notório o alto índice de abstenção, com cerca de 47% dos inquiridos respondendo que “não sabe ou não deseja responder”, o que dá mais sentido à hipótese que havíamos levantado na questão anterior do despedimento. 22% respondeu que recebem um benefício financeiro por prolongar o trabalho, 15% afirmaram que recebem horas de folga e 16% afirmam que prolongam o horário e não recebem nada em troca. Pelas entrevistas presenciais pude perceber que trabalhar mais algumas horas no CCTF, para além do horário contratado, acaba por se tornar algo natural para os OP’s, visto que eles sabem que têm que chegar mais cedo no local de trabalho para efetuarem o *login* no programa informático, têm que avaliar serviços anteriores para estes se validarem como serviços completos e têm que cumprir um número mínimo de vendas, como tal, essas horas extras são indispensáveis para o alcançar, deixando de ser visto como um sacrifício, passando a ser encarado como um benefício, mesmo não sendo remunerado e não estando assente no contrato de trabalho.

No que toca a questão do grau de automação e variedade do trabalho ligado ao modelo de trabalhador/a versátil, multifuncional e da reorganização do trabalho, cerca de 50% dos OP’s concordam que as suas funções são muito variadas, exigindo que façam a utilização de várias competências complexas ou de alto nível para realização do trabalho, seguindo-se de 14,9% que concordam totalmente com tal situação de trabalho. Porém, 12,7% discordam quanto à utilização de *skills* complexas nas suas funções do quotidiano e 1,8 discordam completamente de tal afirmação:

Gráfico 9 - As minhas funções são muito variadas, exigindo que eu utilize várias competências complexas ou de alto-nível no CCTF (%)⁸³

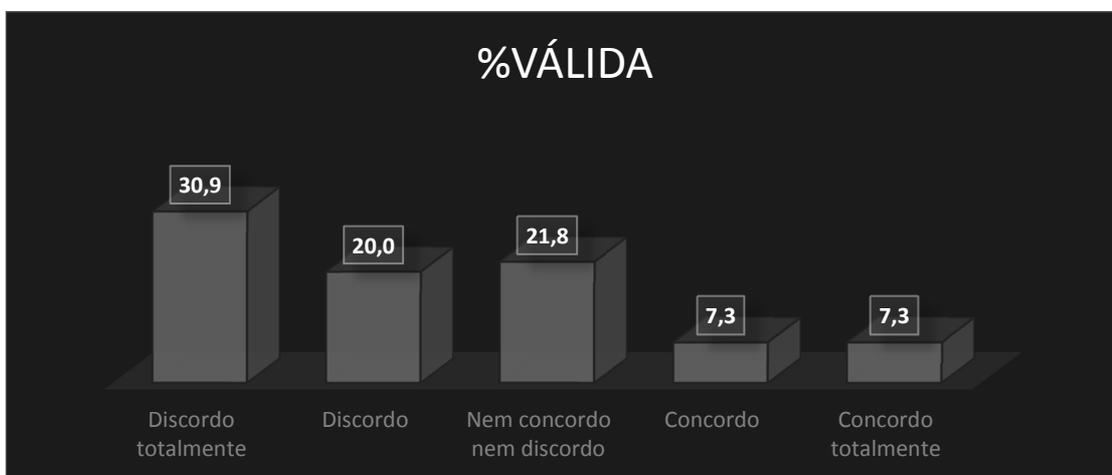


Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação do gráfico 9. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da %válida.

Assim, a resposta dos inquiridos resulta do peso das TIC's e da automatização do trabalho executado pelos próprios. Esse fato pode ser melhor verificado quando ligamos a questão da capacidade diversificada da utilização de *skills* oriundas das TIC's com a independência e liberdade na execução dos trabalhos. Assim, 21,8% não concordam, nem discordam que quanto mais capacitação se tem, mais independência no trabalho e liberdade na execução dos mesmos é possível. 7,3% dos OP's concordam que quanto mais *upgrade* nas suas *skills* e capacidades aplicadas mais liberdade há no trabalho. Na mesma linha, 7,3% concordam totalmente com essa hipótese. Contrariamente, 20% discordam dessa possibilidade e 30,9% discordam totalmente que seja possível adquirir independência e liberdade com aprimoramento das capacidades individuais de trabalho, como podemos verificar no gráfico 10.

⁸³ Ver anexo III – Quadro 30.

Gráfico 10 - As minhas funções dão-me muitas oportunidades de independência e liberdade no que diz respeito à forma como executo o meu trabalho no CCTF (%)⁸⁴



Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação do gráfico 10. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da %válida.

“Eu quando entrei para o CCTF, foi curioso porque li que trabalhar num *Call Center* era considerado o segundo trabalho mais estressante, o primeiro era controlador aéreo. Eu li isso logo quando fui para lá e vi que, de fato, é um trabalho muito desgastante, é rotineiro e monótono, porque estás o dia inteiro sentado a falar com pessoas em frente a um computador, só te levantas nos tais 24 minutos de que te falei” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

4.5. Ambiente de trabalho: Integração, segurança e saúde dos operadores no CCTF

No que toca a questão do ambiente de trabalho, ou seja, no sentido global que os OP’s atribuem ao trabalho, cerca de 25,5% afirmam que não existe abertura entre as várias partes na execução do trabalho em conjunto, mas partilham informação e comunicam entre si na resolução dos problemas. Por conseguinte, 23,5% dizem que se trata de um trabalho

⁸⁴ Ver Anexo III – Quadro 31.

essencialmente rotineiro, monótono e cansativo em sua globalidade. O que podemos considerar um número expressivo para tal nível de satisfação e integração dos OP's ao serviço de operador/a de *telemarketing*. Bem como, 5,5% responderam que há conflitos, ou seja, as várias partes são hostis e a agressividade é a forma corrente de resolução de disputas no seio do trabalho. Por outro lado, 11% dos OP's atribuem um sentimento de apatia. Ou seja, os indivíduos não têm interesse no que se passa na empresa e não tomam posição face aos problemas que vão surgindo no quotidiano do trabalho e 3,5% dos OP's acreditam que nenhuma das opções acima se aplica ao trabalho que exercem, como demonstrado na tabela 15.

Tabela 15 - Como classificaria o ambiente de trabalho no CCTF (%)⁸⁵

	% Válida	Frequência
Harmonia: as várias partes trabalham em conjunto, em colaboração com espírito de cooperação e respeito mútuo.	7,5	4
Abertura: as várias partes não trabalham em conjunto, mas partilham informação e comunicam entre si na resolução dos problemas.	25,5	1,5
Hostilidade: as várias partes são hostis, e a agressividade é a forma corrente de resolução das disputas.	5,5	3
Apatia: os indivíduos não têm interesse no que se passa na empresa e não tomam posição face aos problemas.	11	6
É um trabalho essencialmente rotineiro, monótono e cansativo.	23,5	13
Nenhuma das opções acima se aplicam ao trabalho que exerço.	3,5	2
Não sabe ou não deseja responder.	23,5	13
Total	100	55

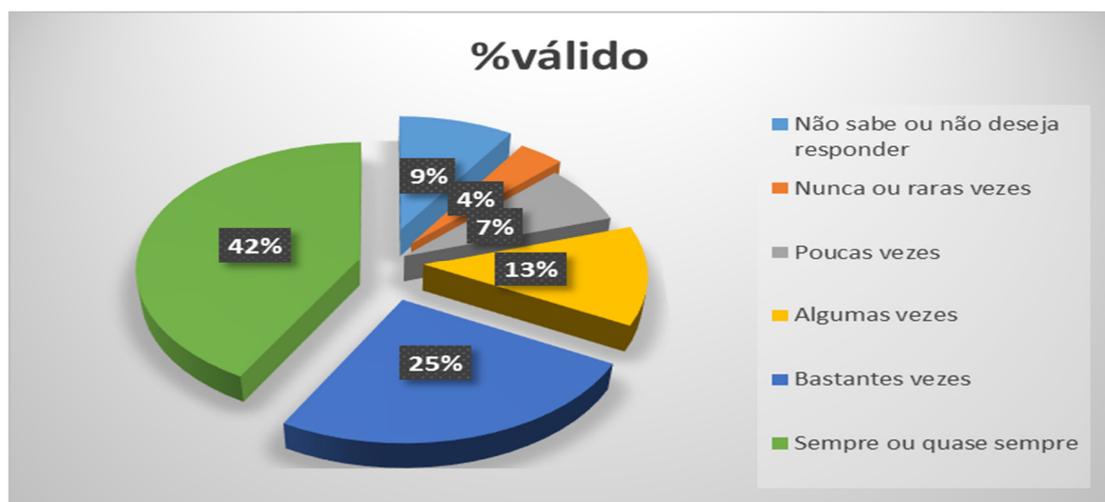
“É um controle individual e coletivo. Individual porque sou eu que faço o atendimento. Coletivo porque faço parte de uma equipa que responde a um supervisor e, supostamente, há resultados de equipa. A relação com os

⁸⁵ Ver Anexo III – Quadro 32.

colegas de trabalho é boa e não existe competição entre nós, absolutamente nenhuma, pois não há patamares a alcançar. Com os meus superiores é igualmente boa, normal e funcional.” (Entrevista a João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

No que se refere às pressões quotidianas, nota-se um alto nível de exigência na execução do trabalho ditado pela empresa. Por um lado, os OP’s que trabalham na modalidade *inbound* são avisados no sentido de não ultrapassarem o TMA. Por outro, aos OP’s que fazem as atividades de vendas é fortemente recomendado que atinjam os resultados em cotação numérica. Assim, obtemos o seguinte cenário: uma esmagadora maioria dos inquiridos, cerca de 42%, afirmam que são pressionados sempre ou quase sempre a fim de alcançar as metas. Na mesma linha, 25% manifestam-se dizendo que são pressionados bastantes vezes. Por outro lado, 4% dizem que nunca ou raras vezes recebem tal tipo de pressão, 7% dizem que poucas vezes foram pressionados. Por fim, 13% dizem que sofrem pressões que podemos considerar como normais ocorrendo apenas algumas vezes. O que podemos verificar, nesse caso, é uma variação do trabalho precário e, consecutivamente, o aumento do ritmo de trabalho.

Gráfico 11 - Alguma vez sofreu pressões no sentido de atingir as metas de trabalho criadas pelo CCTF (%)⁸⁶



⁸⁶ Ver Anexo III – Quadro 33.

Nesse sentido, os problemas gerados pela pressão para atingir as metas são variados, causando impactos diferentes de OP para OP, mas o certo é que as consequências como afirmam os OP's geralmente são negativas.

“Não, nunca tive nenhum problema físico em consequência do trabalho, mas houve uma altura em que deixei de ser o quinto do PA (Posto de Atendimento) para passar a ser o menos quinto e levava em demasia as preocupações para casa e, nessa altura, comecei a ficar esgotado psicologicamente, mas felizmente tive a sorte de ter tido uma supervisora que já tinha tido o mesmo problema e que me ajudou imenso e eu próprio me ajudei e vi que o meu descontentamento e revolta não poderia continuar, que levaria o problema a escalar ainda mais, mas clarifiquei as ideias e vi que este trabalho não merecia uma depressão minha e então, felizmente, não cheguei a ter que ficar em casa devido ao trabalho (Entrevista a Pedro Bento, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

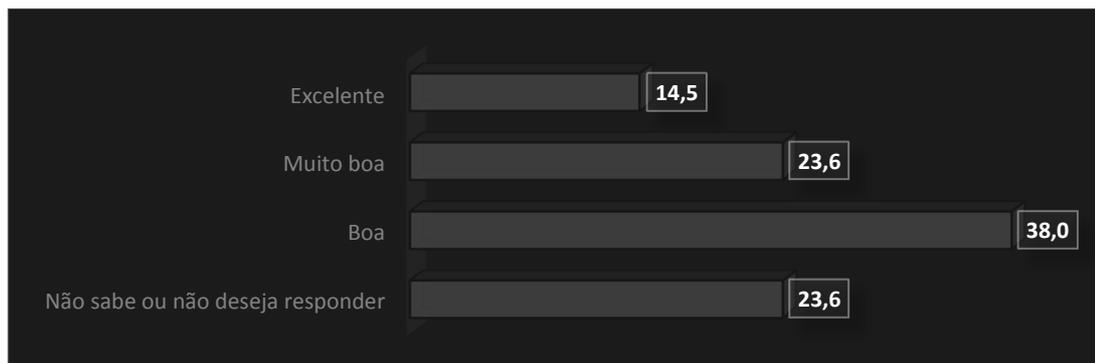
As relações sociais desenvolvidas no âmbito do trabalho com seus colegas são globalmente positivas. Cerca de 38% responderam que as relações são boas. 23,6% consideraram que é muito boa, 14,5% avaliaram que é excelente. Por outro lado, 23,6% não sabe, ou não responderam a essa questão. Desta forma, acreditamos que esses resultados evidenciam a perspectiva teórica elaborada por Luísa Veloso (2007), onde as noções de *formas identitárias* e *processos de identificação* estão ligadas as construções relacionais e temporais, orientadas pelo processo de produção social das identidades sociais ao longo de uma trajetória de inserção e aprendizagem profissional.

“Quando entrei era péssima, principalmente, com as colegas e supervisoras raparigas, mas agora evoluiu e é boa, se tiver alguma dúvida sinto-me à vontade para falar com a minha supervisora ou alguém mesmo que não seja da minha equipa. Falo muito com os colegas para tirar dúvidas, geralmente com os colegas do lado, pois demora sempre quando chamamos alguém para ajudar” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

“Sou uma pessoa sociável em que facilmente me integro no meio onde estou, em questões de amizades sou um pouco mais seletivo e acabo por ser um pouco observadora do comportamento das pessoas para saber se posso criar

um laço e uma relação mais aberta com certas pessoas e o que eu notei que com algumas pessoas da minha equipa existiu essa progressão, mesmo com o meu supervisor dou-me bem e entre os colegas é um ambiente descontraído” (Entrevista a Sérgio, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 24 de abril de 2013).

Gráfico 12- Como define a relação com seus colegas de trabalho no CCTF (%)⁸⁷



Aprofundando mais a questão das relações sociais, analisamos as relações hierárquicas que são estabelecidas na empresa. Assim, 40% dos inquiridos disseram que a relação com a chefia é boa, 18,2% afirmaram que é muito boa e 1,8% definiram como excelente. Ao passo que 14,5% definiram como uma relação má ou conflituosa e um número grande de inquiridos não sabe, ou não deseja responder essa questão, atingindo a casa dos 25,5%.

“É muito boa. Há algumas situações de tensão devido aos objetivos, mas isso é normal e como é tudo gente muito nova não há aquele ambiente formal aborrecido” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

“Não, por acaso até há muito companheirismo, eu peço ajuda e tenho-a, nesse aspecto o fato de sabermos que ninguém sobe para lado nenhum faz com que não haja esse tipo de competitividade, mas o ambiente torna-se um

⁸⁷ Ver Anexo III – Quadro 34.

bocado mau porque há muito mexerico e “diz que disse”. A chefe às vezes torna o ambiente terrível porque ela tem um mau feitio péssimo e deixa toda a gente mal disposta” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

Gráfico 13- Como define a relação com suas chefias no CCTF (%)⁸⁸



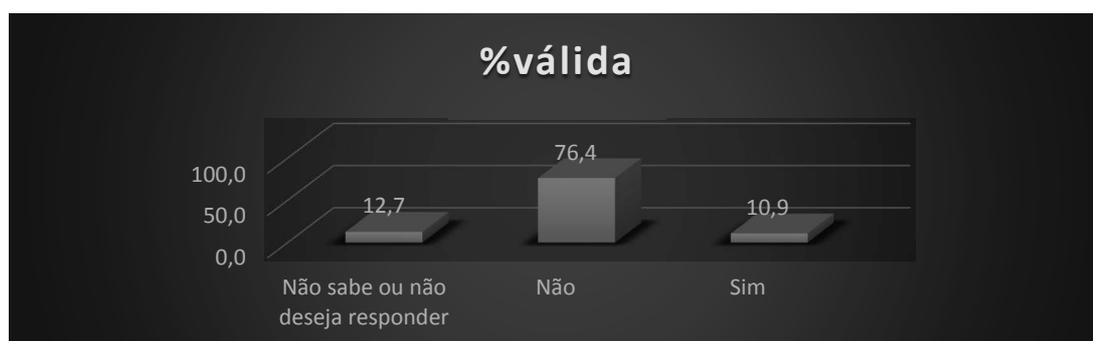
Contraditoriamente, apesar da maioria dos inquiridos/as considerarem que a relação com sua chefia é boa, mais de 60% dos OP’s reconheceram que são pressionados na realização das suas tarefas pelos seus superiores hierárquicos.

“Eu acho que temos um ambiente muito bom na minha equipa. O nosso supervisor é uma boa pessoa. A minha equipa é de bons vendedores e isso ajuda o bom ambiente, mas já passamos por maus momentos e se é difícil para todos, se os objetivos não são cumpridos podemos mais facilmente respirar sem o supervisor em cima de nós. Pode até acontecer se já tivermos os objetivos cumpridos o supervisor dizer vamos todos tirar dez minutos em formação e vamos lá abaixo fazer um intervalo e isso é bom, depois, acabas por formar algumas amizades que mantêm fora do trabalho. A hora de almoço é partilhada pelo pessoal da “ilha” e acabamos por estar todos juntos e conversar bastante” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

⁸⁸ Ver Anexo III – Quadro 35.

Efetivamente, vejamos quais são os motivos que levam os OP's a ficarem doentes com relação ao trabalho que exercem. Começamos pelas chamadas lesões por esforços repetitivos (LER). Cerca de 76,4 dos inquiridos disseram nunca terem ficado de baixa médica por esse motivo. 10,9% afirmam que sim e 12,7 disseram não saber ou não desejar responder.

Gráfico 14 - Esteve de baixa médica devido às chamadas lesões por esforços repetitivos (LER) no CCTF (%)⁸⁹



Em contrapartida, somente 7,3% afirmaram que estiveram de baixa médica por falta de voz, 3,6% por problemas respiratórios e somente 3,6% por estresse. Os números demonstram globalmente que a baixa médica não é alarmante, mas atribuímos isso à questão da rotatividade, do trabalho como passageiro, e às faltas que os OP's podem ter durante o ano, que muitas vezes acabam sendo utilizadas como forma de cuidados com a saúde.

“Bem, na teoria tens dez dias durante o ano para faltas justificadas, mas agora eles fizeram uma nova regra que se te ausentares um dia não acontece nada, dois dias retiram-te 25% de comissões do teu ordenado, se faltares três dias retiram 50% e se faltares quatro dias não te pagam as comissões, só ganhas o ordenado mínimo, mesmo que tenhas uma baixa médica ou estejas internado no hospital” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

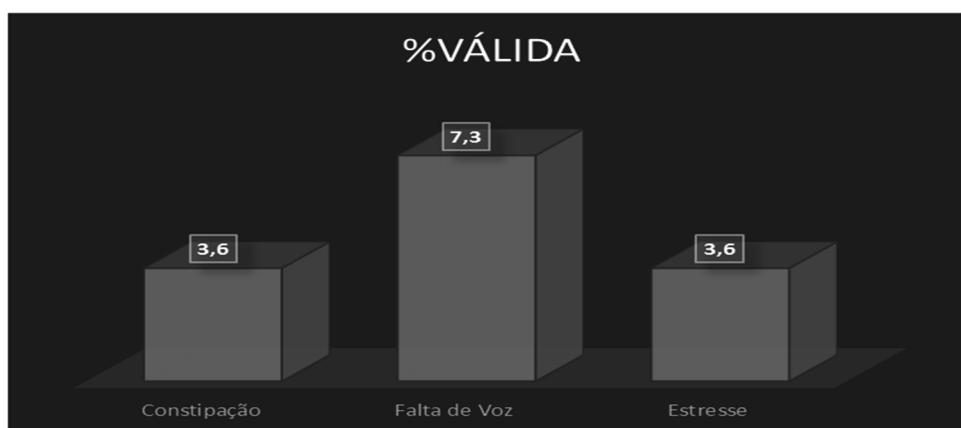
⁸⁹ Ver Anexo III – Quadro 36.

Ou seja, do ponto de vista do Direito do Trabalho o período de férias deveria ser para os trabalhadores descansarem do período de trabalho e não para ser utilizado como baixa médica.

“No que toca a questão da saúde dos OP’s, a empresa oferece um plano de saúde apenas para os trabalhadores ligados diretamente à empresa matriz do CCTF, porém, os restantes OP’s que trabalham para a empresa, mas que são quarterizados a filiais de recrutamento com as quais têm, de facto, o vínculo contratual, não têm esse direito e limitam-se à utilização do Serviço Nacional de Saúde (SNS) (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

“Para nós não. Os trabalhadores internos têm um plano de saúde próprio, eu se quiser pago um seguro” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

Gráfico 15 - Esteve de baixa médica por outros motivos no CCTF (%)⁹⁰



Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação do gráfico 16. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da %válida.

“Por acaso tive uma situação engraçada quando entrei para a CCTF, um mês depois tive um problema de saúde que os médicos não sabiam o que eu tinha. Eles tiveram que fazer uma investigação e acabaram por concluir que

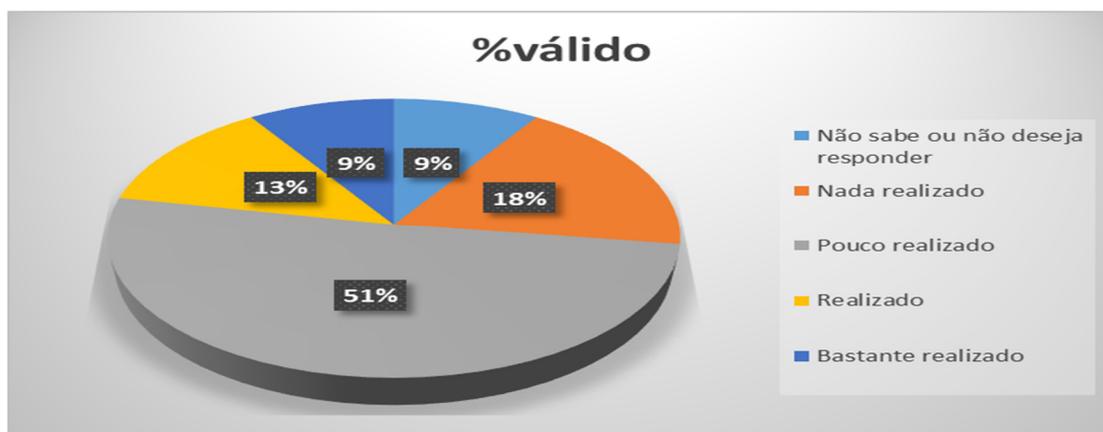
⁹⁰ Ver Anexo III – Quadro 37.

aquilo era devido ao estresse, o que me aconteceu foi ter uma dormência na mão, que durou de três a quatro meses, e que teve que ver com o sistema nervoso, porque eu estava a perder mielina que é o que ajuda a fazer as sinapses nos neurónios, mas entretanto tomei uma medicação direcionada para o sistema nervoso e depois passou, mas claro que pensei logo que era por causa do trabalho na CCTF, porque até então nunca havia tido nada parecido” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

4.6. Da valorização ao reconhecimento no CCTF: flexibilidade, precariedade, carreira e satisfação

A satisfação profissional dos OP's com a sua carreira no setor de telecomunicações no sentido da importância dada à mesma é um indicador central para saber se objetivamente e subjetivamente os OP's se encontram motivados para realizarem as atividades que a empresa exige. Portanto, cerca de 51% sente-se pouco realizado/a profissionalmente. 18% dos inquiridos responderam que não se sentem nada realizados/as. Contrariamente, 13% dos OP's afirmaram que se sentem realizados/as com a profissão de OP. Outros 9% assinalaram que se sentem muito realizado/a profissionalmente. 9% disseram não sabe ou não desejam responder essa questão. Ou seja, o nível de satisfação com o trabalho é baixo, o que não o torna atrativo e isso junta-se às condições precárias ao qual é exposto. Porém, mesmo não sendo um emprego cativante é muitas vezes a única escapatória a um cenário de desemprego jovem.

Gráfico 16 - Sente-se realizado com o seu trabalho/emprego no CCTF (%)⁹¹



Nesse marco, cerca de 69% dos OP's não atribuem importância ao seu trabalho como operador/a tendo como referência o grau de satisfação de sua atividade na empresa.

“Sou vinculado a uma empresa que presta serviços, chama-se ManPower. Com franqueza, acho que têm coisas boas e coisas más, é como em tudo no mundo do trabalho em Portugal. No fundo, nós prestamos um serviço à empresa matriz. Essa tem um intermediário, a quem paga um determinado valor/hora por cada OP. Já está, vive desta gestão de recursos humanos, do destaque de pessoas para desenvolverem atividades profissionais das empresas com quem têm estes vínculos e daí advém lucro para a Man Power. A empresa matriz paga-lhes um determinado valor para eles e eles pagam um determinado valor para nós, mas aí a Man Power já está a lucrar, tirando dividendos de cada um dos OPs” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

“Não, de maneira nenhuma, mas podia estar. Vamos por partes, porque não, porque sou mal remunerado, devido ao desgaste psicológico, não há nenhum tipo de apoio psicológico e devia existir, ou seja, não há nenhum tipo de mecanismo de compensação face ao desgaste que este trabalho implica e, a meu ver, isso poderia ser feito de uma forma muito simples, pois não deve

⁹¹ Ver Anexo III – Quadro 38.

custar muito à PT subir um pouco os salários, melhorar as condições de trabalho, etc. Com um bom ambiente de trabalho e com uma boa organização todos têm a ganhar, dificilmente a empresa teria muito a perder” (Entrevista a João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

No que respeita a relação face à carreira, verificou-se, no total, que cerca de 60% dos OP’s abandonaria CCTF se lhe oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições de trabalho. Pressuposto que, devido às condições levantadas até ao momento, fica mais evidente nesse tópico. Portanto, 27,5% dos OP’s pensaria seriamente em abandonar a carreira de operador por outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições. 7,5% teria dúvidas em abandonar a profissão se lhe oferecessem outra melhor remunerada com melhores condições. 3,5% dificilmente abandonaria a carreira de operador por outra com melhores condições e 2% não abandonaria a carreira de operador, mesmo por outra com melhores condições, conforme demonstra a tabela 16 abaixo:

Tabela 16 - Possibilidade de abandonar a carreira no CCTF (%)⁹²

	% Válida
Difícilmente abandonaria a carreira de operador/a por outra com melhores condições	3,5
Não abandonaria a carreira de operador/a mesmo por outra com melhores condições	2
Se lhe oferecessem outra profissão melhor remunerada com melhores condições teria dúvidas em abandonar a carreira atual	7,5
Pensaria seriamente abandonar a carreira de operador/a por outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições	27,5
Se lhe oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições de trabalho	60

Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação do Tabela 16. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da %válida

⁹² Ver Anexo III – Quadro 39.

No que toca a questão da evolução dos OP's na carreira de telecomunicações, ficou comprovado que cerca de 43,5% vêem sua progressão como estagnada. 16,5% afirmam que sua evolução na carreira é lenta ou em ziguezague. Porém, 7,5% percebem sua situação de progresso como descontinuidade (com interrupções) e outros 11% como regressão contínua, o que atenua uma situação preocupante face ao trabalho e ao desempenho dos OP's.

Tabela 17 - Qual a situação que melhor descreve o seu percurso profissional no setor das telecomunicações no CCTF (%)⁹³

	% Válida
Regressão	11
Descontinuidade (com interrupções)	7,5
Estagnação	43
Evolução lenta ou em ziguezague	16,5
Não sabe ou não deseja responder	14,5

Dá não ser surpreendente que, quando questionados sobre as expectativas futuras de evolução na carreira, os OP's exprimam pessimismo como denominador comum. Dos inquiridos/as, cerca de 33% acham muito improvável uma eventual progressão na carreira de telecomunicações. 27,5% acredita ser improvável um *upgrade* em suas carreiras. A posição de neutralidade da perspectiva também se destaca ficando em 18% dos OP's acreditam que sua progressão não seja nem provável, nem improvável e, por fim, 7,5% dos inquiridos/as acham provável e 3,5% muito provável a progressão na carreira.

“Sim, a meio do meu tempo aqui já me tinham convidado para ser apoio, ou seja, subir a supervisora, mas eu não quis porque dá-me mais dores de cabeça. Subir demora, mas é possível sem dúvida” (Entrevista a Virgínia, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 16 de abril de 2013).

⁹³ Ver Anexo III – Quadro 40.

“Não, é difícil, ainda mais em Coimbra porque esta empresa foca tudo em Lisboa. Se eu tivesse a esperança, por mínima que fosse, de progredir na carreira não poderia ficar aqui teria que ir para a capital porque é lá que tudo acontece e que estão as pessoas mais importantes e mais influentes que me poderiam ajudar” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

“É possível chegares a supervisor, mas é muito difícil, a não ser que tenhas um apadrinhamento e depois, mesmo que subas, será só um cargo, não mais do que isso. Eu penso que, no meu caso, com os meus conhecimentos poderia vir a ser supervisora, mas embora pense todos os dias nisso penso que nunca vai acontecer” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

Tabela 18 - Qual considera ser o grau de probabilidade de vir a progredir no CCTF (%)⁹⁴

	% Válida
Muito improvável	33
Improvável	28
Nem provável nem improvável	18
Provável	7,5
Não sabe ou não seja responder	11

Com relação à questão da valorização e o reconhecimento utilizamos a variável realização com o trabalho. 51% sentem-se pouco realizados e valorizados com o trabalho. 18% não estão nada realizados com o seu trabalho. 13% dos inquiridos/as estão realizados e satisfeitos com o trabalho que exercem e 9% sentem-se bastante realizados com seu trabalho.

“Sou vinculado a uma empresa que presta serviços, chama-se ManPower. Com franqueza, acho que têm coisas boas e coisas más, é como em tudo no mundo do trabalho em Portugal. No fundo, nós prestamos um serviço à

⁹⁴ Ver Anexo III – Quadro 41.

empresa matriz. Essa tem um intermediário, a quem paga um determinado valor/hora por cada OP. Já está, vive desta gestão de recursos humanos, do destaque de pessoas para desenvolverem atividades profissionais das empresas com quem têm estes vínculos e daí advém lucro para a Man Power. A empresa matriz paga-lhes um determinado valor para eles e eles pagam um determinado valor para nós, mas aí a Man Power já está a lucrar, tirando dividendos de cada um dos OPs” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

“Não, de maneira nenhuma, mas podia estar. Vamos por partes, porque não, porque sou mal remunerado, devido ao desgaste psicológico, não há nenhum tipo de apoio psicológico e devia existir, ou seja, não há nenhum tipo de mecanismo de compensação face ao desgaste que este trabalho implica e, a meu ver, isso poderia ser feito de uma forma muito simples, pois não deve custar muito à PT subir um pouco os salários, melhorar as condições de trabalho, etc. Com um bom ambiente de trabalho e com uma boa organização todos têm a ganhar, dificilmente a empresa teria muito a perder” (Entrevista a João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

4.7. Sindicatos, associações profissionais e novos movimentos sociais

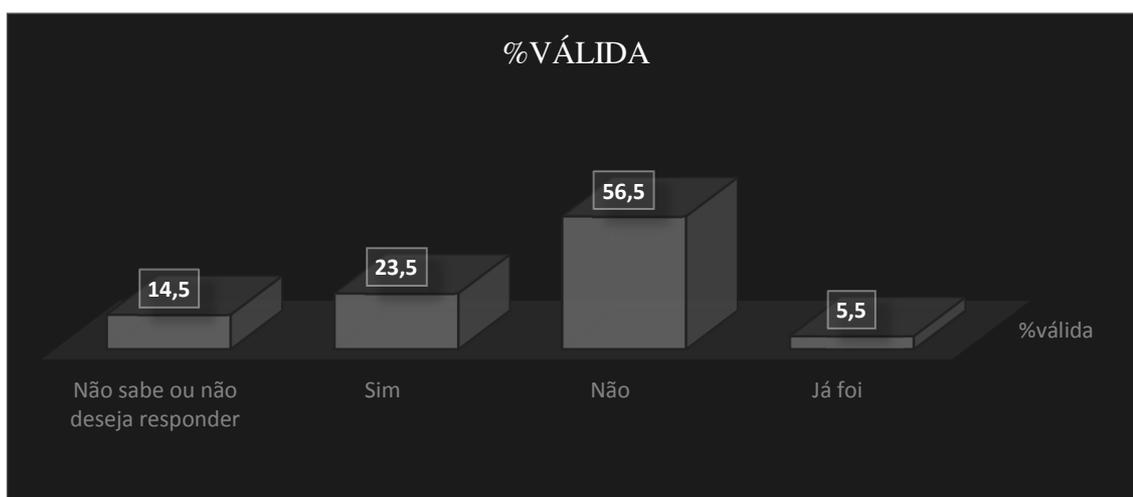
No presente tópico, focamos a questão do nível de associativismo dos inquiridos/as referente à sua capacidade de ação coletiva, desprezando a capacidade de ação individual dos OP's no CCTF. Nesse sentido, globalmente, cerca de 56,5% dos OP's não são sindicalizados. 23,5% disseram ser sindicalizados e 5,5% já foram sindicalizados ou pertencentes a uma associação profissional organizada. Como há uma média de sindicalização relativamente alta com relação à média nacional, acreditamos que por sindicalização os OP's entendam como o desconto sindical ou só o facto de trabalharem no CCTF acreditam que sejam automaticamente sindicalizados.

“Não, há um sindicato e já fui abordada várias vezes para aderir, mas para mim não tem interesse algum” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

“Sim, sou vinculado ao sindicato SINTTAV (sindicato nacional dos trabalhadores das telecomunicações e audiovisual)” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

“Sim, pertença. Tem enormes limitações em termos de equações, fundamentalmente, porque o sistema dos *Call Centers* é um fenómeno, é muito complicado para os sindicatos trabalharem porque há resistências enormes pelas pessoas em reagir às condições de trabalho da empresa, também pelo clima de medo que é instalado pelos despedimentos ou penalizações. Nesse sentido, em termos de armas de luta sindical é muito complicado atrair pessoas para os sindicatos” (Entrevista a João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

Gráfico 17 - Percentagem de OP's sindicalizados no CCTF (%)⁹⁵



Assim, de entre os OP's que responderam que são sindicalizados, num total de 13 inquiridos no universo de 55. Globalmente, 38,5% nunca ou raras vezes participam das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato ou associação. 15, 5% participam poucas vezes. 25% participam algumas vezes nas atividades políticas e sociais promovidas pelo seu sindicato. Por fim, 8% participa bastantes vezes e 15,5% sempre ou quase sempre.

⁹⁵ Ver Anexo III – Quadro 42.

Tabela 19 - Se é sindicalizado, participa das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato no CCTF (%)⁹⁶

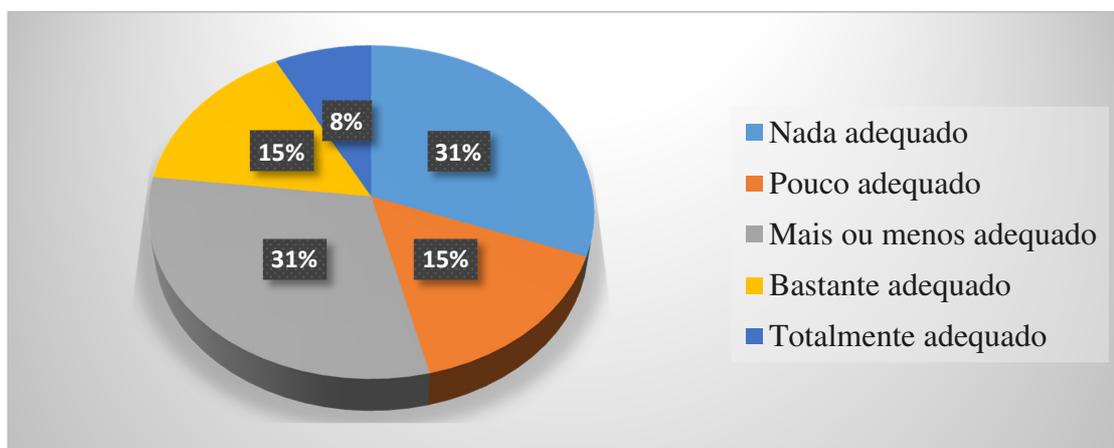
	% Válida
Nunca ou raras vezes	38,5
Poucas Vezes	15,5
Algumas Vezes	25
Bastantes Vezes	8
Sempre ou quase sempre	15,5

Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação da tabela 19. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da % válida.

Finalmente, é salutar saber o que pensam os OP's relativamente ao seu sindicato, ainda dentro do espectro de quem respondeu que é filiado ao sindicato da sua categoria. 15% dos inquiridos/as consideraram que o sindicato ainda é bastante adequado para proteção dos direitos. 8% consideraram que o sindicato é totalmente adequado a proteção dos seus direitos trabalhistas. Por outro lado, 31% consideraram que o sindicato é somente mais ou menos adequado a proteção dos seus direitos. 15% acham que ele é pouco adequado e 31% afirmaram que o sindicato não é nada adequado conforme aponta o gráfico 18 abaixo.

⁹⁶ Ver Anexo III – Quadro 43.

Gráfico 18 - Pensa que o sindicato da sua categoria é eficaz para promover a proteção dos seus direitos enquanto trabalhador no CCTF (%)⁹⁷

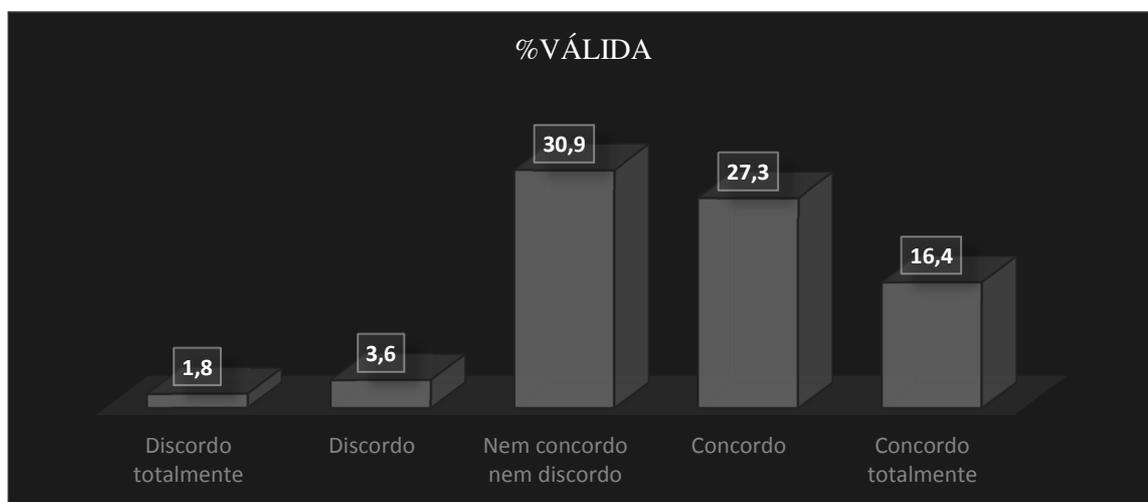


Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabem ou não desejam responder” após o tratamento dos dados para criação do gráfico 20. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da % válida

Quanto aos trabalhadores que responderam que não pertence ao sindicato ou associações profissionais, refletimos sobre o que pensam os OP's com relação à existência dos sindicatos ou associações profissionais. Tratou-se aqui de indagar se, mesmo quando não estão filiados em sindicatos, entendem que sem os sindicatos ou associações profissionais as condições de trabalho dos trabalhadores por conta de outrem seriam muito piores do que são. Ora, cerca de 31% dos OP's nem concordam e nem discordam. 27,3% concordam com tal afirmação e 16,4% concordam totalmente. Somente 3,6% discordam e 1,8% discordam totalmente.

⁹⁷ Ver Anexo III – Quadro 44.

Gráfico 19 - Sem os sindicatos ou associações profissionais, as condições de trabalho dos trabalhadores por conta de outrem seriam muito piores do que já são (%)⁹⁸



Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação do gráfico 21. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da % válida

Nesse sentido, sobre a importância e a utilidade dos sindicatos ou associações profissionais no sentido de garantirem a segurança no emprego e conseguir salários e condições de trabalho melhores, cerca de 40% dos OP’s responderam que nem concordam e nem discordam. Aproximadamente 22% afirmaram que concordam. 9,1% afirmaram que concordam totalmente. 7,3% discordam e 1,8% discordam totalmente. Ou seja, nota-se aqui uma elevada percentagem de opiniões que vão no sentido de uma certa indefinição.

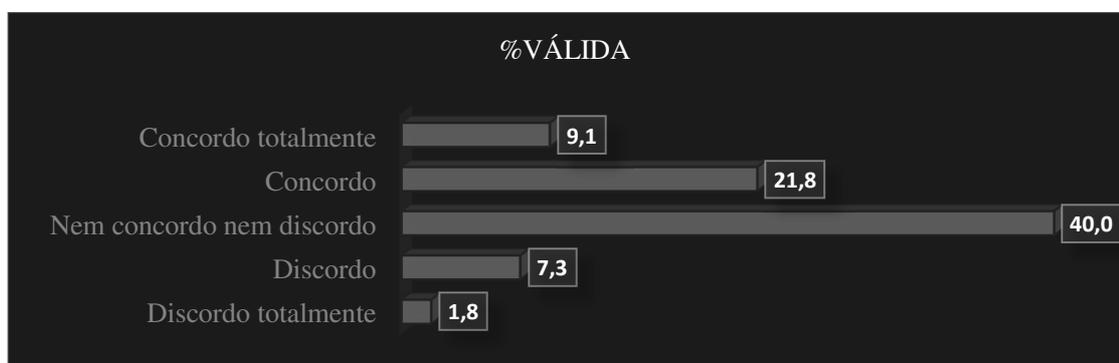
“É como lhe disse, nestes três anos não vi nenhuma mudança substancial por influência dos sindicatos em relação aos externos, quanto aos internos não tenho conhecimento para comentar” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

“Não, estou filiado há muito tempo, mas fui informado de uma formação de três dias em Lisboa à qual, infelizmente, não pude ir. Vou às reuniões e mantenho-me informado, mas sendo sincero como eu gosto de o ser, o sindicato para mim não passa de algo como as outras empresas, mas, como em tudo, nós sozinhos não somos ninguém e se o sindicato for o meio

⁹⁸ Ver Anexo III – Quadro 45.

aglutinador para atingir determinados objetivos, então vamos usá-lo para isso. Se ele nos ajudar a atingir os nossos objetivos como trabalhadores, ótimo, se nós os ajudamos a atingir os seus objetivos como organização, ótimo também, mas, tenho a perfeita consciência de que o sindicato não é nada de maravilhoso e que quando “a coisa aperta” também poderão ser os primeiros a dar as costas, como já aconteceu” (Entrevista a Pedro Bento, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

Gráfico 20 - Utilidade dos sindicatos ou associações profissionais para garantir a segurança no emprego e conseguir melhores salários e condições de trabalho no CCTF (%)⁹⁹



Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação do gráfico 22. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da % válida

O envolvimento dos OP’s com o sindicato ou associação profissional entra na questão hipotética da crise do sindicalismo. Quando questionados sobre se eles têm muito a ganhar em ser sindicalizados ou ser membros de uma associação profissional, cerca de 34,5% assinalaram que nem discordam e nem concordam. 25,5% concordam que têm a ganhar em ser sindicalizados. 14,5% concordam totalmente e somente 5,5% discordam de tal afirmação.

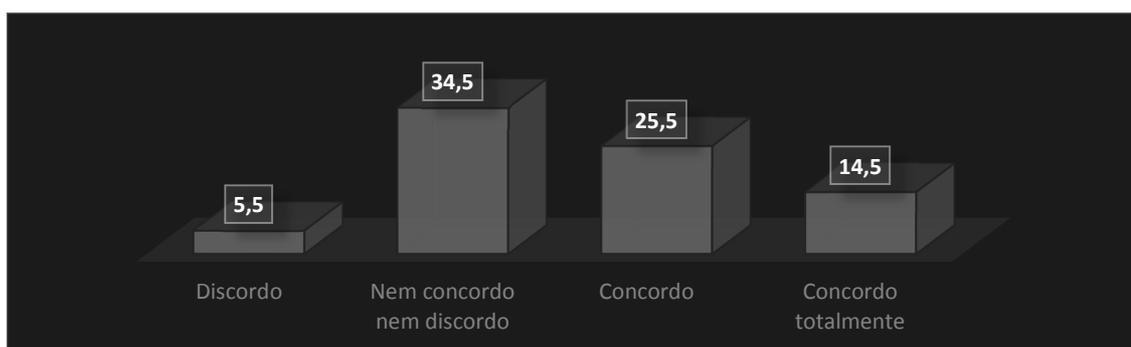
“Não, nós nem temos contacto com nenhum sindicato lá dentro. O nosso sindicato anda um bocado escondido, ou não quer aparecer porque nunca nos informaram de nada. Já me falaram que existe o sindicato mas foi algo por alto. Se perguntar aos supervisores eles também não sabem de nada”

⁹⁹ Ver Anexo III – Quadro 46.

(Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

“Estamos a falar de um setor em que os direitos são muito poucos e em que é muito difícil jogar com as empresas, pois como não há uma responsabilidade direta da empresa matriz na gestão do CCTF, muitas das vezes é descartada a responsabilidade por parte da empresa matriz. Eu diria que a principal arma de luta é trazer para o público os problemas do CCTF, que é o que tem sido feito. Assim, tentamos resolver problemas pela via legal, judicial ou recorrer à exposição pública através do média” (Entrevista a João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

Gráfico 21 - Pensa que os trabalhadores têm muito a ganhar em ser sindicalizados ou ser membros de uma associação profissional (%)¹⁰⁰



Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação do gráfico 23. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da % válida

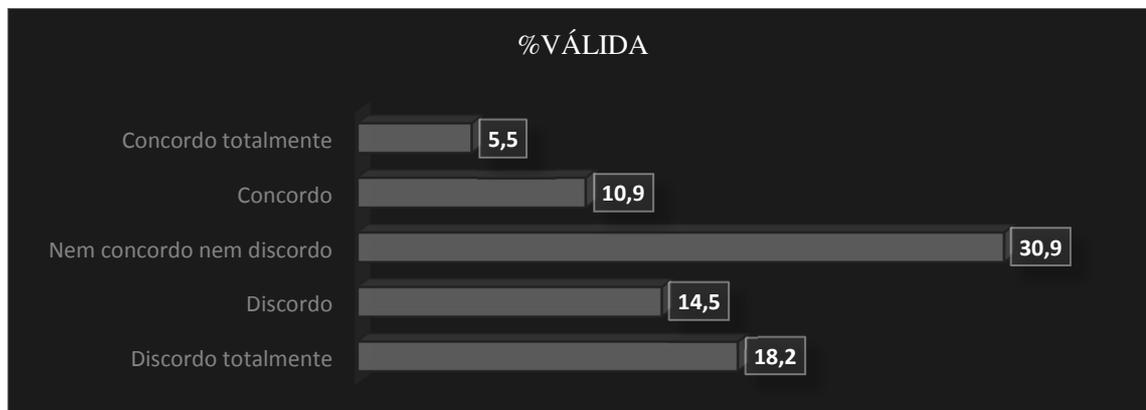
Nesse sentido, outra hipótese para o baixo índice de filiação seria a questão do medo de perder o emprego por parte dos OPs caso fossem sindicalizados. Ou seja, a questão do despotismo poderia ser colocada. Aproximadamente 31% dos OPs disseram nem concordar e nem discordam com essa perspetiva. 14,5% discordam dessa ideia. 18% discordam totalmente dessa hipótese. 11% concordam que poderiam receber represálias por serem sindicalizados e outros 5,5% concordam totalmente com tal possibilidade.

¹⁰⁰ Ver Anexo III – Quadro 47.

“Não. O único sindicato de que ouvir falar foi através do delegado que me falou dos tickets, porque recebemos o subsídio de alimentação através do euro-ticket, comigo ainda ninguém me falou dessa questão. Na formação não recebia subsídio de alimentação e agora vou passar a receber em ticket, apesar de eu ser contra o ticket, neste momento está a decorrer um abaixo assinado para que seja dada a opção de escolha pelo sim ou não do ticket” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

“Eu não conheço muito a fundo o trabalho que eles fazem, sei que fazem diversas ações e inclusivamente lutam para que este tipo de contratações não seja tão injusta mas, não passa disso mesmo. Um folheto que diz “vamos lutar” e só. Nestes três anos que eu estou aqui na empresa, nunca vi nenhuma alteração no tipo de contratação ou de regalias em relação aos colaboradores externos. Se eu visse que valia a pena sindicalizar-me e que eles até conseguiam junto da empresa melhorar um pouco as condições. Eu acho que os trabalhadores externos (trabalha para empresa temporária) são, um pouco, mal interpretados, para mim nunca foi objetivo ter o mesmo tratamento que os trabalhadores internos (empregados da empresa matriz), mas julgo que há uma defasagem tão grande, fazemos todos a mesma coisa e estamos todos ali misturados que as pessoas se sentem mal com as distinções. Eu olho para o lado e vejo que a minha colega paga cinco euros por uma consulta de especialidade e tem direito ao serviço MEO completamente gratuito e eu não tenho direito a rigorosamente nada” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

Gráfico 22 – Se for/fosse sindicalizado ou membro de uma associação profissional preferia não o dizer no CCTF (%)¹⁰¹



Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação do gráfico 24. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da % válida

Todavia, parece pairar no ar uma busca de alternativas ao sindicalismo clássico, que as posições evidenciadas nos gráficos anteriores parecem deixar antever ao refletir uma carência e um vazio por parte dos OPs na empresa CCTF. Colocamos a seguinte questão para os OPs: acha que os novos movimentos sociolaborais (associação dos precários inflexíveis, Fartos destes recibos verdes (FERVE), Movimento dos Sem Emprego (MSE), entre outros) que vem surgindo nos últimos anos em Portugal são úteis para lutar pelos seus direitos? Mediante essa pergunta, cerca de 29% acham útil o surgimento desses novos movimentos sociolaborais. 14,5% consideram que sejam bastante úteis e 7,3% demarcaram como muito úteis. Somente 1,8% consideraram nada úteis e 27,3% se abstiveram na resposta. Ou seja, temos uma percentagem superior a 50% dos que consideram essa busca de renovação do sindicalismo positiva.

“Eles tentam e eu acredito que eles acreditem nisso mas hoje em dia eles tentam salvaguardar os direitos dos trabalhadores, mas não conseguem pelo que está estipulado nos códigos do trabalho. Ali já fizeram algumas coisas boas, por exemplo, quando mudamos de uma empresa para outra não nos queriam pagar o subsídio de férias referente a um determinado ano e dado à

¹⁰¹ Anexo III – Quadro 48.

pressão do sindicato conseguiram, mas também, por outro lado, aproveitam todos os focos para plantar um certo mal-estar entre patronato e funcionários, acho que poderiam ser mais equilibrados nesse ponto, mas acho também que a constituição deveria dá espaço aos sindicatos para poderem salvaguardar os direitos e interesses dos trabalhadores” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

Tabela 20 - Pensa que os novos movimentos sociolaborais (precários inflexíveis, Fartos destes recibos verdes (FERVE), Movimento dos Sem Emprego (MSE), entre outros) que vem surgindo nos últimos anos em Portugal são úteis para lutar pelos seus direitos enquanto trabalhador (a) (%)¹⁰²

	% Válida
Nada úteis	2
Pouco úteis	20
Úteis	30
Bastante Úteis	14,5
Não sabe ou não deseja responder	27,5

“Eu posso dizer abertamente que tenho uma ideologia fortemente de esquerda, mas acho que hoje-em-dia os sindicatos estão a perder a sua força. Atualmente, em Portugal, os códigos do mercado de trabalho são cada vez mais feitos às medidas dos patrões e com isso o sindicato, a quando da sua génese, foi perdendo importância na defesa do trabalho, coisa que antes eles tinham, no passado salvaguardavam bastantes direitos. Eu sou vinculado, primeiro porque eles disponibilizam uns cursos de formação profissional, eu pago uma anuidade para estar vinculado e eu participo nessas atividades, também, porque são remunerados e disponibilizam diplomas que nunca são demais para o curriculum. A nível político não vejo grande influência, com muita pena minha, mas a culpa não é das unidades sindicais mais sim

¹⁰² Ver Anexo III – Quadro 49.

da conjuntura” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

“Eu acho que eles percebem muito pouco do que se passa numa empresa assim e fazer uma coisa sem se saber do que se está a falar não tem grandes resultados. Eu analiso o que se passa no país e vejo que não estamos assim tão mal. Eu vejo amigos meus que são enfermeiros e professores e eu ganho mais que eles e eles também levam trabalho para casa” (Entrevista a Virginia, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 16 de abril de 2013).

Acho que os sindicatos clássicos já estão um pouco minados e contaminados com os interesses e talvez isso influencie a sua ação e está malta que vai para as ruas e organiza as manifestações e tudo mais não sei se não vão acabar como eles. Mas por agora ainda são um pouco tábua rasa sem interesse político nem económico e que estão ali mesmo para tentar resolver alguma coisa. Esses movimentos sim fazem falta, se nós não demonstrarmos o nosso descontentamento (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

Sim, são úteis na medida em que têm a possibilidade de apresentar uma forma de organização e, também, um certo desassombro e uma liberdade na forma de atuação que uma estrutura tradicional, como um sindicato, não cria. Em termos de negociação direta estes movimentos não têm capacidade nenhuma, porém em termos de exposição pública e em termos de agitação têm muito mais potencialidade que teria um sindicato tradicional. Ou seja, estes movimentos não são melhores, nem piores que um sindicato, são apenas diferentes nas ferramentas que possuem, não ocupam o lugar de um sindicato, mas podem vir a ocupar caso se organizem nesse sentido (Entrevista a Sérgio, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 24 de abril de 2013).

Em definitivo, apesar dos OP's respeitarem os novos projetos de constituição de ação coletiva que vem surgindo com os novos movimentos sociolaborais em Portugal, os mesmos, acreditam, que ainda se trata de movimentos que precisam passar da etapa retórica para ação efetiva na prática. Ou seja, na vida laboral dos OP's no “chão da empresa” para que comprovem a sua utilidade e as suas possíveis potencialidades como organizadores de

classes sociais efetivos, não se limitando somente (ainda que façam mais do que isso) a denúncia das condições precárias do trabalho aos quais os OP's estão inseridos. De acordo com as respostas obtidas, o caminho está aberto para realização desse trabalho, na medida em que os sindicatos tradicionais têm deixado a desejar na sua ação em defesa dos direitos dos OP's no CCTF.

4.8. O ciclo resiliatório do contrato de trabalho no CCTF

A possibilidade de demissão é muito presente nas relações laborais no CCTF. Devido à fragilidade do vínculo contratual e o aumento gradual e intenso da produtividade seja na modalidade *inbound* ou *outbound*, a exigência para que os OP's atinjam as metas estipuladas pela empresa são baseadas no controle rígido do trabalho e na disciplina do atendimento telefónico e informático feito pelos OP's. Consequentemente esse controle do trabalho acaba produzindo uma grande rotatividade pois o baixo nível de proteção laboral colabora para que aumente a pressão sobre os OP's no período de renovação dos seus vínculos contratuais com a ETT, tornando o trabalho mais “descartável” e precário.

“Diariamente, há sempre alguém na porta para que nós nos reunamos, mas nós conhecemos aquilo tão bem que nem nos arriscamos a fazer uma greve. Houve uma situação em que organizaram uma greve mas aderiu tão pouca gente que nem se notou e as pessoas que faltaram foram penalizadas, houve até demissões. Se eles te penalizam por estares num hospital, imagina porque te estás a queixar...Enfim, eles usam muito a teoria do caos e do medo, assustam-nos muito com a possibilidade de perder o emprego, até para nos incentivar a trabalhar nos fins-de-semana” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

Quinze dias que se renovam automaticamente, entramos e assinamos um primeiro contrato e depois é renovável por si só mas a cada quinze dias podemos ser despedidos, esse contrato é assinado de ano a ano. Eu estou aqui há dois anos e já tive dois contratos mas se eles quiserem daqui a quinze dias podem despedir-me (Entrevista a Virgínia, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 16 de abril de 2013).

Através desse trecho de uma entrevista, podemos verificar que o próprio vínculo laboral na forma de um contrato de trabalho é extremamente precário, que o permite uma situação de insegurança laboral alta e contribui para o controle da ETT sobre as condições de trabalho praticadas em sua forma de organizar o trabalho.

O meu contrato de hoje não tem vínculo direto com a empresa matriz mas sim, com uma ETT. São contratos mensais, renováveis por mais um ano, mas nos finais dos meses posso sempre ir-me embora, ser despedida ou despedir-me. Explicando, nós só assinamos contrato uma vez por ano que é renovado, automaticamente, mensalmente e que apenas dura um mês (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

O fenómeno da precarização do trabalho nos *call centers* deve-se essencialmente ao aspecto da privatização e liberalização, onde posteriormente correu sua segmentação em direção a terceirização, quarteirização dos serviços e o surgimento massificado das ETT.

“O meu contrato revela a precariedade deste país e, principalmente, deste tipo de trabalho comercial em que trabalhas por objetivos e as empresas não estão para manter pessoas que não cumpram objetivos. Os contratos de quem está no CCTF são de quinze dias renovados automaticamente conforme dos registos nos DOC’s para ver se estás a cumprir os objetivos” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

É interessante a associação que o OP faz do seu contrato de trabalho com a precariedade e sua consecutiva precarização no setor de telecomunicações e de serviços do país. Portanto, trata-se de uma questão nacional e internacional não se limitando somente ao trabalho de OP. O modelo de contrato de trabalho representa a autorização do Estado ao setor público e privado de organização do trabalho, ao qual, os trabalhadores/as estão submetidos.

“Não, quando entrei para o 16200 (atendimento *inbound*) assinei um contrato de formação de três meses. Esse contrato terminou no dia 21 de Maio e desde então ainda não me deram um novo contrato de trabalho para assinar. Eu penso que não é o procedimento normal da empresa mas acho

que eles andam um pouquinho perdidos, nem sequer sabem das pessoas que já fizeram formação ou não, quem tem contrato ou não” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

Aqui podemos notar uma situação de trabalho completamente desprovida das leis laborais, mesmo que precárias. Uma OP que está na empresa por um longo período de tempo sem qualquer estabilidade de trabalho. Isso demonstra que a tese da eficiência do setor privado através das empresas de *outsourcing* pode ser contestada.

“Provavelmente, não é do supervisor, mas sim do chefe do centro (que geralmente é um trabalho especializado e assalariado que tem vínculo de trabalho ligado diretamente com a empresa matriz) que não está presente. Tenho o exemplo de uma colega minha que foi demitida por ter o tempo de chamada muito elevado e ele referiu-lhe que se ela tivesse tido formação de vendas saberia disso, sendo que ela já tinha tido essa formação mas ele nem sequer sabia” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

Esse é um exemplo de despotismo hierárquico na CCTF. A questão da verticalização do modelo de organização do trabalho flexível é visível nessa situação. Não há, ao contrário do que alguns ideólogos afirmaram anteriormente, um conhecimento compartilhado entre todas as partes envolvidas no processo de produção e sua eventual diminuição da hierarquia, mas sim, uma distância mais acentuada que no modelo taylorista-fordista com a introdução das TIC's.

“Neste momento têm por base cinco ou seis parâmetros de avaliação que são o universo dos 15%. Ou seja, 15% de TMA que ronda os 360 segundos, portanto, à volta de sete minutos e meio, oito, não mais que isso dentro dos parâmetros. Mas eu, por exemplo, tenho o tempo um pouco mais elevado. 10% para a taxa de chamada que tem que ver quando um cliente liga e volta a ligar nas próximas 24 horas, conta como re-chamada e equivale a 10%, depois outros 10% para a taxa de resolução em *front office* que é a % de questões que se resolve aos clientes. Depois mais 10% para o HRP líquido que são as vendas liquidadas que se fazem, por exemplo, se vendes um serviço de televisão ao cliente mas se essa televisão não vier a ser instalada,

não conta, depois 40% para a voz ao cliente, ou seja no final de cada chamada temos que remeter o cliente para responder a um inquérito de satisfação para que este avalie o atendimento de que foi alvo e o último parâmetro não me recordo” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

Esses são alguns parâmetros exigidos pela CCTF que os OP’s devem cumprir com pena de serem demitidos caso não seja cumprido. Parte do controle do trabalho vem dessas atribuições do tipo de trabalho que é desenvolvido com imensa intensidade em sua execução.

“É um contrato precário, porque o salário é muito baixo, é o ordenado mínimo. Depois porque prevê coisas como a possibilidade de deslocções até 100 Km, prevê exclusividade, cláusulas que nunca foram alteradas desde 2010, estas cláusulas mais escabrosas à partida. Prevê também despedimento em função de uso indevido de recursos, tais como internet, uso dos computadores para algo que não exclusivamente trabalho, é absolutamente proibido o uso do computador para algo que não seja trabalho” (Entrevista a João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013)

“O meu contrato de trabalho é temporário é por termo incerto, ou seja, é renovável todo mês. A chefia pode chegar no final mês e me despedir, pura e simplesmente podem dizer que não precisam mais de ti e, isso é algo que a mim não podem fazer e felizmente a maior parte dos colegas, os mais antigos, também estão nesta situação, que temos que ser despedidos por justa causa ou com direito a indemnização” (Entrevista a Pedro Bento, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

É notável observar que, apesar da antiguidade no tempo de serviço, o OP não possui mais direitos e estabilidade quando o seu contrato de trabalho ainda que esteja na modalidade de contrato de trabalho por termo incerto. Com efeito, ele poderia passar dez anos trabalhando para CCTF e caso não seja mais produtivo de acordo com os parâmetros da empresa, no final do mês pode não ter o seu contrato renovado.

“É uma insegurança tremenda, muita gente não se aguenta aqui por causa disso, eu mesma quando entrei para aqui no início pensei que ia apenas ficar quinze dias porque eu via sempre gente a entrar e a sair, mas fui ficando só que efetivamente não é para toda a gente trabalhar no CCTF, não é mesmo. Quando comecei a primeira vez, ao sentar na cadeira de atendimento foi um terror desde já porque é uma sala com duzentos OP’s, num espaço aberto, todos a falar ao mesmo tempo e as pessoas falam alto e faz muita confusão, tu nem consegues pensar com tanto barulho, mesmo estando com os *phones* nos ouvidos, por vezes, estou a falar com o cliente e tenho o meu chefe atrás de mim a falar-me nos ouvidos coisas que eu tenho que fazer e pronto é assim tudo é um choque primeiro a sala foi assustadora porque pensei como iria conseguir falar com clientes com tanto barulho e eu até já tinha trabalho em CCenter’s mas depois habituamo-nos” (Entrevista a Virgínia, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 16 de abril de 2013).

“Bem, para ter noção eu estou lá há um ano e meio e sou a mais antiga da minha ilha, a maior parte das pessoas com quem eu trabalhei no início, que eram cerca de 20, só devem restar 4. Tem uma rotatividade muito grande, isso também se deve ao facto de eles terem uma medida que é depois de seis meses na empresa a atingir objetivos vais buscar um prémio que corresponde ao que fizeste nos seis meses atrás então para a empresa não lhes rende muito ter lá pessoas durante muito tempo porque têm que pagar esse prédio de fidelização. Eles fazem um período de seis meses não é à toa, é porque sabem que em média é o tempo que as pessoas aguentam ali (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

“Há muita gente que fala desses movimentos como um bando de pessoas sem nada para fazer e eu acho que quem pensa assim é muito vazio a nível interior, porque não é com a acomodação que as coisas vão mudar e se não houvessem esses grupos e muitos outros, bem como as greves as coisas só tenderia a piorar ainda mais e se não fosse o recente 25 de Abril (data da revolução portuguesa que pos fim a 40 anos de ditadura em Portugal) e o 3 de Maio o “querido” Ministro Miguel Relvas não se teria demitido, ou seja, esses grupos não teriam essa vontade para lutar se não fosse o povo, mas o povo também não teria incentivo para lutar se não fossem esses movimentos, pois não se sentiriam apoiados, porque se eu chegar ali dentro e disser “Vai

haver greve”, ninguém vai fazer porque têm receio da demissão, mas se virem que já há faixas cá fora, que já há um grupo conciso pronto para a “luta” ai deixamos de nos sentirmos sozinhos na reivindicação e, de certa forma, protegidos e assim se avança, como tal, no meu entender esses grupos são importantes, apenas pecam para mim numa situação, que é quando parece que estão todos a lutar pelo mesmo interesse e pelo melhor para a sociedade, quando chega a hora da verdade verifica-se que estes estão a defender os interesses políticos e isso para mim é um grande ponto mau, posso dizer-te que na greve do 3 de Maio isso notou-se, porque a certa altura estavam a ser feitos discursos, etc. e de repente começam a ouvir-se “bocas” e cânticos para abafar as palavras de quem não tem qualquer partido e a meu ver o que estavam a dizer era corretíssimo, pois para mim só há uma forma de melhorarmos que é deixando de existir legiões, raças nem qualquer outro tipo de barreira que nos separe, tem que haver compreensão e união e isso não se obtém apontando defeitos às diferenças, deve se dizer “tu vês isto assim, mas tenta ver assim, o que achas?” E assim no conjunto chegamos a um melhor consenso e é nisto que, para mim, estes grupos falham porque no fim das contas não estão pelo melhor mas sim pelo melhor que lhes convém a eles” (Entrevista a Pedro Bento, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

4.9. O controle do trabalho no CCTF: alguns *accounts*

Dedicamo-nos a esboçar apontamentos e orientações teóricas abundante sobre a questão da organização e do controle do trabalho engendrado pela aplicação das TICs, onde ocorreu um aumento do controle social do trabalho no setor de telecomunicações incidindo nos trabalhadores/as de *call center*. Tal processo ocorre de maneira significativa nas CCTF. Por isso, ao analisarmos as entrevistas com o intuito de obter melhor caracterização de como se dá efetivamente o controle do trabalho na empresa e quais são as consequências mais visíveis para os OPs na realização dos trabalhos.

“O trabalho é muito estressante, há prazos para tudo, somos muito pressionados para cumprir prazos, se não cumprimos é o drama total. Há objetivos e há tempos médios de atendimento (TMA) para fazer os pedidos e se foge da média já estão os chefes dos chefes dos chefes “em cima” de nós.

Basicamente o meu trabalho são pessoas a pressionarem-me e nós temos que ser verdadeiras máquinas com duas palas a olhar para um computador o dia todo a fazer os pedidos” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

Desta forma, a robotização do trabalho devido à imposição dos objetivos que por vezes são impossíveis de serem concluídos através do TMA de acordo com o número de clientes que cada OP precisa atender durante o expediente de trabalho. Como já destacamos anteriormente, os OP’s utilizam o *script* que possui estrutura fraseológica padronizada para o atendimento aos clientes – seja *inbound* ou *outbound*. Assim, essas características que organizam os trabalhos realizados pelos OP’s, tendo como pressuposto o uso excessivo das TIC’s, o torna rotineiro, monótono, mas caso os OP’s consigam atingir os objetivos, podem vir a aferir os prémios por produção como fator motivacional individualizado e competitivo.

“Bem eu acordo e penso que vou ter que ir falar com pessoas o dia todo. Não interessa se estou bem ou não, tenho que fazê-lo durante oito horas e depois tu já sabes que há o cliente X e o cliente Y e tu já sabes como trabalhar com cada um. Variantes, o que me motiva será a remuneração que pode variar conforme os objetivos que cumpres porque se atingires as 29 vendas e fizeres ainda mais tens uma remuneração que é bastante boa e isso é motivante porque sabes que se venderes mais vais ganhar mais e então queres sempre fazer mais. Eu trabalho oito horas e tenho direito a intervalo, o tempo de intervalo equivale a 24 minutos por dia ou três minutos por hora que tu usas como te apetece, por norma tens que cumprir isto à risca a não ser que tenhas um supervisor muito fixe que veja que estás mais nervoso e que te deixe ultrapassar um pouquinho os minutos, mas tens sempre o controlo do computador. A primeira coisa que eu faço quando entro é logar-me a horas e como somos pagos ao minuto se te atrasares 3 minutos no login é descontado esses três minutos no salário e já aconteceu muitas vezes eu notar no recibo menos 10 euros por minutos de atrasos, ou porque estive um pouco mais tempo de intervalo. Seria o equivalente de antigamente ao “picar o ponto”. Portanto, tens que te logar na hora certa. Depois com os clientes acessas à base de dados, tens um script com as informações do cliente, depois tens um programa que tem um verificador de viabilidades, ou

seja, vê-se que serviços é que o cliente pode ter, as larguras de banda, velocidades, etc. e pronto basicamente o nosso trabalho é isso e o nosso principal objectivo, também porque é o que a empresa pretende expandir é a televisão e essa é a grande pressão dos nossos supervisores, é vender televisão aos clientes porque isso também “puxa” outros serviços e nós só contactamos com clientes que já têm os nossos serviços, nomeadamente, telefónicos. Também trabalhamos com pessoas que não são clientes empresa matriz, mas que, por exemplo, pesquisaram os nossos sites ou manifestaram algum interesse e lá nisso eles “apanham tudo”, mas por vezes quando ligamos para “não clientes” perdemos um pouco de credibilidade, eles acham que estamos a mentir, perguntam como conseguimos os contactos, etc” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

“Não, *script* não porque eu resolvo problemas dos clientes, mas tem uma ordem de princípio, meio e fim na chamada. Início com a minha apresentação, depois o cliente expõe o problema, depois eu reformulo esse problema identificando-o para ficarmos certos de que estamos na mesma sintonia e, neste ponto, porque eu também já fiz o papel de supervisor, o que eu dizia aos novos é que até à reformulação o OP é uma máquina porque os clientes nesse momento são todos iguais e nós temos que seguir sempre a mesma ordem, ainda mais porque as chamadas estão a ser gravadas e ouvidas/auditadas e aí podem ser avaliadas por uma série de parâmetros desde a saudação, ao despedimento, à assertividade, disponibilidade, etc. Para além disto, sempre no final da chamada transferimos o cliente para um inquérito em que este nos avalia e na verdade a voz do cliente conta muito na nossa nota final no tableau que nos vai ditar o prémio. O primeiro parâmetro é o TMA, que quanto mais baixo for melhor porque mais clientes atendo, quanto mais atendemos mais a CCTF e a empresa matriz ganham, depois há penalizações que nos podem tirar o prémio, como por exemplo, não conformidade de nível 1,2 e 3 quando não fazemos o melhor no atendimento, podendo até prejudicar o cliente, por fim, temos o TMA e a taxa da transferência que é a nossa função, encaminhar chamadas, mas por outro lado não podemos encaminhar em demasia, porque nos prejudicamos a nós próprios, mas por vezes as chamadas têm mesmo que ir para *back office*, pois não nos cabe a nós resolver. À parte disso, temos a re-chamada em que

o cliente liga dois dias seguidos e aí não estamos a fazer o nosso trabalho como deve de ser mesmo que seja por outro problema qualquer, depois há a reincidência que são as reclamações e depois a voz do cliente avaliada em dois parâmetros, o RAP que indica o grau de competência com que atendemos o cliente e o seu grau de agrado no mesmo, feito por nota atribuída pelos clientes e em último lugar o grau de satisfação do cliente e o VOP é o grande peso na nossa nota, o que eu acho muito bem. Eu já consegui tirar em prémios mais que o meu ordenado e se não fosse assim mal de mim que não pagava as contas e mesmo assim tenho ajudas dos meus pais se houver algum problema tendo ficado doente e perdido o prémio” (Entrevista a João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

O desenvolvimento dos OP’s é pautado pela sua capacidade de atendimento ou vendas e pela sua verificação da sua consistência em atingir as metas de trabalho estabelecidas com a CCTF através das atualizações dos *scripts* e via formações de atendimento dados pela empresa.

“Na CCTF tudo depende muito da pro-atividade de cada pessoa. A formação que nos dão é muito fraca. A mim atiraram-me aos leões, tive uma formação durante duas semanas que não serviu para nada, durante quatro dias apenas me falaram sobre a empresa matriz em si e não sobre os produtos e serviços da empresa, por outro lado, temos muitos programas que são muito complicados de aprender consoante a formação. Eu costumo chegar mais cedo ao trabalho, meia hora, costumamos ter formulários para preencher e, como tal, faço isso nesse tempo. Muitas vezes alguns clientes ligam e não é possível atender logo aos pedidos porque o sistema está fora de funcionamento o que geralmente me leva a encaminhar a situação para *back office* e eles resolvem, ou então peço para contactar novamente, ou ainda e é o que faço mais frequentemente, fico com os dados do cliente e vou mais cedo ou fico até mais tarde e resolvo o problema e ligo ao cliente e digo que já está tratado. Quando chego ao trabalho tenho que me *logar* ao sistema, que demora pois os computadores são muito lentos, tenho que reiniciar, por dia, cerca de cinco vezes. Devemos sempre estar cerca de quinze minutos antes de começar a trabalhar para que todo o sistema

funcione” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

O devir precário do trabalho de OP é constantemente confrontado com as avaliações feitas pela supervisão e gerência do CCTF. A exigência para que o trabalho seja realizado de maneira padronizada com base na qualidade do serviço pela empresa é notória.

“Costumo chegar cerca de meia hora antes, “logo-me” na minha posição que não é sempre a mesma, é aleatória. Faço o registo e a partir desse momento começam a contar às oito horas, ou seja, convém que às 11 horas já esteja no sistema se não estiver isso tem repercussões ao nível da retirada dos valores no salário e, por vezes, acontece logar-me a faltar 5 minutos para a hora de entrada, mas por motivo das aplicações estarem em atualização, ou não ligam tão rapidamente não ficam disponibilizadas o mais rápido possível e isso faz com que o *login* só se dê 10 ou 15 minutos mais tarde não por nossa culpa mas pelo facto das aplicações estarem lentas e isso tem repercussões no ordenado, por vezes, depois início o meu trabalho e o atendimento ao cliente sempre mediante avaliações um pouco rígidas” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

A intensificação do ritmo de trabalho devido à nova organização flexível com a introdução as TIC’s, faz com que muitos OP’s tenham que chegar antes do seu horário expediente para não perderem o controle do tempo e estarem *logados* antes do controle informático ou dos superiores hierárquicos aos quais são submetidos.

“Em primeiro lugar eu tenho que estar no trabalho antes mesmo de este começar. Tenho que chegar mais cedo porque trabalhamos com um cartão. Eu trabalho das 10 às 17 horas, às 10 horas já tenho que estar logado, por isso tenho que chegar antes porque isso pode levar meia hora, por exemplo. Tenho que ligar oito aplicações, depois começo a receber chamadas e usar as mesmas, é raro ter que as usar todas na mesma chamada. TMA deve ser de sete minutos mas há chamadas que duram 50 minutos até uma hora e meia” (Entrevista a Pedro Bento, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

“Eu chego ao trabalho e a primeira coisa que vai acontecer será o meu chefe “ralhar” comigo, depois vou para o meu compartimento, logo-me, a aplicação do computador vai marcar rigorosamente a hora a que te ligas ao sistema, só conta esse período, pouco importa se estavas meia hora antes, apenas é quantificado o tempo em que estavas logado no sistema, claro que no final do mês se os supervisores vêem que tu chegas sempre a horas mas que o login está mais lento equilibram um pouco os valores, mas é assim que funciona, se te atrasares esses minutos são descontados. Depois do Login pões os fones nos ouvidos e começam-te, imediatamente, a cair chamadas com o cliente já do outro lado, depois disso discurso é sempre igual, tens um script, tens que dizer o teu nome, de o nome da empresa, que cumprimentes o cliente, se estás a falar com a pessoa em questão a quem pertence o número de telefone, isto tudo é obrigatório dizeres na chamada, claro que ao fim de um certo tempo já decoras-te o script e o adaptas à tua linguagem sempre seguindo as regras, isto é uma parte do serviço, depois a outra parte é quando vendes um produto tens que preencher os dados do cliente, ler uma frase obrigatória, informar de que a chamada está a ser gravada, etc. Depois de fazeres as vendas, estas vão para um portal com uma aplicação, o portal é individual em que depois, no fundo, tens que fazer o controlo do teu trabalho para teres a certeza que tudo o que vendes-te está a ter um seguimento, agendar a instalação, ligar a cliente para confirmar, saber se o técnico apareceu, se o serviço está a funcionar devidamente, etc., isto é outra parte do trabalho”. (Entrevista a Virginia, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 16 de abril de 2013).

A alta rotatividade, a precarização do trabalho, a intensificação do mesmo por meios de cobranças por resultados obtidos servem como fatores que expõe os OP's a um ambiente de trabalho que seja propício ao adoecimento físico e mental. Sob a lógica da automação, o efeito para OP pode ser a desvalorização de sua força de trabalho. Com o aprofundamento da intensificação e a perda de autonomia em seu processo de trabalho significa um efeito colateral: não aproveitamento integral de todas as possibilidades colocadas pela informatização da sua produção, o que pode significar o comprometimento não só de sua produtividade e lucratividade, mas do próprio investimento despendido com as TIC's e com a força e trabalho.

Assim, a caracterização do trabalho realizado pelos OP's tendo como foco o controle de tudo que é produzido por eles no seu ambiente de trabalho tem impactos diretos na sua produtividade e rentabilidade tornando-o essencialmente rotineiro e, por vezes, monótono ampliando as dificuldades que já são impostas naturalmente pelo labor em relação restrita entre a precariedade e a precarização.

“As chefias têm a perfeita noção de que a situação de trabalho é má e que aquilo é uma roda-viva. Eles sabem que vão sair dois assistentes, mas para o lugar daqueles dois estão cem à porta, porque é esta a conjuntura neste momento no nosso país e acabam por jogar com esta condição” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

“Sim, é todos os dias a mesma coisa, por vezes podes apanhar um cliente um pouquinho diferente e eu como gosto muito de conversar há clientes com quem me dá especial prazer falar, às vezes faço conversa pelo sítio onde vivem, ora porque já lá estive, etc. ainda agora falei com uma senhora que era da terra da minha mãe e ela já me queria mandar uns enchidos e isso é a parte boa, porque tirando isso tu fazes todos os dias a mesma coisa, dizes todos os dias a mesma coisa e eu tive a vantagem de nestes dois anos ter ido mudando de sítio, isso acaba por te descomprimir um pouco, mas, por exemplo, tenho uma colega que entrou na mesma altura que eu e que está há dois anos no satélite e assim dizes todos os dias a mesma coisa duzentas vezes e as equipas com vinte e quatro vendas de objetivo fazem muitos mais chamadas que nós que vendemos cinquenta e oito porque, supostamente, seres melhor vendedor é usares menos clientes, menos base de dados para venderes mais, antes eu fazia 150 chamadas para vender um ou dois serviços, agora eu fazendo seis chamadas no máximo e já é “a esticar” tenho que fazer três vendas, ou seja, ganhas mais, vendes mais, mas tens um senso de responsabilidade acrescida, é um trabalho melhor mas a pressão é a dobrar. A parte do não monótono é o facto de trabalhares com gente muito nova, as pessoas são simpáticas, fazem-te rir, dão-se bem, mas claro há dias em que são impossíveis, em especial, no final do mês porque há muita pressão por parte dos supervisores para cumprires os objetivos que faltam e o ambiente fica mais tenso tal como as pessoas, crescendo que chegam e-mail's de Lisboa a reclamar com os supervisores e estes reclamam connosco

e gera-se ali uma enorme nuvem negra por cima de nós, mas, sinceramente, eu não me chateio nada por trabalhar aqui, tens sempre pessoas novas, é um trabalho leve, digamos assim, o horário é um pouco chato das 13h às 22horas” (Entrevista a Virgínia, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 16 de abril de 2013).

Apesar de existir uma relativa diferença no tipo de trabalho realizado no modelo *inbound* e *outbound*, a intensificação é comum às duas formas, se destacando mais o aspecto da rotinização do trabalho com relação ao aspecto da monotonia robótica entre um e outro.

“Não, aqui não, mas nas vendas sim. No 16200 (atendimento *inbound*) isso não acontece porque como a nossa formação é tão pouca todos os dias aprendemos algo novo, todos os dias temos que nos renovar e fazer uma ginástica mental a nível de fatura, por vezes, não batem certo o que faz com o que tenhamos que ter três programas abertos para solucionar a questão. Não é monótono, mesmo que os procedimentos sejam fixos” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

“Depende dos dias, por exemplo, existem ali outros tipos de serviços, existe, por exemplo, a linha 1820 onde ai sim é muito monótono porque as pessoas são autênticos robôs, cai um cliente e têm que dar o número de telefone da pessoa X, acaba a chamada começa logo outra e acaba por ser sempre a mesma coisa. A empresa matriz tem um vasto portfólio de serviços, o que faz com que as chamadas acabam por ir variando um pouco e, então, nesse sentido, acaba por não ser monótono. É rotineiro porque estás sempre oito horas sentado, tens que convencer com o cliente à comprar e adquirir o serviço” (Entrevista a Gabriel, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

“Não de todo, se assim fosse não conseguiria fazer bem o meu trabalho. É lógico que todos os dias estou a atender clientes, ou seja, a fazer a mesma função mas isso não significa que faça sempre a mesma coisa como se fosse uma linha de montagem e isso passa-se em todos os empregos, um fotógrafo está todos os dias a tirar fotografia, um professor todos os dias a dá aulas,

enfim. O que já não acontece no *outbound* em que tens que fazer sempre o mesmo, vender e seguir o *script* e eu não, o cliente que liga depois não vai ter o mesmo problema que o anterior. Para além disso, tanto falo com um cliente de oitenta anos que não sabe o que é uma rubrica, como com um que tenha a mania que é doutorado e que se ofende se eu lhe soletrar o meu apelido e desta forma eu até costumo dizer que os clientes que mais gosto são os que reclamam, disse quando entrei e digo agora, porque são os que se tornam um desafio” (Entrevista a Pedro Bento, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

Todavia, a complexidade na constituição do controle do trabalho, através das TIC’s criada pela empresa no sentido de atingir uma margem de lucratividade maior, é notável nos parâmetros de avaliação do trabalho dos OP’s.

“Para além do computador e dos superiores hierárquicos o nosso trabalho é muito controlado pelas auditorias, ou seja eles auditam as nossas chamadas, o nosso desempenho em linha e se não fizeres bem as coisas és penalizado porque tudo o que tu dizes ao telefone é gravado então não podes inventar, por exemplo, uma das coisas que és obrigado a dizer é começar por dizer ao cliente que a chamada é gravada e és obrigado a dizer ao cliente que ele vai ter um período de fidelização e isso é fulcral, até porque há muitos clientes que não aderem ao serviço por causa do vínculo de dois anos e com isto tive o caso de uma colega em que o cliente acabou por dizer para se marcar com o técnico. Ora é lógico que se marcas com o técnico é porque queres o serviço, não é porque queres pensar, mas não o cliente quando percebeu a obrigatoriedade do vínculo de vinte e quatro meses disse já não querer e a minha colega foi penalizada em todas as comissões daquele mês, que rondaria o valor de 1500 euros, mas em resultado de uma omissão não lhe pagaram e essa é a forma de nos penalizarem seja pelo que for, porque no ordenado base não nos podem mexer então penalizam nos prémios através do controlo auditado que é mais uma forma de pressão. Por vezes, acontece o supervisor nos avisar que naquele dia as chamadas estão a serem auditadas pela sede em Lisboa. É lógico que vamos fazer o mesmo trabalho de sempre, mas em nós já tudo muda, a colocação da voz, a forma de falar, etc., porque nessas situações

erros não são tolerados. Ou seja, basicamente és controlado assim que entrar no computador, até os nossos intervalos são cotados por um cronometro no computador de 24 minutos no máximo para usares nas 8 horas do dia de trabalho. Felizmente, eu tenho um supervisor que nos deixa ir à casa de banho “em formação”, isto é, não é descontado desses 24 minutos mas conta como se estivéssemos a falar sobre coisas do trabalho e, ainda bem, que ali há um pouco essa flexibilidade dos supervisores para conosco” (Entrevista a Virgínia, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 16 de abril de 2013).

A pressão sobre o trabalho dá-se de maneira individual e coletiva. As equipas são pressionadas a atingir os objetivos de grupos, mas a maior pressão recai sobre o rendimento individual de cada OP.

“Sim, nós temos objetivos pessoais e de equipa, no meu caso a minha chefia está diretamente comigo numa sala, não tenho muito bem a consciência de como é feito o controlo mas tenho noção de que há relatórios, se não são diários são semanais onde é anotado se os objetivos estão a ser cumpridos, se está tudo a correr bem, etc. e tenho a minha chefe logo ao meu lado que me diz o que é preciso fazer, depois ela envia os relatórios para a chefe dela que poderá dizer “olha a equipa não está a funcionar bem”, como tal, sim há bastante controlo no nosso trabalho” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

“Sim, nós somos divididos por equipas e cada equipa tem o seu supervisor associado, todas as semanas nós temos, mediante os parâmetros que eu atrás referi, um *briefing* entregue pelo supervisor para que tenhamos noção de como as coisas estão a correr naquele mês e no final do mês fecha a avaliação daquele período e dali sai a tua avaliação final e todas as semanas nos mostram o *briefing* para sabermos em que moldes estamos equivalente à avaliação. Os supervisores controlam apenas os dados consoantes. Portanto, todas as chamadas são gravadas, temos um tempo de chamada, todas as semanas sai um *tableau* que tem todas as nossas taxas de resolução, encaminhamentos, etc., mas como digo, nos dias de hoje está um pouco caótico e não temos tanto apoio dos supervisores. Há, de facto, um controlo, mas não é feita uma abordagem sobre ele para que nós possamos melhorar”

(Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

“Absolutamente, somos completamente controlados, desde o número de chamadas que atendo, à qualidade das mesmas, as chamadas por vezes são ouvidas por outros, no final de cada chamada o cliente faz uma apreciação da qualidade do atendimento da mesma. Na verdade. A máquina controla-nos a nível temporal relativo ao meu *login* no sistema, tenho que “me *logar*” todos os dias e isso conta como as minhas horas de trabalho, se não o fizer é como se não estivesse no local de trabalho, nem que seja por um, dois, ou três minutos, eles são descontados” (Entrevista a João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

“Tenho um supervisor e um gestor de produção. Tudo é controlado pelo computador, se vais ao intervalo és controlado nesse tempo pela tecla que diz intervalo. Quando faço *login* e quando faço *logoff*, tudo é controlado informaticamente, os supervisores não conseguem registar essas coisas. Em raras exceções o cliente pede para falar com o supervisor, mas pode acontecer. O supervisor é quem estabelece a ponte entre a equipa e os sectores mais acima de controlo, ele tanto” te pode dar na cabeça” como pode ser o que te defende até à última se te quiserem demitir” (Entrevista a Pedro Bento, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

4.10. A visão da empresa sob a ótica dos operadores

Já fizemos a caracterização da empresa e introduzimos com os quadros quantitativos os anseios e as perspectivas que os OP's possuem a respeito do CCTF e da carreira no setor de telecomunicações. O objetivo desse tópico é aprofundar o máximo tal leitura, utilizando o aspecto qualitativo através das entrevistas sobre as perspectivas que os OP's possuem sobre a empresa e o setor. Em outras palavras, trata-se de uma empresa que visa manter a liderança no mercado consumidor de telecomunicações, buscando angariar mais clientes com serviços de alta qualidade tecnológica, utilizando uma mão-de-obra

qualificada formada pela própria empresa onde o profissionalismo dos OP's é a base mestra do sucesso rentabilista e de lucratividade de toda a corporação. Todavia, devido à precarização e a precariedade do seu corpo de serviço, o bem-estar social dos seus funcionários vem se deteriorando a passos largos fazendo com o seu futuro seja incerto. Porém, não deixa de haver críticas e igualmente elogios por parte dos entrevistados, como o OP a seguir comprova:

“É uma grande empresa, muito bem estruturada, com grande capital, já foi considerada uma das maiores empresas do mundo e isso quer dizer alguma coisa. Depois a sua estrutura está muito bem pensada” (Entrevista a Virgínia, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 16 de abril de 2013).

“Na minha opinião, é a empresa líder nas telecomunicações e com mérito pois apresenta soluções a preços vantajoso, mas nunca pensei que uma empresa deste tamanho internamente funcionasse tão mal. Felizmente em alguns casos isso não passa para o cliente, mas muitas vezes passa o que é péssimo. Internamente não há um espírito de coesão, apesar de ser um trabalho em rede, mas quando há falhas e erros todos empurram as culpas para os outros. Em relação aos trabalhadores externos, menosprezam-nos completamente, penso que deviam apostar muito mais nas pessoas porque o pessoal interno que eles têm está a ficar velho e depois como é que é? Eu considero que já tenho algum conhecimento profundo da empresa mas se eles me continuam a tratar assim eu vou-me embora e depois vêm novos, mas quem lhes passa os conhecimentos dos mais velhos se todos forem saindo? Os trabalhadores internos estão a ficar velhos qualquer dia reforma-se e só são substituídos por trabalhadores externos, esses mais velhos têm um vínculo de trabalho muito melhor e ganham mais e, como tal, ao saírem é aberto um concurso externo e as novas pessoas a entrar, são contratadas com muito menos regalias, a política da empresa neste momento é não criar vínculo contratual, não querem encargos com esses funcionários e, basicamente, o que estão a fazer é despachar os internos, que lhes dão bastantes despesas e, assim, criar uma empresa só com trabalhadores externos em *outsourcing* com vínculos a empresas de trabalho temporário mas nunca à empresa matriz” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

O atual perfil do CCTF comprova que a empresa opera sob uma tecnologia versátil e um mercado competitivo, porquanto, sua ênfase incidir na inovação e diversificação de seus produtos, a flexibilidade na oferta de seus serviços, bem como uma estrutura fluída e intensiva de informação, que são voltadas exclusivamente para a produção e venda de seus produtos e serviços conforme os relatos das entrevistas recolhidas:

“Penso que sim. É muito competitiva e isso notou-se agora no novo pacote que eles lançaram, aliás, eles criaram um departamento especial com trinta ou mais pessoas só para esse serviço, porque tinham uma lista de espera de adesão enorme, pois é um serviço mesmo muito vantajoso, engloba televisão, telefone fixo, internet e telemóveis com um preço fixo por mês com chamadas ilimitadas para redes moveis e fixas, o que para uma família compensa imenso, por isso eles estão mesmo no bom caminho, sem dúvida” (Entrevista a Sérgio, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 24 de abril de 2013).

“É uma empresa deveras importante do panorama nacional, na minha opinião, desde já, porque, a empresa matriz foi durante cinquenta anos monopolista no mercado das telecomunicações em Portugal e tem toda uma infraestrutura que permitiu às pessoas comunicar-se e, nesse sentido, tem uma importância extrema no quotidianos da pessoas, não só no início com os CTT/TLP que eram os telefones e a correspondência, entretanto, foram dissociados e cada uma ficou autónoma e depois veio o processo da privatização. Agora a forma como se organiza toda esta massa humana que faz este porta-aviões andar penso que poderia melhorar bastante, nomeadamente ao nível de criar relações da empresa matriz com o trabalhador e não com intermediários que acabam por ganhar dinheiro com cada um dos trabalhadores. Nesse aspecto, penso que há medidas a tomar para melhorar as condições dos trabalhadores ao nível dos direitos” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

“A nível da empresa, é notório e escandaloso a forma como algumas pessoas sobem ali porque são amigos dos maiores, mesmo que sejam maus OP’s e há

grandes trabalhadores que por reivindicarem os seus direitos são penalizados, ou seja não há qualquer sentido de justiça nesta empresa. O bom trabalhador para eles é o que lhes dá aquilo que eles querem, o que lhes interessa são os números, daí o meu descontentamento relativa ao trabalho que hoje tenho, não quanto às funções que desempenho, mas, sim às cunhas pessoas que estão ali e que sobem por influência de outros e pessoas que não sabem fazer nada, por exemplo, um coordenador que nunca atendeu uma chamada, como é possível ele saber gerir uma equipa que tem uma função que ele nunca desempenhou, ou seja, a politica de recursos humanos da empresa está completamente equivocada pois não têm a mínima preocupação para que as coisas corram bem, que haja uma boa relação empresa trabalhadores e que estes tenham um ambiente satisfatório no seu trabalho, eles apenas se preocupam em atingir números e o braço direito de um coordenador que não quer saber minimamente sobre o que é verdadeiramente ser um líder mas sim atingir metas numéricas, ele apenas sabe ser arrogante e impor-se pela via do medo, quando na verdade nem mandar sabe. Até aqui falei na empresa terceirizada com a qual tenho de facto um vínculo contratual, agora falando na empresa em si, eu acredito que tudo o que acabei de referir acontece porque a empresa “lá em cima” o permite, porque se a empresa mãe não o autorizasse mediante uma série de normas, estas coisas não aconteceriam, mas, a verdade, é que eles não se preocupam, ou seja, não há um código de ética unilateral a todas as empresas que para eles trabalham e nessas situações nós somos literalmente escravizados” (Entrevista a Pedro Bento, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

Esse depoimento traduz como se dá o processo de quarteirização. É quase como se o OP não soubesse para quem ele trabalha. Ou seja, ele sabe quem controla o seu trabalho, mas ele é contratado por outra empresa que cede a mão-de-obra para outra, e por fim, presta serviço para outra.

Com efeito, com relação ao reconhecimento e a valorização dado pela empresa ao quadro profissional, muitos OP's acreditam que está muito aquém do que deveria ser devido ao trabalho fundamental que realizam no interior da empresa. Mas, acreditam que

essa confrontação não pode ser levada ao extremo, pois defendem alguns aspectos de promoção o trabalho que a empresa os oferece.

“Reconhecem, não tão bem como deviam, mas sim. No *outbound* reconhecem os melhores tempos de vendas, mas isso não passa da nossa fotografia num quadro que diz que fomos o melhor vendedor. Nas vendas penso que há uma comissão para quem vende mais, mas nos tempos é apenas simbólico” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

“Não, não têm. A empresa não reconhece o trabalho que é feito para ela e o problema fundamental que a empresa não entende é que nós somos a cara dela. Quem fala pela empresa somos nós e este é o paradoxo” (Entrevista a João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

“Não, todos os dias saio daqui com a sensação de dever cumprido, dou todos os dias o melhor que sei e posso agora realizado, de facto, não estou, não eram estas as minhas expectativas, talvez pudesse ter estudado mais numa determinada altura e ter feito mais pela vida mas não não era isto que eu queria para o meu futuro, mas foi assim que aconteceu e há que aceitar e agradecer o que tenho dado a como as coisas estão” (Entrevista a Gabriel, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 4 de junho de 2013).

Por fim, com relação às perspectivas para o futuro na empresa, os OP's se mostraram pessimistas quanto à possibilidade de continuarem a trabalhar numa empresa onde (não) possam planejar o futuro profissional. A presença do ceticismo, do pessimismo e do ressentimento é marcante em suas exposições:

“Se eu tiver muito azar ainda vou continuar aqui e “sem sair da cepa torta” porque estar ali, basicamente, é isto. O futuro da empresa em si, eu penso que vai continuar sendo a líder do mercado, porque por muitos problemas que haja lá dentro na má organização a verdade é que a pessoa que está a liderar a empresa segue as políticas que o mercado exige atualmente” (Entrevista a Ana Santos, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 15 de abril de 2013).

A impossibilidade ou a descrença em progressão na carreira são consequências do próprio modelo e gestão de pessoal e da organização pelas ETT's, que são impostas aos OP's. Portanto, o medo da demissão, da perseguição e de práticas que podem ser consideradas despóticas, fazem com que a vontade de deixar a empresa seja maior do que permanecer e visualizar um futuro progressivo em seu seio.

“Não há muitas perspectivas, eu estou ali há um ano e meio e já muitas vezes pensei se me iriam chamar para ser supervisora ou assistente de sala e esse dia nunca chega. Também já pensei em sair mas depois desisto então é tudo dominado pelas incertezas. Depois claro há situações muito chatas como entrar alguém como comunicador e semanas depois já está como supervisor porque é muito amigo do diretor, ou abrem concursos para novos cargos mas só alguns sabem desses concursos, ou então, surgem novas campanhas com produtos muito atrativos e que vendem muito, mas que só são atribuídos às equipas mais novos e os mais velhos não têm essa hipótese porque como é mais fácil dão aos mais novos que não têm ainda tanta capacidade de vendas como nós” (Entrevista a Joana, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 22 de abril de 2013).

“Eles estão constantemente a mandar pessoas embora das novas formações e eu ainda estou considerada nesse rol. Eu penso que me vou mantendo lá se continuar a vender, acho que é só por isso, se o meu empenho diminuir penso que sou posta fora, é muito instável, nós nunca sabemos, podemos chegar ao trabalho e ouvir “Não ligues o computador e vem falar connosco” e assim somos mandados embora. Ou então casos de grupos que tiveram quatro formações e no final só ficaram duas pessoas, mesmo depois de tanta formação. No meu caso, eu achei que no final do contrato de formação me iam mandar embora, não mandaram porque as chamadas existem e nestes momentos devem estar de fato a precisar de um reforço, caso contrário penso que não tinha ficado. Ainda esta semana entrou uma nova formação, neste momento os semáforos das chamadas estão sempre verdes há um bom fluxo mas também há mais demanda, quando começar o período de férias em que as pessoas não ligam tanto talvez comecem os despedimentos” (Entrevista a Mariana, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 2 de junho de 2013).

Por outro lado, ainda há OP's que acreditam que se fosse possível olhar para o futuro e ver a possibilidade de continuação das suas atividades na empresa, dentro de um cargo melhor, elas aceitariam na medida em que a questão do mercado de trabalho hoje no país impõe que as oportunidades sejam escassas e não longe da precariedade que encontram atualmente na empresa.

“Eu gostava que isso acontecesse, mas tenho as minhas dúvidas com o estado do país. Aqui em Portugal as pessoas raramente singram por valor, há o fator cunha, tens que te relacionar com as pessoas devidas e ou tu te moldas ou ficas como estás e eu estou no último grupo e sei que não tenho grande expectativa de evolução na carreira no mercado das telecomunicações, mas se ela surgir não seria de mau grado, ou seja daqui a dez anos espero não estar aqui mas se surgir uma oportunidade de promoção de forma alguma direi não, até porque o pouco que me pagam é-me muito bom, porque se não fosse a empresa matriz e a ManPower eu não teria trabalho, porque agora em Portugal não há assim tantos postos de trabalho disponíveis, mas se desse para trocar para um trabalho melhor trocava” (Entrevista a Sérgio, OP *outbound* da empresa CCTF, Coimbra 24 de abril de 2013).

“Não tenho qualquer perspectiva nem faz parte dos planos da empresa ter ou criar um sistema de promoção para este setor, para outros sectores não sei. Por outro lado, o tipo de trabalho e o tipo de remuneração não me apelam qualquer tipo de interesse a não ser que as circunstância a isso me obrigue” (Entrevista a João Antunes, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

“Não e passo a explicar. O meu feitio jamais permitirá a que tal aconteça, como já te referi já desempenhei funções de supervisor e, na verdade, por palavras do próprio coordenador “você não é mais aqui dentro porque não quer”. Resumindo, se eu subir, tenho que bajular, então eu prefiro ser OP a vida inteira, porque para subires ali tens que ouvir e “passar a mão no patrão” e eu ouvia certas coisas e não aceitava e achava que era por eu ter a mania de saber tudo. Concluindo, supervisor não gostaria de ser sinceramente, mas não me importava de pertencer ao TPO que tem que ver com a qualidade, mas não almejo isso porque jamais me vou sujeitar, já

cheguei a dizer a coordenador que prefiro que este me despeça a “pôr-me os pés em cima”, tanto que os convites para eu me despedir já foram variados, o processo disciplinar também já existiu, mas eu continuo lá, eles não me tiram de lá e assim te digo que não, não vou progredir ali”(Entrevista a Pedro Bento, OP *inbound* da empresa CCTF, Coimbra 20 de maio de 2013).

4.11. Um balanço do caso português

Analisando parcialmente a hipótese geral dessa tese - nos termos da qual as atuais metamorfoses do mundo do trabalho e sua tendência a caminhar em direção à precarização, à fragmentação e à flexibilização das relações laborais de maneira global e mais especificamente no setor das telecomunicações, sem colocar a centralidade do trabalho como categoria social importante nas sociedades capitalistas no século XXI – percebemos, que o CCTF em estudo possui todas as consequências causadas pelas mudanças do mundo laboral engendradas pelo modo de produção de uma organização interligada à atual sociedade, que prima pelas TIC's. Não obstante, a questão da centralidade do trabalho permanece fulcral, tendo em vista que não seria possível a execução dos serviços de *telemarketing* sem a utilização da força de trabalho dos OP's e os empresários do segmento não teriam como vender os seus produtos no mercado, tendo como consequências a perda do emprego, mesmo que precário, dos primeiros e da capacidade de capitalização dos segundos.

Os OP's que trabalham no CCTF são divididos entre mulheres e homens, maioritariamente jovens e com qualificações significativas do ponto de vista literário. Ou seja, a nossa primeira hipótese específica é confirmada, pois o setor das telecomunicações em Portugal (exagerando nosso estudo de caso a nível nacional) absorve a presença de uma mão-de-obra jovem (tanto masculina como feminina), qualificada e globalmente precária. Na verdade, as novas peças e engrenagens engendradas pelas mudanças morfológicas nas relações laborais que impactaram o setor de telecomunicações apresentam outra dinâmica importante para a compreensão do capitalismo de hoje: a presença consistente e vigorosa da mão-de-obra jovem, feminina e qualificada, com sua especial tendência à precarização, tal como o retorno da mão de obra masculina num trabalho que foi durante, pelo menos uma década, exercido predominantemente por mulheres. Com a crise em Portugal, por

exemplo, ocorreu uma procura maior por parte dos homens aos trabalhos considerados precários.

Portanto, alguns fatores são determinantes para tal situação: 1) as ETT's que são responsáveis pelo processo de contratação e formação da força de trabalho, utiliza fartamente da quarteirização e da flexibilidade laboral para se beneficiar dos contratos de trabalho a termo e a termo incerto, gerando grande instabilidade laboral e uma massificação da rotatividade dos OP's que é amplamente legitimada pelo Estado português. Com efeito, as constantes mudanças do código laboral de trabalho cada vez mais flexibilizado - permite que os jovens que vivem e estudam na cidade de Coimbra tenham horários laborais que, por vezes, é conciliável com as atividades académicas. Ou seja, a média global da amostra é 30,33 horas, o que demonstra que se trata de uma atividade *part-time*, apesar de cerca de 41,8% do OP's trabalharem cerca de 40 horas semanais (*full-time*) e outros trabalharem por mais de 44 horas laborais, devido à intensificação do trabalho, como nos demonstram as entrevistas. Globalmente, a definição dos horários de trabalho dos OP's é realizada de maneira vertical pela supervisão ou gerência da CCTF, o que sucede em 51% dos casos. 2) A oferta do mercado de trabalho é restrita atendendo à realidade de índice de desemprego exorbitante em Portugal, devido à fragmentação do mercado de trabalho, colocando o CCTF como uma das poucas atividades laborais disponível na cidade e na vida de muitos OP's. Nesse sentido, a segunda hipótese de pesquisa fica latente pois, a retórica "inclusiva" associada à expansão das novas TIC's não anulou a persistência de velhas clivagens e hierarquizações no contexto da atividade laboral. Portanto, o *modus operandi* da expansão das novas TIC's não foi capaz de superar a oposição existente entre as atividades laborais de execução (o trabalho manual e o trabalho de reflexão) nas empresas de *call centers*. Assim, a tão aclamada horizontalização do trabalho não diminuiu as hierarquias no ambiente de trabalho, embora se tenha criado a ilusão de que o trabalhador/a agora é um colaborador/a, ao invés de um simples empregado que vende sua força de trabalho para a empresa.

Nesse contexto, no plano teórico, as sucessivas mudanças do sistema capitalista com suas crises cíclicas tornaram o trabalho mais precário, através da redução do direito laboral, tendo a crise internacional surgido em 2008, agravando essa perspectiva em Portugal. Por seu turno, o predomínio da divisão do trabalho verticalizada e hierárquica,

tendo muitas características do modelo de produção neotaylorista analisada por Kovács e Antunes, é implementado no CCTF. Portanto, a destruição do fordismo semiperiférico que vigorou em Portugal até à ascensão do neoliberalismo e a massificação dos empregos temporários na forma de subcontratação do trabalho são agregadores da grande insegurança laboral e o motor da flexibilização precarizante do capitalismo global e nacional.

Desta forma, a terceira hipótese específica de que o trabalho nos *call centers* se expressa sob múltiplas formas, permitindo, inclusive, o recrudescimento de velhos modos de organização do trabalho. Por mais contraditório que pareça, há uma readaptação do modelo de administração taylorista nas relações de trabalho no capitalismo de hoje (sem estabilidade no trabalho). O “neotaylorismo” ou toyotismo representa a intensificação do trabalho; a rotinização das atividades; o controle excessivo dos trabalhadores; a perseguição moral (ameaças verbais e o medo constante de ser demitido) e ameaças materiais (baixos salários, horários intensos de trabalho, etc.) feitos pelos superiores hierárquicos no quotidiano de trabalho dos OP’s; a precarização do trabalho e, também, o surgimento de um novo tipo de individualismo dos trabalhadores entre seus pares, confirma-se, na medida em que constatamos com a análise dos dados empíricos tal realidade.

A servicialização do trabalho é fator estruturante do CCTF organizado pelas ETT’s. Contraditoriamente, o maior grau de estudos não está ligado à maior qualidade do emprego, pois os OP’s possuem qualificações que podemos considerar como medianas, não interferindo, por exemplo, em uma possível ascensão de classes sociais. As relações sociais dos OP’s com seus superiores hierárquicos e seus colegas de trabalho foram considerados boas, o que não quer dizer que o trabalho em si não seja prejudicial para a sua saúde psicológica e física, ou mesmo prazeroso do ponto de vista do reconhecimento da empresa, para aquilo que os OP’s oferecem no quotidiano, tendo em vista, o alto nível de controle do trabalho pela empresa, o que leva os OP’s ao estado de fadiga física e mental.

O nível de satisfação com o trabalho dos OP’s é mediano de acordo com a pesquisa quantitativa e confirmada pela parte qualitativa. Estes acreditam que para tal satisfação surgir teriam que suceder mudanças na rotinização e a robotização do trabalho, o fato dele ser pouco remunerado atendendo os níveis de exigência com relação aos

objetivos que a empresa exige. Por fim, acreditam que o reconhecimento do trabalho estaria ligado às melhores condições de trabalho, tendo como base aferir uma melhor remuneração, bem como, um contrato de trabalho mais estável diretamente ligado à empresa matriz, portanto, as expectativas frente às promoções são quase nulas e a possibilidade de evolução na carreira do setor de telecomunicações é praticamente descartada.

Por fim, a questão da organização coletiva é outro fator relevante nessa análise conclusiva na medida em que ocorre um rápido enfraquecimento da ação sindical dos OP's que trabalham no CCTF. As constatações a que chegamos, de acordo com a recolha dos dados, mostram que os trabalhadores estão à mercê do patronato, pois a ausência ou a dificuldade dos sindicatos em se afirmarem como organizações de defesa dos direitos laborais do OP's é insignificante perto dos problemas que os mesmos encontram no seu ambiente de trabalho. A questão da perseguição daqueles que são filiados está na ordem do dia, então os sindicatos tradicionais não conseguem se apresentar como uma ferramenta que possa dar proteção adequada, o que gera uma relação de insegurança e de medo da perda do emprego.

Nesse sentido, a quarta hipótese específica é confirmada pelos dados quantitativos e qualitativos de que - mesmo com uma presença maioritária no setor, o sindicalismo enfrenta desafios importantes, que vão desde o seu reconhecimento enquanto instância de representação laboral à renovação das suas práticas, ou seja, o sindicalismo clássico ainda continua sendo hegemónico nesse setor. Por outro lado, encontra-se numa crise sem precedentes, principalmente, com relação à questão do reconhecimento do sindicato pelos trabalhadores. A dificuldade de inovação programática, interventiva, organizativa e de identificação dos trabalhadores traz a debate a necessidade de renovação das formas de ações e de negociação coletiva dos trabalhadores dos *call centers*. Além disso, apesar de 49% dos OP's considerarem úteis as novas formas de organização sociolaboral, eles acreditam que não passam de experiências passageiras, pois na prática de suas vidas quotidianas as coisas continuam na mesma, por mais que vejam boas intenções nesses novos movimentos. Todavia, em ambos os casos, seja pelo sindicalismo tradicional ou pelo novo sindicalismo, o imperativo no “chão” da empresa com relação à “luta política” é de ceticismo e credulidade por parte dos OP's.

Nesse cenário, a dificuldade de agrupar os OP's em uma pauta unificada fica comprometida na defesa dos seus direitos laborais, onde a hegemonia do patronato acaba por transformar a mentalidade dos OP's. Assim, acreditamos que as práticas de ação individualizadas de resistência são empregadas pelos OP's. Seja na tentativa de dificultar ao máximo o controle do trabalho, na disposição de servir a empresa, mas, por fim, visando o próprio bem estar em detrimento dos ganhos do patrão, nos afastamentos por saúde, que muitas vezes são resultado de doença, mas que podem ser, também, por estarem simplesmente “fartos” de se submeter ao devir do trabalho quotidiano. Contudo, não podem demitir-se, pois depende temporariamente ou permanentemente do emprego, ou mesmo, no pedido de demissão sem aviso prévio aos supervisores e gerentes. O que gera uma preocupação para o corpo de recrutamento momentâneo, mesmo que haja um exército de reserva à espera é preciso frisar que um operador de *telemarketing* não se faz da noite para o dia.

Em definitivo, o “triste fado” permanece amargurado. Não no sentido da beleza lírica e letrada da sua canção, mas na essência do que foi analisado do mundo do trabalho neste estudo de caso. A resignação e a amargura que foram aprofundadas pela crise, criou contornos antes inimagináveis na sociedade portuguesa pós 25 de abril, do que poderia se transformar o mundo do trabalho em Portugal, nesse caso, num *call center* que se apresenta como modelo de progresso a ser seguido por outros setores da economia do país.

Capítulo 5. O *Call Center* “El Dourado”: análises, questionamentos e resultados

O presente capítulo centrar-se-á na descrição analítica do caso do CCED no Brasil. Procuramos reforçar alguns aspetos teóricos restritos somente ao caso brasileiro, globalmente, seguindo a mesma abordagem adotada para analisar o estudo de caso português, buscando um paralelismo dos casos.

Nos primeiros dois tópicos do capítulo, fazemos uma análise acerca da transição de modelos de organização do trabalho no Brasil entre 1950 e 2002, marcando a transição do “fordismo periférico ao “neodesenvolvimentismo”. Em seguida, efetuamos uma análise

sobre a empresa escolhida para o estudo de caso, o CCED explorando seus principais aspectos encontrado na realização da pesquisa. Por fim, analisamos todo o material empírico recolhido da pesquisa, utilizando as ferramentas metodológicas já elencadas no capítulo três, organizando-os em formato de gráficos, tabelas, figuras e complementando com as entrevistas semi-estruturadas.

5.1. Do fordismo periférico à ascensão do neodesenvolvimentismo flexível

Segundo Lipietz (1988,1991), o “fordismo periférico” ocorreu em alguns países da América Latina, como por exemplo, no México, na Argentina e no Brasil. O processo de industrialização desses países deu-se através da política de “substituição de importações” com o robustecimento da indústria e a estruturação da classe operária. Nas décadas de 1950 e 1960 do século XX há, na verdade, uma “taylorização”, ou seja, ao invés da implementação do fordismo clássico, surgiu nesses países de capitalismo periférico o “binómio taylorismo-fordismo que a estrutura produtiva desenvolveu: uma fábrica (prolongando-se para a sociedade) produzindo sob o controle rígido do capital” (Antunes, 2008: 20), o que, na realidade, não proporcionou grandes melhorias para classe trabalhadora e a ascensão de uma classe média bem estabelecida, mas de fato ocorreu o aumento da produtividade “reduzindo enormemente a força de trabalho vivo e ampliando intensamente a sua produtividade, reterritorializando e mesmo desterritorializando o mundo produtivo, pois as noções de espaço e tempo transformavam-se profundamente” (*ibidem*, 2008: 21). Ruy Braga (2012) caracterizou esse momento entre 1950-2012, como a passagem do fordismo periférico (populismo) à ascensão da hegemonia lulista.

No modelo de fordismo periférico, não havia preocupação por parte dos capitalistas nacionais com o consumo interno e de uma classe trabalhadora bem estabelecida, com poder de consumo, mas sim, com a máquina produtiva dos países voltada exclusivamente para atender o comércio exterior, o que justifica o capitalismo monopolista e selvagem que se instaurou a partir de então. No crivo dessa modelo

económico, as empresas acumularam mais capitais e, por conseguinte, mais autonomia frente aos próprios Estados Nacionais.

Nesse momento, nos países em que vigorava o modelo produtivo fordista e periférico e almejavam uma transição para o fordista clássico, em sua plenitude, seria necessário resolver os seus problemas estruturais, sociais e políticos. No caso do Brasil, só para citar um exemplo, a garantia do seguro desemprego só foi conquistada pelos trabalhadores/as após instauração da constituição de 1988 para se ter uma ideia do tamanho do problema. Além disso, a diminuição das desigualdades sociais e a ampliação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) outrora renegado ainda que limitado, para uma camada generalizada do conjunto da classe trabalhadora, era fundamental para que o sistema fordista se desenvolvesse de forma adequada, como foi o caso de sucesso em alguns países do centro do capitalismo. Portanto, a questão da distribuição da riqueza produzida, com salários mínimos e médios melhorados, o controle da inflação sem significar o arrocho salarial tendo o aumento do poder aquisitivo por parte da classe trabalhadora e das classes médias, não ocorreu nesse período de forma a garantir a constituição desse modelo. Não obstante, o fordismo periférico representou uma etapa da divisão internacional do trabalho da qual já caracterizamos com Wallerstein (2004), ou seja, a subordinação dos países com capitalismo periférico aos países com o capitalismo central, tal como, respetivamente, as suas empresas multinacionais que controlam a maior parte do mercado de trabalho e de capitais a nível global. Os investimentos em educação e pesquisa eram realizados predominantemente nos países de eixo central, que repassavam capitais e tecnologia para suas filiais que, por fim, reenviavam uma parcela significativa dos lucros obtidos para as empresas matrizes. Portanto, coube aos países periféricos somente a importação de ciência e tecnologia.

Com a crise do modelo fordista e a ascensão do neoliberalismo, surgiu um novo modelo fundamentado em novas fórmulas tendo como objetivo fulcral o aumento da produtividade. Trata-se do modelo de acumulação flexível que, do ponto de vista discursivo, significa uma nova visão de valorização do trabalho coletivo com ênfase as competências individuais dos trabalhadores/as. A produção de mercadorias sobre o *slogan* da qualidade total na produção gerando um forte crescimento do setor de serviços através da flexibilização da organização do trabalho e, consecutivamente, das leis trabalhistas

ocasionando uma precarização generalizada em vários ramos da economia conforme observou Ricardo Antunes:

“A desregulamentação enorme dos direitos do trabalho, que são eliminados quotidianamente em quase todas as partes do mundo onde há produção industrial e de serviços; o aumento da fragmentação no interior da classe trabalhadora; a precarização e terceirização da força humana que trabalha; a destruição do sindicalismo de classe e sua conversão num sindicalismo dócil, de parceria, ou mesmo em um ‘sindicalismo de empresa’ ” (Antunes, 1999:53).

Assim, a imposição do modelo neoliberal representou preferivelmente a perda de direitos laborais através da privatização e da consequente terceirização e quarteirização das empresas com a introdução das TIC's, como já observado por nós nos capítulos teóricos deste trabalho. Todavia, evidenciou-se o crescimento do trabalho em condições precárias à medida que a subcontratação do trabalho cresceu de maneira exponencial com o avanço das empresas terceirizadas. A lógica aparentemente simples consistia na diminuição dos gastos com a força de trabalho a qualquer custo das empresas matrizes, como é o caso da empresa matriz contratante do CCED que é uma empresa de trabalho temporário, apesar de se apresentar com a face da empresa contratante.

Nesse sentido, no Brasil, os *call centers* foram constituídos em centrais de teleatendimento após 1990 e ganharam força a partir do ano de 1998, com o processo de privatização da Telecomunicações Brasileiras S.A. (Telebrás). Entre 1998 e 2002, o número de trabalhadores/as no setor cresceu a uma taxa anual de 15% segundo dados do Ministério do Trabalho que indicavam a manutenção desse crescimento no governo do ex-presidente Luís Inácio Lula da Silva iniciado em 2003. Assim, o aumento dessa modalidade de contratação do trabalho atingiu os 20% ao ano, acumulando uma variação de 182,3% entre 2003 e 2009. Ao somar as centrais de teleatendimento terceirizadas e as próprias, a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), entidade que representa as principais companhias de *call center* no país, estima que em 2012, mais de 1,4 milhão de trabalhadores estariam empregados nas empresas de *call centers*. Portanto, esse crescimento transformou os *call centers* na principal atividade de primeiro emprego para os jovens no mercado formal de trabalho no país, além de criar a segunda e a terceira maiores empregadoras privadas brasileiras, respetivamente as companhias Contax (com 78 200 funcionários) e Atento (com 76 400 funcionários) que são as empresas de trabalho

temporários dos *call centers* mais significativas do país (Braga, 2014: 34). Porém, o CCED que foi escolhido para o nosso estudo, não pertence a nenhuma dessas empresas de trabalho temporário, na verdade ela está diretamente ligada à empresa matriz, sendo somente terceirização e não de quarteirização.

Assim, a rápida passagem de um modelo de fordismo periférico que caracterizava a organização do trabalho brasileiro para um modelo de neodesenvolvimentismo flexível de organização do trabalho, mesmo que no primeiro momento tivesse gerado a maior formalização do trabalho na história do país, criou graves problemas na forma de contratação do trabalho e na precarização dos vínculos laborais, pois, com o aumento da terceirização e da subcontratação, os novos contratos ficaram expostos à precariedade e à fragilidade que advinha dessa nova fase. Segundo Ruy Braga (2014), a partir do ano de 2010, o mercado de trabalho brasileiro registrou um novo recorde histórico: 54,7% dos contratos de trabalho estavam cobertos de maneira legal pela CLT mesmo que já flexibilizada, principalmente, durante o governo do ex-presidente Fernando Henrique Cardoso, onde o processo de reforma trabalhista que impactaram as relações laborais, esteve demarcado pela implementação do neoliberalismo (Galvão, 2007; Krein, 2013).

Esse fenômeno foi amplamente analisado por diversos autores nacionais e internacionais, dentre eles Beck Ulrich, que visualizou que a brasileirização do trabalho nos moldes de sua precariedade com ênfase na informalidade, poderia ser exportada como exemplo de modelo para a Europa e para Estados Unidos (Beck, 2000).

Com efeito, esse número apontava para um rumo diferente da composição tradicional do mercado de trabalho brasileiro que era majoritariamente informal antes da ascensão do lulismo (Braga, 2012; Singer, 2012). Portanto, nesse período em que vigorou o lulismo, entre 2003 e 2010, foram criados em média 2,1 milhões de empregos formais por ano (Braga, 2012). Ou seja, muitos desses empregos foram gerados pelos diversos *call centers* espalhados pelo país. Portanto, o lulismo foi responsável por diminuir a chaga da informalidade do trabalho, que até então era onnipresente no país e envolvia diversos setores da economia, sendo um dos pilares de funcionamento da economia brasileira (Oliveira *et al*, 2011)¹⁰³.

¹⁰³ Esse fenômeno foi amplamente analisado por diversos autores nacionais e internacionais, dentre eles Beck Ulrich, que visualizou que a brasileirização do trabalho nos moldes de sua precariedade com base na informalidade, poderia ser exportada como modelo de para a Europa e Estados Unidos (Beck, 2000).

Assim, como é verificável, o neodesenvolvimentismo flexível não conseguiu diminuir a expansão da terceirização do trabalho, pelo contrário, apoiou-se nessa componente para conseguir uma maior formalização do trabalho mesmo que a contrapartida fosse a continuação das condições de precarização do trabalho que marcaram fortemente o fordismo periférico. Esse novo modo de organização do trabalho e de reprodução do capital tendo como lógica o trabalho flexível, amplamente norteado pelas TIC's, pela gestão toyotista e pelas relações laborais flexibilizadas (a rotatividade, o contrato de trabalho precário, a jornada de trabalho e a remuneração flexível, o tempo e o espaço mutante) pode ser considerado um traço singular do novo capitalismo global, ou seja, manifesta-se de forma parecida tanto no Brasil, como em Portugal.

Todo esse cenário proporcionou o que chamamos do surgimento *da era dos trabalhos temporários no Brasil*. O trabalho temporário criou uma relação triangular no conjunto das relações laborais, pois a transferência da contratação feita por uma empresa contratada pela empresa matriz é praticamente sinónimo de trabalho temporário, devido à natureza dos vínculos empregatícios intrínsecos que é celebrado entre o trabalhador/a com a empresa contratante.

Em definitivo, de acordo com alguns indicadores dessa forma de subcontratação do trabalho no Brasil, mais que ¼ do mercado de trabalho formal no Brasil é terceirizado, o que inclui nesse cenário os OP's do CCED. Assim, segundo os dados do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconómicos (DIEESE) elaborado em conjunto com a Central Única dos Trabalhadores (CUT), os trabalhadores terceirizados no Brasil, representavam cerca de 25,5% do mercado formal de trabalho formal no ano de 2011¹⁰⁴. Em outras palavras, a manifestação do trabalho flexível terceirizado sobre o mundo do trabalho pós-fordista tem vindo a consolidar-se e é responsável pela face do que significa um emprego de baixa intensidade no país. No que toca a questão salarial, o rendimento é menor em cerca de 27,1% para os trabalhadores/as terceirizados exercendo a mesma função que um trabalhador/a efetivo na empresa matriz. Com relação à jornada de trabalho, os trabalhadores/as terceirizados realizam uma jornada de três horas semanais a mais, sem considerar as horas extras e os bancos de horas que imperam nos *Call Centers* brasileiros,

¹⁰⁴Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconómicos (DIEESE); Central Única dos Trabalhadores (CUT) - Terceirização e Desenvolvimento: Uma conta que não fecha (setembr de 2011). [consultado 28 Mar. 2014]. Disponível em http://www.sinttel.org.br/downloads/dossie_terceirizacao_cut.pdf.

bem como, globalmente, o tempo no emprego demonstra uma diferença ainda maior entre trabalhadores/as diretos e terceirizados. Enquanto a permanência no trabalho é de 5,8 anos para os trabalhadores para os diretos, em média, para os terceirizados, é de 2,6 anos. Esse fato decorre da alta rotatividade dos terceirizados – 44,9% contra 22% dos diretamente contratados¹⁰⁵. Nos *Call Centers* e incluindo o nosso estudo de caso, a rotatividade de trabalhadores/as é de três a quatro meses de trabalho em média, o que pode representar a face mais perversa manifestação desse tipo de trabalho/emprego.

5.2. Uma breve contextualização da empresa: Da contratação ao treinamento do novo operador

A empresa matriz foi criada no ano de 1965 e a partir de 1967 ela foi integrada ao Ministério das Comunicações. Em 1972, de acordo com a Lei Federal nº 5792 que estabeleceu o monopólio estatal para a exploração das telecomunicações, o governo autorizou a criação da Telebrás (Jambeiro, 2001). Assim, a empresa era controlada pelo Estado brasileiro através da Telebrás e foi imediatamente transformada numa empresa de economia mista, ampliando o seu papel no setor das telecomunicações do país. A partir desse momento, a empresa começou a ganhar contornos nacionais devido ao seu reconhecimento pela qualidade dos serviços prestados para os consumidores que tinha no Estado brasileiro o seu principal suporte de modelo inspirado no desenvolvimento tecnológico a ser seguido, designadamente, pelo “Estado Desenvolvimentista” (Ianni, 1996).

Com o fim da ditadura militar em 1985 e a instauração da Assembleia Constituinte de 1988, o setor de telecomunicações já começa a ser redesenhado, principalmente, com a pressão externa realizada pelos países de capitalismo central e pelas multinacionais de telecomunicações para que o setor se “modernizasse”. No entanto, o setor de telecomunicações ainda permaneceu como sendo de exclusividade estatal. A partir de meados da década de 1990, o setor de telecomunicações brasileiro começou a ser privatizado sobre a lógica da competitividade internacional e dos mercados globalizados. A

¹⁰⁵ *idem*

ideologia neoliberal pregava a eficiência do mercado como a única forma de superar o capitalismo em desenvolvimento no país. Assim, o Estado teria que resolver os seus problemas de ineficiência da administração pública dos serviços, pois estava “engessado”: "a agenda neoliberal foi construída em torno de dois eixos principais: monetarismo, o mercado do livro, por um lado, a destruição do sindicalismo e o questionamento do Estado-Providência, por outro” (Paugam, 2007:849).

Nesse sentido, a reestruturação no setor das telecomunicações, resultou na quebra do monopólio estatal da Telebrás e de suas filiais espalhadas pelos Estados federativos em 1997. O controle da empresa que analisamos foi para um grupo privado mexicano e, finalmente, nos dias de hoje, pertence a um consórcio de empresas norte-americanas. Neste processo, o governo criou a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que tem a função de tributação e regulamentação das atividades de todas as empresas de telecomunicações no Brasil desde a sua privatização. Paralelamente a este rumo, ocorreu um "boom" de *call centers* no país o que levou a uma série de mudanças na organização do trabalho no setor de telecomunicações, como o processo de renovação da contratação e treinamento da mão-de-obra. Esse movimento garantiu a reformulação do perfil dos trabalhadores/as, mas, também, na reorganização das empresas com o avanço do uso das TIC's, já amplamente debatida nesta tese. A incorporação de força de trabalho mais jovem e, no caso brasileiro, relativamente mais qualificada do que em gerações anteriores, fez com que melhorasse a produtividade das empresas e se assistisse a um aumento das divisas por esses investimentos em estrutura física e humana. Em contrapartida, aprofundou o processo de precarização e precariedade do trabalho dos OP's, pois como esboçamos no parágrafo anterior, a ampla flexibilização do trabalho deixou de ser uma opção e passou a ser uma lógica garantida por lei. O sentido produzido por essas alterações de funcionamento da empresa e da organização através de um setor praticamente separado da realidade do cotidiano do trabalho – os recursos humanos (RH) – trouxe a propagação de fora para dentro, mas consolidada internamente sobre a perspectiva dos trabalhadores/as polivalentes e multifuncionais que virou uma espécie de lema da empresa matriz.

Portanto, de maneira geral, os novos OP's que foram recrutados no período pós-privatização pela CCED, através de uma empresa de trabalho temporário que foi contratada pela empresa matriz, fazem parte dessa nova composição da capacidade de se

adaptar às novas mudanças na organização ditadas pelo mercado de trabalho (Mocelin, 2007). Nesse marco, o aprofundamento desse processo deu-se por aquilo que Castells (2000) analisou que com a maturação da revolução das TIC's na década de 1990, forçando a transformação do processo de organização do trabalho, proporcionou uma nova divisão técnica e social do trabalho. As empresas foram obrigatoriamente forçadas a melhorar e especializar-se. Ou seja, as suas ações começaram a ser em segmentos muito específicos do mercado, o que ajudou a aumentar a produtividade idealizada pelos empresários com enfoque no trabalho temporário. Como já analisamos a terceirização do serviço assistência técnica e de processamento de chamadas sendo deslocado para uma empresa contratada para execução do serviço, o que Sandro Rudit caracterizou como relações "interfirma" (Rudit, 2001).

Consequentemente, de acordo com alguns de nossos entrevistados, é possível notar um aumento de pressão para se atingir os objetivos e metas estabelecidas no CCED: aceleração dos ritmos de trabalho, pressão para diminuir o tempo de execução e as pausas no horário laboral. Assim, podemos caracterizar essa intensificação do trabalho sobre alguns fatores, entre eles:

- Contratação e treinamento de trabalhadores/as multifuncionais, operacional e flexível de acordo com os códigos de conduta definidos pela empresa contratada;
- As mudanças tecnológicas na informatização do trabalho com uso das TIC's;
- As práticas resultantes de avaliações individuais e de grupo com possíveis implicações nos estímulos salariais através de prêmios e banco de horas;
- O enfraquecimento do sindicalismo clássico no setor e a dificuldade de se criar novas alternativas interventivas no caso brasileiro;
- O "exército industrial de reserva" que eleva o grau de pressão e medo do desemprego, mesmo quando um país é considerado pelo OIT com um nível de desemprego baixo;
- O emprego temporário como parte do novo ciclo da vida modificando o tipo de cidadania social construída no modelo fordista periférico que gozava de alguma estabilidade profissional;

- A precariedade e a precarização como fatores hegemonicamente estruturantes do trabalho nos *call centers*;

Portanto, acreditamos que a reestruturação da empresa teve um impacto direto sobre os direitos laborais dos OP's e na sua especial precarização e intensificação do trabalho. A empresa aposta na flexibilidade das novas leis laborais que possuem critérios de admissão e demissão do OP's, quase de forma volátil e fluída. Assim, a flexibilidade, devido às mudanças constantes da legislação laboral brasileira (Krein, 2013), incide no modelo de subcontratação dos OP's através dos contratos de trabalho por tempo indeterminado, não é suficiente para manter uma relação mais estável dos OP's na empresa, o que gera um medo constante desses trabalhadores com relação a perderem seus empregos caso não consigam atingir as metas estabelecidas. A flexibilidade na organização dos setores da empresa tornou-a mais descentralizada, porém, não diminuiu a barreira da verticalização do seu desenho hierárquico. Assim, o argumento ideológico pregado pela empresa - em torno da qual os OP's não são trabalhadores subordinados a uma chefia (supervisores e gerentes), mas sim, colaboradores que fazem parte de uma equipe horizontal – conforme demonstraremos, não condiz com a realidade analisada pelos próprios OP's.

Nesse sentido, o próprio CCED que presta serviços para a empresa matriz é responsável pelo processo de subcontratação da força de trabalho¹⁰⁶. O setor de recursos humanos é nesse momento um dos setores mais dinâmicos da empresa, pois devido à grande rotatividade e à necessidade de centenas de contratações novas durante todo mês, torna-se, indispensável para o funcionamento desse tipo de empresa. A abundância de mão-de-obra jovem com formação média em sua maioria e em alguns casos, com frequência ou ensino superior (ainda que porventura em instituições de qualidade duvidosa), fazem parte desse cenário, onde todos os meses são subcontratados cerca de cem novos OP's, na mesma proporção que são demitidos conforme o supervisor de RH nos informou em entrevista. Isto é, quase 8% da força de trabalho é renovada na empresa a cada mês.

A preferência pela subcontratação dos OP's mais qualificados é um dos critérios de admissão adotado pela empresa. Por mais que o trabalho a ser exercido pelos novos

¹⁰⁶ BrasilCenter: "JUNTE-SE A NÓS" <http://www.brasilcenter.com.br/JunteSeANos>

OP's seja predominantemente automatizado pelos *scripts* pré-estabelecidos e coordenado pelos supervisores e gerentes de produção, o objetivo é reduzir o tempo de treinamento e a questão da linguagem adaptada para o tratamento imediato com o cliente. Ou seja, melhorar a qualidade no atendimento aos clientes reduzindo custos de produção e aumentando a margem de rentabilidade. O processo de formação se dá por um período de um mês visando a consequente avaliação e as seleções dos candidatos que são considerados os mais aptos para exercer o trabalho. Os horários desta formação são estabelecidos de acordo com a disponibilidade da empresa. Em seguida, são elaborados os testes de destreza, rapidez de digitação, dicção de voz, conhecimentos informáticos e de trabalho em equipe, levando a classificação individual de acordo com o desempenho de cada candidato. É de se referir que o candidato apenas receberá o pagamento por participar da formação e pelo tempo despendido, somente se ele for aprovado no processo seletivo. Após o treinamento inicial, os novos OP's não fazem novas atividades de formação continuada por alguns meses, somente *upgrades* caso surja novos produtos para serem vendidos ou mudanças no padrão de atendimento.

Em contrapartida, os OP's continuam a ser testados semanalmente, quer com chamadas de prova, quer com “chamadas fantasma” que funcionam como testes por parte do setor de qualidade total da empresa ligado diretamente aos RH. O intuito, supostamente, é manter e melhorar a qualidade do serviço inculcando a ideia de competitividade e de “prêmios” por desempenho individual de produtividade, através de metas que por vezes são quase inatingíveis. Cada mês existe uma nova frase padrão a ser aplicada, bem como palavras “proibidas” para os clientes. Para além disso, os OP's são avaliados de acordo com sua postura, dicção, rapidez, tempos de chamadas, cumprimento de horários, faltas, disponibilidade para minutos extras, trocas de horários com colegas, empatia com os clientes.

Assim, a profissão de OP se torna atrativa na medida em que permite para alguns dos nossos entrevistados, exercerem outra jornada de trabalho. A flexibilidade do horários e do tempo de duração da jornada de trabalho no CCED varia entre 6h:20 horas a 8 horas por dia. Geralmente, quando possuem outro vínculo laboral, o fazem pela necessidade de complementação de renda, pois, o salário que recebem no CCED é insuficiente para fazer frente às despesas do custo de vida dos OP's. Por outro lado, alguns dos OP's vêm nesse

tipo de trabalho uma oportunidade para continuar com seus estudos, ou seja, a possibilidade de conciliação do trabalho com os estudos no período pós-laboral.

“Eu tinha que arrumar dinheiro para pagar a minha Faculdade. A profissão de operador era só para concretizar esse objetivo, pois eu tinha que pagar ela todo mês. Além disso, é um trabalho que me permiti estudar ao mesmo tempo, pois trabalho 6h:20 por dia, então essa flexibilidade de tempo também me ajuda bastante para fazer o trabalho escolar e estudar para as provas” (Entrevista a André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 23 de agosto de 2013).

“Muitos operadores trabalham aqui devido a essa possibilidade de estudar, ou trabalhar em outro lugar, geralmente você está acostumado a trabalhar oito horas por dia, com uma hora de almoço e, em alguns casos, os salários não chegam aos mesmo valores que no *call center* (Entrevista a Helena, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 19 de setembro de 2013).

Retomando a questão do processo de recrutamento, Silva (2006) fez investigação pertinente sobre os perfis sócio-ocupacionais dos OP's e percebeu que há uma certa dificuldade no setor de recursos humanos para encontrar o perfil ideal no processo de contratação. Essas dificuldades estariam ligadas a certa resistência já criada na sociedade sobre as condições precárias de trabalho que são oferecidas nos *call centers*. Portanto, é atividade de rápida expansão no mercado de trabalho e que proporciona de acordo com seu estudo realizado um amplo desgaste físico e psicológico, além de ser essencialmente mal remunerada como ela verifico em alguns estudos realizados em *call center* até aquele ano no Brasil, o que confirmamos com a análise bibliográfica também feita até o momento.

Não obstante, as entrevistas realizadas por Lima (2007) demonstraram existir baixa expectativa dos OP's com relação à ascensão na carreira em um *call center*. A descoberta também só confirma aquilo que outros trabalhos semelhantes relevaram, que se trata de um trabalho essencialmente rotineiro e repetitivo que somado ao estresse característico da própria atividade no teleatendimento, provoca a insatisfação dos OP's e ajuda a causar repulsa em algumas pessoas que podem escolher um emprego. Ainda nesse estudo realizado com vários OP's de empresas variadas constatou-se que o trabalho em teleatendimento se caracteriza como uma atividade muito rígida e por esse fator muitas

empresas procuram minimizar tal desgaste emocional através de campanhas motivacionais, tais como: comemoração de datas, eventos, brincadeiras, sorteios, palestras, entre outros. Porém, essas campanhas motivacionais possuem uma relação direta com a produtividade e premiam somente aqueles que aumentam as vendas, ou o número de chamadas atendidas. Esta conduta passa a ser o foco ao invés da auto-estima do OP com a melhoria das condições de trabalho o que prejudica o ambiente de trabalho.

Assim, flexibilidade laboral e a construção das identidades de acordo com o tipo de trabalho exercido, tornaram-se cada vez mais interligados para a análise das atuais condições relações de trabalho no CCED, que é inspirada no contexto de servicilização do trabalho. Na verdade, não obstante, o discurso gestor da empresa sobre a igualdade de oportunidades e de qualificações permanentes para seus trabalhadores/as, procede-se uma brutal desvalorização da profissionalização dos OP's, pois mantém-se o trabalho mais precário com o aumento dos níveis de exploração e acirrando a competitividade interclasse.

5.3. Análises de resultados do caso brasileiro

5.3.1. Caracterização pessoal dos operadores do CCED

Integralmente, nossa amostra é constituída por um total de 700 OP's no CCED, sendo que deste total se obteve a resposta de 59 OP's. Verificou-se uma incidência maior do sexo feminino, com 59,5% dos inquiridos, contra 37,5% do sexo masculino. Diferentemente do caso português, aqui temos uma maior presença feminina de OP's que trabalham no CCED.

Tabela 21: Sexo dos operadores do CCED¹⁰⁷

	Frequência	% Válida
Masculino	22	37,5
Feminino	35	59,5
Não sabe ou não deseja responder	2	3,5

Portanto, essa tabela aproxima-se da tese de Cláudia Nogueira (2006) que fez no Brasil um estudo minucioso sobre as OP's do sexo feminino onde a presença do trabalho precário é recorrente nos *call centers*. Segundo a investigadora, 70% da força de trabalho nos *call centers* do país é constituída de mulheres jovens entre 18 e 25 anos. A intensa precariedade e precarização que as mulheres enfrentam estão relacionadas com as péssimas condições de trabalho nos *call centers*, tais como monotonia, rotina, controle, medo, cansaço e adoecimento no ambiente de trabalho. Para Hirata (2009), a intensificação da inserção feminina no mercado de trabalho é central nas duas últimas décadas no Brasil. Entretanto, essa presença feminina se dá mais nos espaços onde imperam os empregos precários. Assim, a feminização do trabalho nos *call centers* caminha lado a lado com a vulnerabilidade e a precarização dos empregos ocupados por mulheres em todo setor terciário.

Globalmente, o escalão etário com menos de 25 anos representa 68% dos inquiridos, tornando-se assim o grupo mais representativo da amostra. O escalão entre 26 e 34 anos representa 19% dos inquiridos e dos 35 a 44 anos com cerca de 10% da amostra. Somente 3% dos inquiridos não responderam à pergunta.

¹⁰⁷ Ver Anexo III - Quadro 50

Gráfico 23 – Grupo Etário dos Operadores no CCED¹⁰⁸



Assim como em Portugal, no Brasil a amostra é formada em sua totalidade por jovens OP's de acordo com os dois grupos mais representativos. Em grande parte das pesquisas que analisámos mantem-se o mesmo padrão etário, com relação a uma força de trabalho jovem e predominantemente feminina nos últimos doze anos e que é condizente com a nossa amostra (Mocelin, 2010; Antunes e Braga, 2009; Venco, 2006; Wolff, 2004; Nogueira, 2006; 2011). Para além disso, em nenhum dos inquéritos por questionários *online* respondidos havia OP's com idade acima de 44 anos, nem mesmo, nas entrevistas que realizámos.

A maioria dos OP's vive com os pais, constituindo assim 71,2% dos inquiridos¹⁰⁹. Ou seja, esse número representa praticamente o contrário do caso português. Tal fenómeno deve-se às duas hipóteses: 1) a cidade de Vila Velha – ES, Brasil não é uma cidade universitária como a cidade de Coimbra, ou seja, apesar dos OP's que trabalham no CCED serem mais jovens que os OP's do CCTF, a maioria ainda vive com os pais. 2) Vai de encontro com as pesquisas realizadas pelo IBGE baseados na PNAD 2012 (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) onde o número de jovens entre 18 a 29 anos que não estudava, nem trabalhava chegou a 9,6 milhões no país no ano 2013, isto é, uma em cada

¹⁰⁸ Anexo III – Quadro 51

¹⁰⁹ Anexo III – Quadro 52

cinco pessoas da respectiva faixa etária e que ainda vive com os pais. O estudo considerou que se trata de uma geração “nem-nem” - nem trabalham e nem estudam¹¹⁰. Por fim, entre os jovens entre 25 e 34 anos, a chamada "geração canguru", que ainda moram com os pais. Nos últimos dez anos, houve aumento considerável de quase quatro pontos percentuais no país passando de 20,5% para 24,3% entre 2002 e 2012. A "Síntese de Indicadores Sociais", levantamento baseado em números da PNAD 2012, revela que os jovens moram com os pais independentemente da motivação, isto é, o estudo não avalia, porque esses jovens não saíram de casa, mas apenas salienta que possuem maior escolaridade média em relação aos demais casos.

No que diz respeito ao estado civil, a maioria dos OP's apresentam-se como solteiros (as) representando um total de 79,7% da amostra, ao passo que 6,8% disseram que são casados oficialmente. Outros 10% estão numa situação de união de fato e somente 1,7% são divorciados (as)¹¹¹. Por outro lado, cerca de 76,5% dos inquiridos da amostra não tem nenhum filho, 18,5% possuem um filho e os outros 5,1% têm dois, ou mais filhos¹¹².

No Brasil, os OP's do CCED possuem habilitações literárias inferiores aos OP's do CCTF. Somente 20,5% possuem frequência universitária, ou graduação completa. Além disso, 68% têm o ensino médio completo e 10% incompleto. A tese da mão-de-obra qualificada e jovem precisa ser relativizada no caso brasileiro¹¹³. Quando muito, os jovens que fazem frequência universitária estão matriculados em instituições privadas de ensino superior de baixa qualidade. Porém, os OP's estão aptos segundo os próprios critérios de admissão do CCED a exercer o trabalho de OP.

¹¹⁰IBGE – Síntese de Indicadores 2012, [em linha], (Ano, 2012). [Consultado, 18 de abril. 2013]. Disponível em http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2012/default_sintese.shtm

¹¹¹ Ver Anexo III – Quadro 53.

¹¹² Ver Anexo III – Quadro 54.

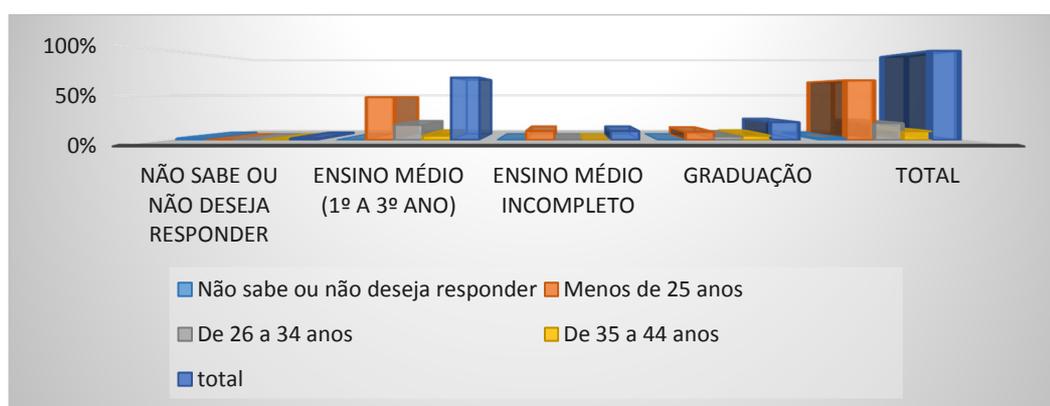
¹¹³ Lopes, Thiago – A necessidade estratégica da expansão do ensino superior com qualidade, [Em linha]. (01 de jan. de 2014). [consultado 25 de setembro 2014]. Disponível em <http://www.cartamaior.com.br/?/Editoria/Educacao/A-necessidade-estrategica-da-expansao-do-ensino-superior-com-qualidade/13/29915>

Tabela 22 – Habilitações Literárias dos OP's do CCED¹¹⁴

	Frequência	% Válida
Ensino Médio Completo	40	68
Ensino Médio Incompleto	6	10
Graduação	12	20,5
Não sabe ou não deseja responder	1	2
Total	59	100

Analisando o gráfico 24, percebemos que 48% dos jovens com menos de 25 anos possuem o ensino secundário completo. Porém, somente 9% possui frequência, ou formação superior e 10% tem o ensino médio incompleto, valendo a pena ressaltar que esse grupo etário é o mais qualificado de todos. Assim, os jovens-adultos com idades compreendidas entre 26 e 34 anos tem maior incidência no ensino médio com 17% dos inquiridos e somente 4% possuem frequência, ou ensino superior completo. Relativamente ao grupo etário entre 35 a 44 anos que é o menor da amostra, os dados comprovam que é o grupo menos qualificado, tendo em conta que apenas 5% têm o ensino médio completo e ninguém possui frequência universitária.

Gráfico 24 – Grupos etários com habilitações literárias CCED¹¹⁵

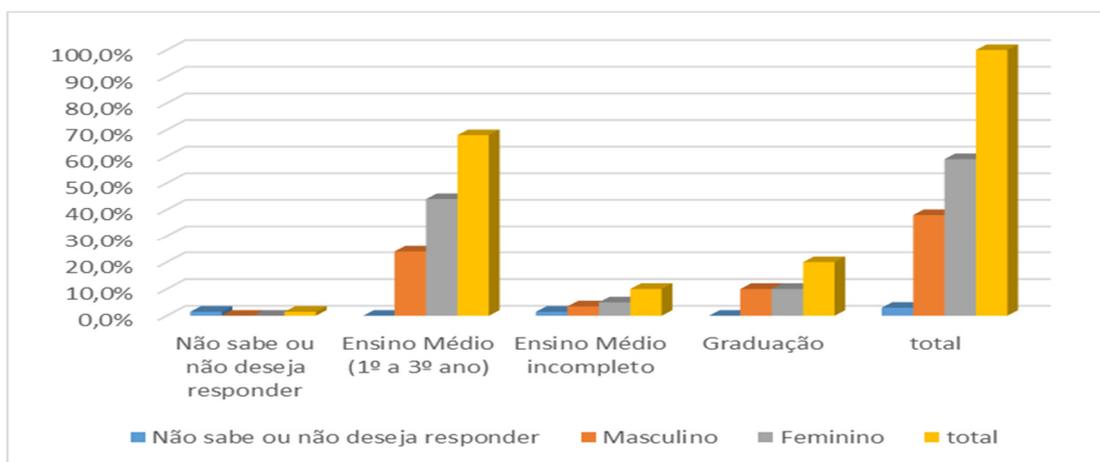


¹¹⁴ Ver Anexo III – Quadro 55.

¹¹⁵ Ver Anexo III – Quadro 56.

Nesse sentido, quando cruzando as variáveis Habilitações Literárias e Sexo, temos um resultado diferente com relação ao caso português, pois constatamos que há uma estabilização no número maior de mulheres que possui uma taxa mais elevada de habilitações literárias do que os homens no CCED.

Gráfico 25 – Habilitações literárias por Sexo CCED¹¹⁶



De acordo com o gráfico 25, 44% das mulheres possuem habilitações literárias médias e somente 5% ainda não atingiu essa formação. Em contrapartida, apenas 24% dos homens possuem o nível médio completo e somente 4% possui o nível médio incompleto. Em relação à frequência universitária, somente 10% das mulheres possuem essa frequência, obtendo um número idêntico ao sexo masculino que é de 10% de frequência superior. Portanto, a nível de habilitações literárias por sexo, há uma diferença ténue entre a formação das mulheres com relação aos homens.

¹¹⁶ Ver Anexo III – Quadro 57.

Tabela 23 – Origens de classe social: agregado do pai, mãe e cônjuge em relação às profissões CCED¹¹⁷

	Mãe	Pai	Agregado	Cônjuge
	% Válida	% Válida	% Média dos pais	% Válida
Profissionais Técnicos e de enquadramento	10,2	5,1	8	1,7
Trabalhadores independentes	45,8	32,2	39	3,4
Empregados executantes	23,7	18,6	21	8,5
Operários industriais	1,7	16,9	9,5	3,4

Nota: Suprimimos o número total de OP's que responderam “não sabe, ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação da tabela 23. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total, sendo aproveitada somente as respostas completas.

De acordo com a tabela 23 e relativamente à origem social familiar (pais e cônjuge) dos OPs, constata-se que a profissão da mãe se concentra mais no escalão de trabalhadoras independentes com 45,8% das inquiridas, pois as atividades domésticas e outros trabalhos informais ainda são elevados no Brasil. 23,7% das mães encontram-se no escalão de profissionais executantes, ou seja, do segmento da classe trabalhadora mais precarizada.

Porém, somente 10,2% exercem profissões que lhes atribuem mais direitos trabalhistas e que exigem maiores habilitações literárias. Em relação ao pai, o destaque é para os trabalhadores independentes mantendo-se no limiar das profissões que possuem menos direitos laborais com 18,6%. Por outro lado, cerca de 17% dos pais, possuem profissões mais estáveis e com mais direitos. Assim, podemos verificar que o agregado familiar se concentra no escalão de trabalhadores independentes com 78% e que todos trabalham por conta de outrem e quando muito são micro empresários que trabalham para si mesmo.

¹¹⁷ Anexo III – Quadro 58.

Por fim, no caso dos cônjuges, também há uma concentração de empregados executantes de 8,5%. O número baixo de percentagem válidas dos cônjuges deve-se ao fato de que somente 17% dos inquiridos (as) se manifestaram casados (as), ou em regime de união de fato.

Tabela 24 – Origens socioeducativas dos pais e do cônjuge CCED¹¹⁸

	Mãe	Pai	Agregado	Cônjuge
	% Válida	% Válida	% Média dos pais	% Válida
Ensino Básico Completo	32,2	35,6	34	0
Ensino Médio Completo	32,2	22,0	27	10,2
Ensino Básico Incompleto	10,2	10,2	10,2	0
Ensino Médio Incompleto	6,8	10,2	8,5	1,7
Graduação	6,8	6,8	6,8	5,1

Nota: Suprimimos o número total de OP's que responderam "não sabe, ou não deseja responder" após o tratamento dos dados para criação da tabela 24. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total, sendo aproveitada somente as respostas completas.

Na tabela 24, com relação as habilitações literárias dos pais e do cônjuge, podemos verificar no agregado a prevalência do Ensino Básico dos pais dos inquiridos que se destaca em relação aos outros níveis escolares com 34% do total no universo de 59 inquiridos. 27% dos pais possuem o Ensino Médio e 6,8% o Ensino Superior. Porém, 10,2% e 8,5 não completaram o Ensino Básico e o Ensino Médio consecutivamente.

Já os cônjuges concentram sua formação predominantemente no Ensino Médio totalizando 10,2% dos inquiridos. Não obstante, os inquiridos possuem Habilitações Literárias superiores aos seus agregados familiares, ainda que essa maior formação não possibilite nesse contexto uma ascensão de classe social quando comparamos a tabela 24 com o Gráfico 26.

¹¹⁸ Anexo III – Quadro 59

Nesse sentido, a origem de classes dos OP's de acordo com as duas variáveis (qualificações profissionais e habilitações literárias) oriundas dos pais e dos cônjuges demonstraram uma reprodução de classes sociais da qual os inquiridos estão sujeitos, confirmando a tese de Piere Bourdieu sobre a reprodução social dos indivíduos e das classes sociais dentro do plano dos recursos culturais, sociais e económicos (Bourdieu, 1979) e também corroborando com a perspetiva de Machado *et al* (2003) e de Erik Olin Wright (1985, 1997) que introduziram uma nova perspetiva de análise de classes sociais.

5.4. Caracterização profissional: treinamento para adequações da organização do trabalho no CCED

5.4.1. A situação profissional dos operadores de *telemarketing* CCED

Globalmente, no que diz respeito à situação profissional dos OP's do CCED, constata-se que 40,7% trabalham como OP's na modalidade *inbound* e 59,3% exercem sua atividade profissional na modalidade *outbound*¹¹⁹.

Relativamente a questão do treinamento visando a preparação profissional para exercer a atividade de OP no CCED, 37% afirmaram que a sua formação inicial não condiz com a atual atividade que exerce. Entretanto, 20,3% avançaram que a sua formação inicial é equivalente à atual atividade que exerce no trabalho. Todavia, 20,3% consideraram que as atividades que exercem no CCED são parcialmente condizentes com sua formação inicial e outros 22% não responderam essa questão conforme podemos ver no gráfico 26.

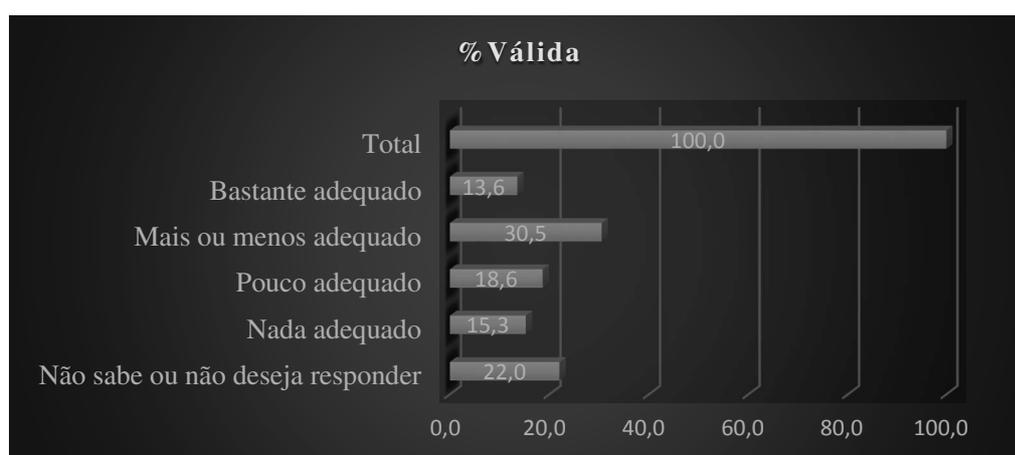
¹¹⁹ Ver Anexo III-Quadro 60.

Gráfico 26 - Exerce atualmente um trabalho que se adequa à sua formação inicial CCED¹²⁰



Não obstante, quando aprofundamos a questão sobre a adequação do trabalho atual com formação profissional inicial utilizando perguntas mais qualitativas, 30,5% dos OP's evidenciaram uma posição moderada afirmando que o seu trabalho é mais, ou menos adequado a sua capacitação profissional inicial. 15,3% manifestaram que a sua formação profissional não é nada adequada e 18,6% afirmaram que o seu trabalho atual é pouco adequado. Por outro lado, 13,6% dos OP's avaliaram que o seu trabalho é bastante adequado ao seu trabalho no CCED e 22% não responderam essa questão conforme o gráfico 27 abaixo.

Gráfico 27 - Adequação do seu trabalho à sua formação/qualificação e competências profissionais CCED¹²¹



¹²⁰ Ver Anexo III-Quadro 61.

¹²¹ Ver Anexo III-Quadro 62.

De forma quase inversa ao estudo de caso português no CCTF, podemos observar que no caso brasileiro, há um equilíbrio consciente dos OP's em relação à adequação do trabalho com as suas adequações profissionais para exercer a atividade de OP. Tal equilíbrio pode ser notado na tabela 25 abaixo, onde o nível de Habilitações Literárias não dita necessariamente a adequação do trabalho.

Tabela 25 - Cruzamento da Adequação ao Trabalho com as Habilitações Literárias CCED¹²²

	Habilitações Literárias				Total
	Não sabe ou não deseja responder	Ensino Médio (1º a 3º ano)	Ensino Médio Incompleto	Graduação	
Adequação do trabalho às competências	1	8	2	2	13
	1	4	1	4	9
	0	9	1	1	11
	0	14	0	4	18
	0	5	2	1	8
	1	40	6	12	59

Assim, do número total de inquiridos que responderam, 44% afirmaram que suas competências profissionais são adequadas, ou mais ou menos adequadas para as funções de trabalho no CCED. Claro que maioritariamente, os OP's que possuem Ensino Médio Completo reforçam essa ideia, apesar dos OP's com frequência universitária confirmarem essa característica. Ou seja, somente a questão das Habilitações Literárias não explica de forma objetiva por que motivo os OP's não consideram essas Habilitações Literárias adequadas ao trabalho, como demonstramos no Gráfico 26 e no Gráfico 27 onde consideram globalmente inadequadas. Portanto, os OP's levam em conta outros fatores subjetivos para determinar a adequação das competências ao trabalho que torna difícil a identificação dos mesmos nessa pesquisa.

¹²² Ver Anexo III-Quadro 63.

Nesse contexto, o que pode contribuir com as informações sobre a aceitação da profissão é a medição da rotatividade de empregos que os OP's tiveram nos últimos três anos. Portanto, cerca de 40,7% dos OP's tiveram uma profissão diferente nos últimos três anos. Na verdade, 25,4% mudaram de profissão por cerca de duas vezes. Há OP's que mudaram de profissão de ano em ano representando cerca de 11% da amostra e 3,4% escolheram, ou foram obrigados a mudar de profissão por quatro vezes ao longo de três anos. Porém, 18,6% não mudaram de profissão, o que pode representar jovens no seu primeiro emprego, ou uma pequena estabilidade. No entanto, os números em geral evidenciam, a presença marcante da rotatividade nas profissões¹²³ e revelam que o trabalho de OP pode ser classificado como uma profissão de “tiro curto ou médio”¹²⁴.

Para reforçar essa linha de raciocínio e de certa forma corroborar os dados acima expostos, 52,5% dos OPs não ficaram desempregados/as nenhuma vez nos últimos três anos, mesmo que exercendo uma profissão diferente da atual e contando o período de tempo de procura de emprego. 27,1% ficaram desempregos/as pelo menos uma vez e 20,5% amargaram o desemprego por um longo período de tempo¹²⁵. Esses dados podem apontar, pois, no sentido de uma rotatividade maior do CCED face ao CCTF.

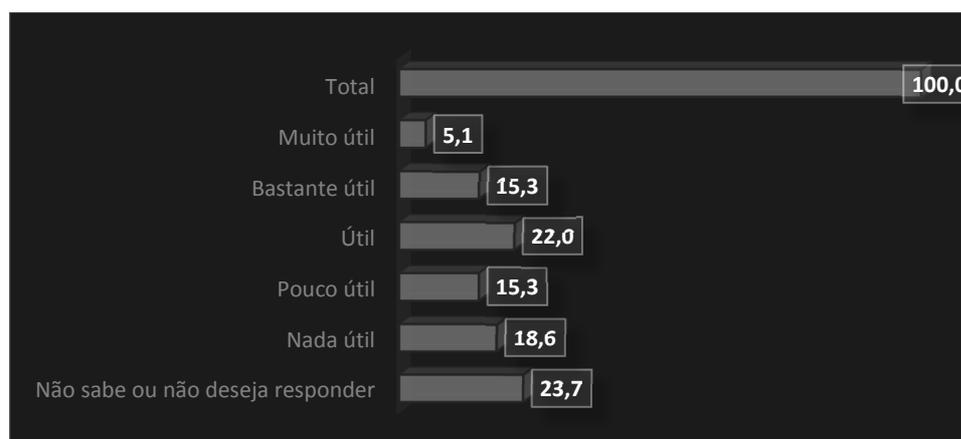
Por fim, 20,5% dos OP's consideraram que suas experiências profissionais anteriores são muito e bastante úteis para a profissão atual e 22% afirmaram que as experiências profissionais passadas são úteis para exercer as atuais obrigações laborais. Por outro lado, 34% dos OP's disseram que suas experiências profissionais anteriores são pouco, ou nada úteis para desenvolver as atividades do atual emprego e 24% dos OP's não responderam essa questão.

¹²³ Ocorre por vezes a migração de trabalhadores/as inter-call center, ou seja, o trabalhador sai de um call center e vai para outro sempre exercendo a mesma profissão.

¹²⁴ Ver Anexo III-Quadro 64.

¹²⁵ Ver Anexo III-Quadro 65.

Gráfico 28 – Experiências Profissionais Adquiridas com Profissões Anteriores CCED¹²⁶



Esses dados levam a crer que há uma migração relativa de profissão para profissão e que geralmente quando há mudanças de emprego são para área similares as experiências profissionais que os OP's já tinham adquirido no passado. O que mostra uma continuidade ainda que não exagerada dos OP's na escolha do seu novo trabalho não conseguindo assim modificar por completo o seu ofício. Assim, mesmo que haja rotatividade inter-trabalho, não significa necessariamente que seja para um novo ramo de atividade.

5.4.2 A autonomia e as condições de trabalho no CCED

Após a análise do inquérito por questionário *online* e das entrevistas, descartamos a possibilidade de que os OP's possam controlar o seu próprio trabalho, ainda que haja um grau de qualificação para execução do mesmo e uma forte individualização dos resultados obtidos. Portanto, assim como no caso português que já analisamos, no CCED não existe autonomia sobre a atividade produtiva para quem executa o trabalho (manual e intelectual) nos marcos da hierarquia de autoridade que a empresa quer na relação entre operador(a) com o cliente externamente e internamente através de um amplo controle do trabalho. Mas, como é sabido, a questão da autonomia não se limita somente a atividade produtiva em si, mas também se refere a como o trabalho é produzido, ou seja, o horário de

¹²⁶ Ver Anexo III-Quadro 66.

trabalho e os acordos entre as partes de como deve ser feito o trabalho entram nessa equação visando a qualidade total do serviço¹²⁷.

Assim, globalmente, o processo de definição dos horários de trabalho dos OP's evidencia, na prática, como se processa a limitação dessa autonomia do trabalho no CCED. 57,5% dos inquiridos afirmaram que é realizada de maneira verticalizada pela supervisão, ou gerência do CCED e somente em 24% disseram que é definida por acordo entre ambas as partes. 18,5% não responderam essa questão que pode ser visualizada na tabela 26 abaixo.

Tabela 26 – Como é definido seu horário de trabalho no CCED¹²⁸

	Frequência	% Válida
Somente pelo supervisor ou gerente de produção	34	57,5
Por acordo entre mim e o meu supervisor ou gerente de produção	14	24
Não sabe ou não deseja responder	11	18,5
Total	59	100

Nesse sentido, de acordo com a tabela 27 podemos verificar que o período de férias dos OP's que trabalham no CCED é definido de modo mais vertical. Diferentemente do que ocorre no CCTF onde há uma relação mais horizontal de definição do período de férias, como comprova os dados obtidos do CCED. Assim, de acordo com 41% dos inquiridos as férias são definidas somente pela a empresa, ao passo que, para 41% as férias são definidas em comum acordo entre as duas partes – empresa e OP's e, 18% dos OP's não responderam a pergunta. Apesar de no CCED os OP's terem 30 dias úteis de férias e não se preocuparem nesse período com aspectos ligados a produtividade do trabalho e as metas que ficaram por cumprir como ocorre no CCTF. Além disso, as férias no CCTF são

¹²⁷ Como já analisamos no capítulo 4.

¹²⁸ Ver Anexo III-Quadro 67.

22 dias podendo ser tiradas ao longo do ano e, no CCED, as férias são de 30 dias que só podem ser tiradas em um mês específico completo.

Tabela 27 – Definição do período de férias no CCED¹²⁹

	Frequência	% Válida
Somente pela empresa	24	41
Por acordo entre mim e a empresa	24	41
Não sabe ou não deseja responder	11	18
Total	59	100

Nesse cenário, outro fator importante para se compreender a autonomia do trabalho é o controle dos tempos que é exigido para se atingir um ideal de produtividade do mesmo. Assim, 42,5% dos OP's afirmaram que o controle do tempo de trabalho é realizado mediante uma espécie de relógio informático (relógio de ponto) que é ativado no momento em que o OP conecta sua senha no computador e começa a realizar as chamadas (internas ou externas) no seu expediente de trabalho. 27% responderam que o controle do tempo se dá pela supervisão, ou gerência diretamente através das escutas telefônicas para medir o TMA e, também com relação ao horário que os OP's começam a operar o seu trabalho. Além disso, 8,5% afirmaram que é feito mediante um livro de ponto e, por fim, 22% dos OP's não responderam essa questão como é verificável na tabela 28 abaixo.

Tabela 28 – O seu trabalho é controlado de algum modo no CCED¹³⁰

	Frequência	% Válida
Mediante um livro de ponto	5	8,5
Mediante um relógio de ponto	25	42,5
Diretamente pela supervisão ou gerência	16	27
Não sabe ou não deseja responder	13	22

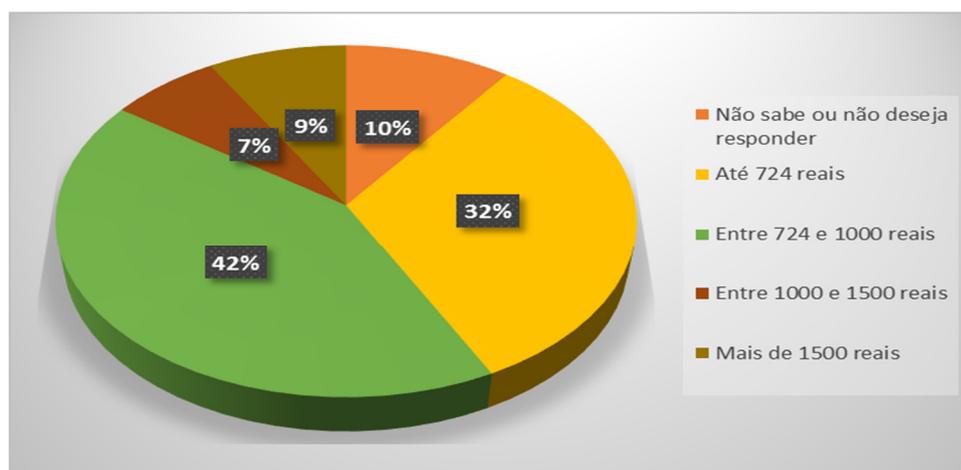
¹²⁹ Ver Anexo III-Quadro 68

¹³⁰ Anexo III-Quadro 69.

Total	59	100
--------------	----	-----

Relativamente ao ordenados mensais, a composição salarial ocorre da mesma forma que no CCTF. Assim, no CCED os escalões variam em função do tipo de serviço realizado pelos OP's e de acordo com a modalidade de trabalho *outbound* e *inbound*. Normalmente, os OP's que trabalham com vendas (*outbound*) acabam por aumentar o seu rendimento no médio prazo. E diferentemente que no caso português, os prémios são devidamente pagos ainda que o trabalho seja mais estressante, exaustivo e a pressão por resultados seja maior, pois os OP's possuem metas fixas e objetivos a atingir durante o mês. Quanto mais se vende, mais aumentam as possibilidades de se atingir os prémios que elevam o salário. É importante destacar que no Brasil o salário mínimo é de R\$ 724,00 (238€), mas os OP's só recebem um salário líquido já com os descontos da segurança social cerca de R\$ 600,00, um valor abaixo do salário mínimo nacional (isso não inclui as vendas) um salário menor do que os OP's do CCTF recebem com os descontos que é 375€. Assim, utilizamos um mesmo inquérito por questionário *online* tendo as mesmas perguntas para os OP's e sem fazer distinção do tipo de trabalho nesse caso sobre a modalidade de trabalho - *inbound* e *outbound*. Portanto, fizemos uma média global de todos os inquiridos representados no gráfico 31. 42% dos OP's ganham entre R\$ 724,00 e R\$ 1000, seguido por 32% que ganham até R\$ 724,00. Por outro lado, 9% dos OP's conseguem em média um salário de mais R\$ 1500 e 7% entre R\$ 1000,00 e R\$ 1500,00. É preciso considerar que esses números estão em sua versão de salário bruto, sem os descontos para a segurança social.

Gráfico 29 – Indique o vencimento bruto que aufer, em média, por mês (%)¹³¹



É oportuno aprofundar mais a discussão sobre qual a classe social a que do ponto de vista econômico, pertencem os OP's do CCED de acordo com o rendimento familiar quando agregado ao salário que recebem como OP. Portanto, cerca de 44% dos OP's não contam com o rendimento dos pais para viver, ou não vivem na casa dos pais ou com cônjuge, ou seja, não dividem as despesas correntes do mês. Por outro lado, 30,5% dos OP's calculam o seu rendimento global incluindo os pais ou cônjuge somando uma média de mais de R\$ 1500,00. Ou seja, 30,5% dos OP's de acordo com os critérios atuais do governo brasileiro, seriam considerados membros da chamada “nova classe média”, pois, ocorreu uma emancipação significativa de uma parcela da população e o conseqüente o aumento de seu poder aquisitivo com a ascensão do lulismo, num país, que historicamente é marcado por um gigantesco abismo social e sistêmico da qual as desigualdades são lugar comum. Por outro lado, nos consideramos que esse extrato demarcado são membros da classe que vive do trabalho, ou seja, da classe trabalhadora diferentemente da posição governista (Bartelt, 2013). 13,5% dos OP's encontram-se no escalão entre R\$ 1000,00 e R\$ 1500,00 por mês somado com a agregado familiar de rendimento. 5% dos OP's possuem rendimento familiar agregado entre R\$ 724,00 e R\$ 1000,00 e 7% possuem um rendimento acumulado de até R\$ 724,00 contando com a parcela dos pais ou cônjuge como podemos notar na tabela 29 abaixo.

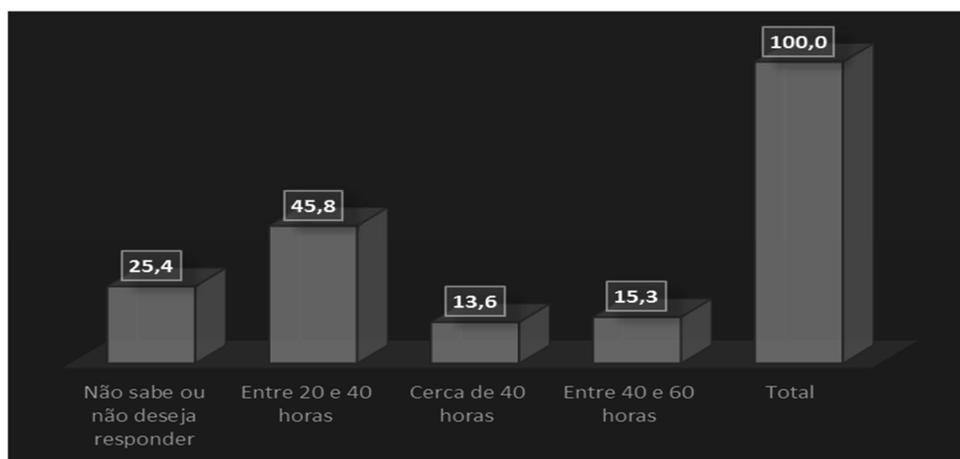
¹³¹ Ver Anexo III-Quadro 70.

Tabela 29 – Vencimento familiar em média por mês¹³²

	Frequência	% Válida
Até R\$ 724,00	4	7
Entre R\$ 724,00 e R\$ 1000,00	3	5
Entre R\$ 1000,00 e R\$ 1500,00	8	13,5
Mais de R\$ 1500,00	18	30,5
Não vivo com meus pais ou cônjuge	26	44
Total	59	100

Não obstante, é necessário analisar a quantidade média de horas trabalhadas pelos OP's da empresa CCED com vistas a verificar esse integrante da flexibilidade laboral. Portanto, a média de horas semanais feitas pelos OP's do CCED é de 24,9 horas semanais. O que representa uma quantidade de horas menor do que no CCTF onde os OP's trabalham 30,33 horas semanais. Conforme comprova o gráfico 30, do qual fizemos uma divisão por grupos e obtendo a seguinte distribuição:

Gráfico 30 – Horas trabalhadas semanalmente por grupos no CCED (%)¹³³



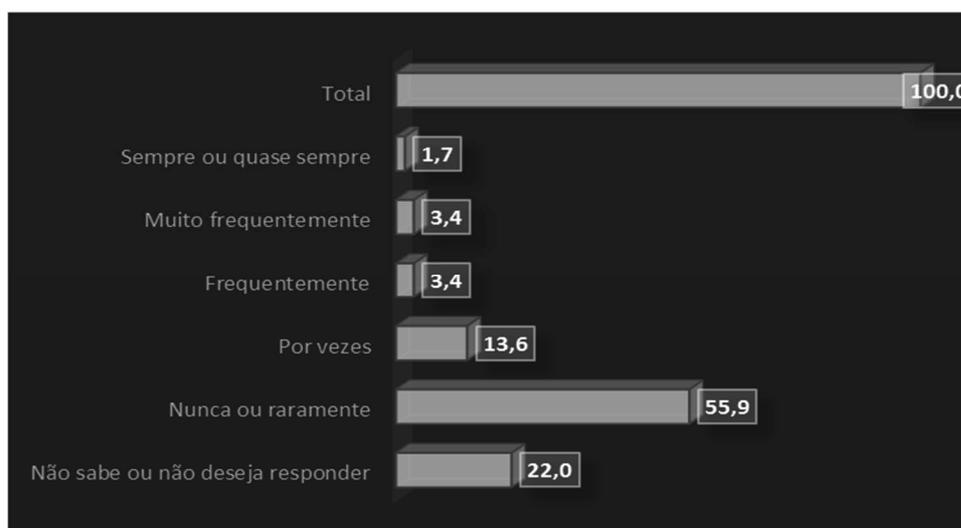
¹³² Ver Anexo III-Quadro 71.

¹³³ Ver Anexo III-Quadro 72.

Assim, caracterizamos que 24,9 horas trabalhadas semanalmente pelos OP's, representa uma atividade laboral essencialmente *part-time* de acordo com as modalidades de trabalho previstas pela CLT. Contudo, 28,9% dos OP's trabalham entre 40 e 60 horas semanais fazem-no num no regime contratual *full-time* e 45,8% trabalham exclusivamente em regime de meio expediente. Outros 25,4% não responderam essa questão. No Brasil, a jornada de trabalho permitida pela CLT é de 44 horas semanais.

Portanto, analisando a possibilidade de prolongamento dos horários de trabalho dos OP's para o período noturno ou final de semana, ou seja, para além do horário de trabalho que foi estabelecido anteriormente no contrato de trabalho, observa-se o seguinte cenário demonstrado no gráfico 31 e testemunhada por depoimentos dos entrevistados:

Gráfico 31 - É frequente prolongar o seu trabalho para além do período normal de trabalho no CCED (%)¹³⁴



“Não é muito frequente. Só quando tem algum caso especial com a telefonia (empresa matriz), ai eles pedem para ficar um pouco mais e é pago em horas extra. Como eu *deslogo* numa hora de muito fluxo de clientes, ao meio dia, então pode acontecer de ter que ficar até 14 horas ou 14h20 da tarde, nesses casos eles pedem para ficar duas horas a mais e ai é 75% de hora extra” (Entrevista a André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 23 de agosto de 2013).

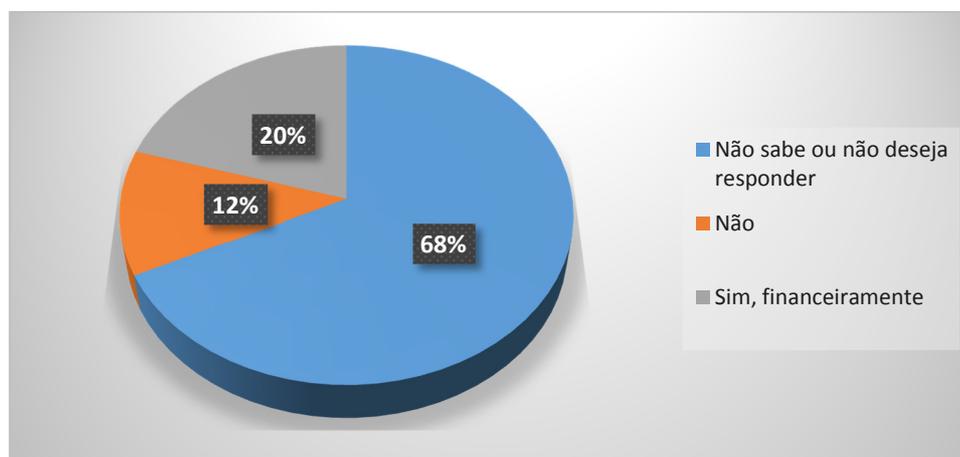
¹³⁴ Ver Anexo III-Quadro 73.

“Eu fazia 6h20 minutos ou mais. Você recebe as horas extras no pagamento, mas aí você pensa: “poxa, fiquei aqui duas horas a mais” e recebo um ou dois reais a mais. Também tem o caso de chegar 10 minutos atrasados e depois ter que ficar mais 10 minutos da hora, porque aqui tudo é controlado, até o ar que você respira é controlado, toda a aderência é controlada. Quando você se atrasa fica com inaderência e depois era melhor que você ficasse mais 10 minutos para compensar. Eu ao fim de 4 meses já estava farta daquilo, já estava rebelde, já chegava 10 minutos ou uma hora atrasada e saía no mesmo horário. Não estava nem ai, porque eu estava querendo ser mandada embora mesmo. Mas depois a gerente disse que nunca iria me mandar embora, que se eu quisesse sair, eu mesma teria que me demitir. Ela forçou-me a me despedir a mim mesma, mas como eu estava nervosa pedi conta e assinei, nem pensei mais, porque eu só queria sair dali. (Entrevista a Edna, EX-OP *inbound* da empresa CCED demitida no dia da entrevista, Vila Velha, ES, Brasil 10 de setembro de 2013).

Nesse sentido, a prolongamento do horário de trabalho normal somada entre “sempre”, “frequentemente” e “por vezes” é de 22,1% para o total de OP’s. Significa que não é uma prática corrente (principalmente para aqueles OP’s que trabalham na modalidade *inbound*) no CCED para se atingir as metas de produtividade e de qualidade total da empresa, comprovado por 55,9% que afirmaram nunca ter prolongado o trabalho para além do expediente, que ocorre justamente de forma contrário no CCTF. 22% disseram não saber ou não querer responder conforme evidencia o gráfico 33 acima.

Contudo, a questão que é colocada tem que ver com a legalidade ou não do prolongamento da jornada de trabalho e se ela é remunerada ou se entra para o chamado “banco de horas” da qual os trabalhadores podem descontar mais à frente por dias de folga.

Gráfico 32 - Recebe algum benefício por prolongar o seu trabalho à noite ou fim de semana no CCED (%)¹³⁵



A elevada taxa de abstenção revela mais uma vez que no CCED não é uma prática comum prolongar o horário de trabalho. Assim, 68% não responderam a essa questão por esse motivo ou por outro motivo subjetivo qualquer. Porém, 12% afirmaram que não recebem nada quando prolongam seu horário de trabalho, o que podemos caracterizar como uma prática à margem da lei laboral vigente no país. 20% confirmaram que recebem um benefício financeiro, quando são solicitados a prorrogarem seu horário de trabalho. O que chama atenção é que não há na empresa a prática do chamado “banco de horas”.

Dessa forma, a questão da variedade das funções no trabalho que são exigidas para o modelo de trabalhador/a preferido pelo CCED avaliados pela sua polivalência, multifuncionalidade e disponibilidade para trabalhar em equipe, tem ligação com as próprias funções para realizar o trabalho os OP’s de acordo com aquilo que desempenham no seu expediente de trabalho. Por isso, cerca de 50% dos OP’s concordam que as suas funções são muito variadas, exigindo que façam a utilização de várias competências complexas, ou de alto nível para realização do trabalho, seguindo-se de 14,9% que concordam totalmente com tal situação de trabalho. Porém, 30,5% dos OP’s concordam, ou concordam totalmente com a exigência de tal competências de alto-nível para realização do seu trabalho. 20,3% nem concorda e nem discorda quanto à utilização de *skills* complexas nas suas funções de trabalho e outros 30,5% acreditam que não há grande

¹³⁵ Ver Anexo III-Quadro 74.

exigência de competências variadas para seu trabalho de OP desenvolvido na empresa. 18,6% dos OP's não responderam essa questão.

Gráfico 33 - As minhas funções são variadas e exigem competências de alto-nível no CCED (%)¹³⁶



“Chego sempre dentro do horário, é raro eu me atrasar. Só quando acontece algum problema com o transporte. Entro na empresa, encho o meu cantil de água, pego meus EPI's que é a espuminha do *headset*, sendo que o fone é individual, para manter o procedimento higiênico que a empresa tem. Sento no PA (posto de atendimento) e começo a abrir os programas, o que leva cerca de 5 a 10 minutos. Os computadores são bons, de última geração e isso te permite uma agilidade no atendimento, pois o cliente exige isso, bem como a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), então temos que atender de forma mais ágil, prática e educada possível. Isso tem que ser sempre posto em primeiro lugar, criar empatia com o cliente, se pôr no lugar do cliente. Temos direito a duas pausas de 10 minutos para descanso da voz, mais 20 minutos para a alimentação, para fazer um lanche se você trabalha oito horas por dia. Faço em média em torno de sessenta atendimentos, num dia de grande volume de ligações em torno de oitenta atendimentos” (Entrevista a André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 23 de agosto de 2013).

“Quando eu chego na empresa eu tenho um horário certo para *logar* e quando eu sento ali acabou a folga. Eu tenho que fazer tudo certinho, pois

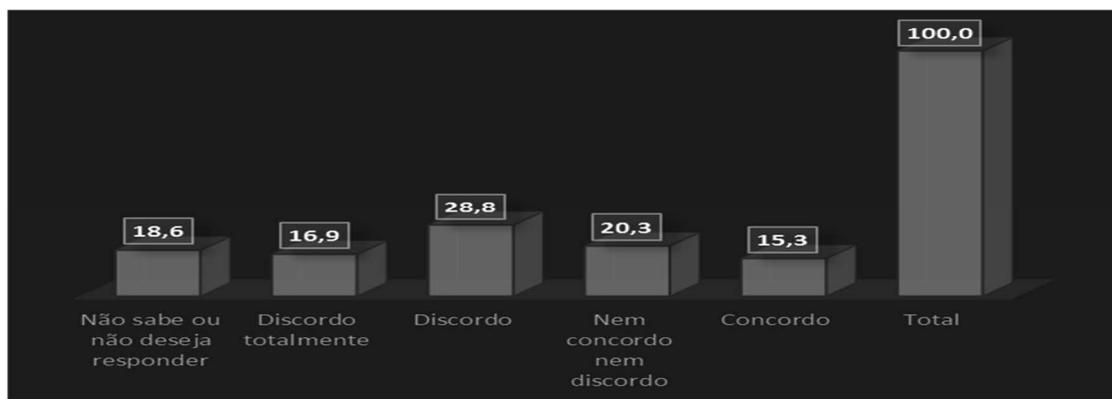
¹³⁶ Ver anexo III – Quadro 75.

sou monitorada. Eu coloco o *headset* e acabou o som, fica só você e o cliente, eu tremo muito quando eu entro lá dentro, você tem protocolos para marcar, você tem que fazer as coisas corretas. Os procedimentos são muito difíceis e ainda tem um cliente no seu ouvido te exigindo e o seu supervisor te pressionando para você atingir a meta. Isso é um pouco estressante” (Entrevista a Paula, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 2 de outubro de 2013).

Nesse marco, as respostas dos inquiridos em corroboração com as entrevistas dos OP’s do CCED, não demonstram de forma contundente qual o peso das TIC’s no trabalho que realizam na empresa. Assim, para analisar melhor esse aspecto, ligámos a questão da capacidade da utilização de *skills* oriundas principalmente das TIC’s com a independência e a liberdade na execução dos trabalhos.

Assim, 20,3% não concordam e nem discordam que quanto mais capacitação se tem, mais independência no trabalho e liberdade terá para a execução do tipo de trabalho no CCED. 15,3% dos OP’s concordam que quanto mais *upgrade* nas suas *skills* mais liberdade para execução do trabalho é obtida. Contrariamente, 45,7% discordam totalmente que através de mais capacitação e complexidade das *skills* se adquira mais independência e liberdade no trabalho que realizam no CCED. 18,6% não responderam a essa questão como podemos verificar no gráfico 34 abaixo.

Gráfico 34 - As minhas funções dão-me muitas oportunidades de independência e liberdade no que diz respeito à forma como executo o meu trabalho no CCED (%)¹³⁷



¹³⁷ Ver Anexo III – Quadro 76.

O ambiente de trabalho no CCED reúne um conjunto de operações telefônicas e informáticas, onde os OP's são automatizados e treinados para o atendimento ao cliente. As TIC's são utilizadas para auxiliar os OP's em suas operações diárias e exercem um controle rígido sobre suas atividades, com o objetivo de maximizar a eficiência e rentabilidade do seu trabalho. Dentro dessa ótica, podemos dizer que há um ambiente de trabalho de flexibilidade funcional. Isso significa que os OP's devem executar diversas tarefas durante o seu trabalho, ou seja, é um trabalho que exige muita multifuncionalidade e polivalência principalmente individual.

Portanto, é um trabalho em que a repetição das tarefas é constante, sendo que a monotonia é um dos principais efeitos. Não obstante, o trabalho rotineiro faz com que os OP's percam sua capacidade de reflexão espontânea sobre o processo produtivo, fazendo com que sua capacidade cognitiva seja reduzida a operações estandardizadas, representando quase uma mera extensão do seu computador de trabalho.

5.5. Ambiente de trabalho: Integração, relacionamentos e segurança dos operadores no CCED

No que toca o local onde se os OP's realizam o trabalho quotidiano, iremos analisar como se dá a integração, os relacionamentos e a segurança dos OP's na atribuição das tarefas no CCED. E também o quanto esse ambiente de trabalho pode ocasionar a agravamentos na saúde e na integridade física, social e psicológica dos trabalhadores/as, tendo em vista que já demonstramos que o uso das TIC's e de novos modelos de gestão de recursos humanos e de organização do trabalho no CCED é pautado por um controle rígido e pouca autonomia no processo laboral do OP. O que, por sinal, é traduzido num aumento da individualização do trabalho (apesar do discurso da empresa ser pelo trabalho de equipe) e numa padronização excessiva das condutas para execução das tarefas. Deste modo, 28,8% dos OP's afirmaram que há harmonia entre as partes, que trabalham em conjunto e em espírito de colaboração, assim como em respeito mutuo para atingir os objetivos, mesmo que o trabalho seja controlado de maneira alargada como já destacámos anteriormente. Por outro lado, 10,5% dos inquiridos disseram que o trabalho carece de

abertura, pois as várias partes não trabalham em conjunto, mas partilham informações e comunicações para resolução dos problemas.

Corroborando nossa perspectiva inicial, 13,5% dos OP's assinalaram que o trabalho é essencialmente rotineiro, monótono e cansativo no dia-a-dia. Somente 3,5% consideraram o trabalho apático, onde os OP's não têm interesse no que se passa na empresa e não tomam posição face aos problemas que surgem. De igual modo, uma percentagem ainda menor 2% acredita que as várias partes são hostis e não se ajudam, sendo a agressividade na execução do trabalho em conjunto, mas partilham informação e comunicam entre si na resolução dos problemas. Por conseguinte, 23,5% dizem que se trata de um trabalho essencialmente rotineiro, monótono e cansativo em sua globalidade. O que podemos considerar um número expressivo para tal nível de satisfação e integração dos OPs ao serviço de OP. Por outro lado, 5,5% responderam que há conflitos, ou seja, as várias partes são hostis e a agressividade a forma corrente de resolução de disputas no seio do trabalho. Por fim, 5% desconsideram todas as alternativas propostas na pergunta e 37% não responderam a questão como demonstrado na tabela 30 e observado por depoimentos dos OP's:

“Sim, você acaba por cair na rotina, mas monótono não é, porque os clientes variam muito. Às vezes você pega um cliente bem-humorado que te levanta o astral, outras vezes um cliente nervoso que acaba te deixando estressado, ou um cliente chato que te deixa desanimado” (André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 23 de agosto de 2013).

“Não de forma nenhuma, porque o trabalho de operadora é uma coisa muito dinâmica, não tem como ser monótono. Ainda mais trabalhando no atendimento interno (*inbound*). Você tem N problemas e N oportunidades para você desenvolver todos os dias, não tem como você ficar na “mesmice”. Há sempre uma mudança de campanhas, de representantes, hoje você tem que ter uma visão, amanhã já tem outra, é completamente diferente e os clientes também ajudam para criar essa diferença, claro” (Entrevista a Cátia, *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 17 de outubro de 2013).

“É um pouco dos dois. Nos que trabalhamos 6h20 minutos todo o dia é a mesma coisa, mas ao mesmo tempo não é, porque na verdade tudo muda ali dentro. Um dia eu posso estar atendendo para a Claro TV (serviço de

atendimento de TV a cabo) que é o mais comum e de repente eles podem me jogar para outra campanha. Então pode-se dizer que é mais rotineiro do que monótono, até porque tem várias dinâmicas” (Entrevista a Filipe, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 4 de dezembro de 2013).

Tabela 30 - Como classificaria o ambiente de trabalho no CCED (%)¹³⁸

	% Válida	Frequência
Harmonia: as várias partes trabalham em conjunto, em colaboração com espírito de cooperação e respeito mútuo	29	17
Abertura: as várias partes não trabalham em conjunto, mas partilham informação e comunicam entre si na resolução de problemas	10	6
Hostilidade: as várias partes são hostis, e a agressividade é a forma corrente de resolução de disputas.	2	1
Apatia: os indivíduos não têm interesse no que se passa na empresa e não tomam posição face aos problemas	3,5	2
É um trabalho essencialmente rotineiro, monótono e cansativo	13,5	8
Nenhuma das opções acima se aplicam ao trabalho exerceo	5	3
Não sabe ou não deseja responder	37,5	22
Total	100	59

O desenvolvimento desse processo de construção laboral no seio do CCED, traz para a análise também a questão das pressões por exigência de resultados. Por um lado, um tanto à semelhança do que ocorre no CCTF, os OP’s que trabalham na modalidade *inbound* são orientados no sentido de não ultrapassarem o TMA. Por outro lado, aos OP’s que fazem as atividades *outbound* são exigidos pelas metas de vendas estabelecidas pela empresa em cotação numérica. Assim, obtemos o seguinte cenário: cerca de 19% dos inquiridos, afirmaram que são pressionados poucas vezes, ou quase nunca para se atingir as

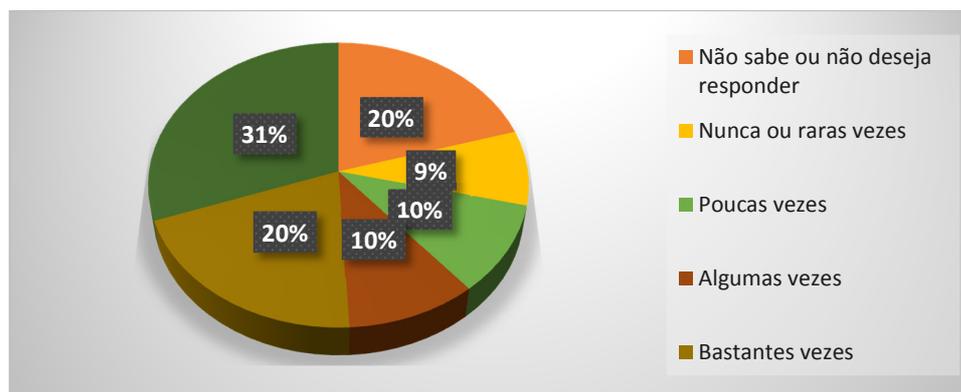
¹³⁸ Ver Anexo III – Quadro 77.

metas. 10% dos OP's disseram que são pressionados algumas vezes. Por outro lado, 31% manifestam-se dizendo que são pressionados sempre ou quase sempre e 20% afirmaram que são pressionados bastante vezes. Por fim, 20% não responderam essa pergunta. Assim, podemos notar que os OP's sentem a intensificação dos ritmos de trabalho através dos mecanismos de controle e pressão por atingir os objetivos.

“O ambiente é bom, muita gente critica, porque acham que tem muitas cobranças, mas como eu já sou um pouco “rodado”, já trabalhei em outras empresas, inclusive empresas tão grandes como o CCED que pertence ao grupo Embratel, então eu sei dizer que em qualquer lugar que você vá trabalhar você vai ter cobrança, alguns mais do que outros, mas isso é norma e, para mim, aqui é um nível normal de cobrança, então o meu ambiente de trabalho eu julgo como bom, eu só não digo ser muito bom, pois passa o estresse, eu sou um cara super tranquilo, mas, às vezes, fico estressado por conta do trabalho aqui, então só não é ótimo por causa disso. A empresa oferece um plano de saúde privado que se chama PAM e agora tem também o AMIL” (Entrevista a André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 23 de agosto de 2013).

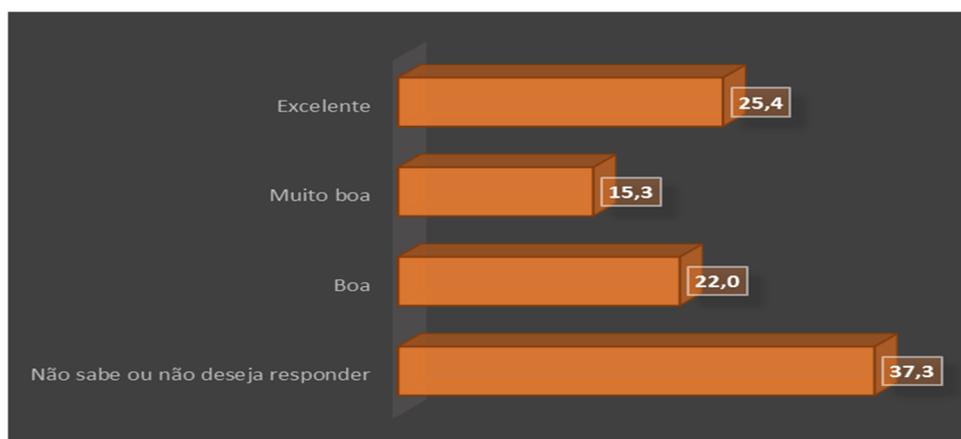
“A estrutura é muito boa, tem vários sectores ai dentro de *facilities*. O ambiente não pode ter nada quebrado, nada jogado, não pode ter sujeira, não pode haver caos, é requerido o silêncio, apesar de não ser tão calmo assim, mas a limpeza e educação é exigida, apesar de não ser assim com algumas pessoas” (Entrevista a Paula, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 2 de outubro de 2013).

Gráfico 35 – Sofre pressões para atingir as metas de trabalho criadas pela CCED (%)¹³⁹



Nesse sentido, as relações sociais desenvolvidas no âmbito do trabalho entre os OP's inquiridos com seus colegas são globalmente positivas. Para 25% dos OP's as relações são excelentes. 22% consideraram que é boa e 15,3% avaliaram como muito boa. Em todo o caso, deve assinalar-se também a significativa percentagem (37,3%) que não responderam a essa questão.

Gráfico 36 - Como define a relação com seus colegas de trabalho no CCED (%)¹⁴⁰



Mas, aprofundando mais a questão das relações sociais com enfoque nas relações hierárquicas, temos como resultado que para 32,2% dos inquiridos a relação com a chefia é boa, 18,6% consideraram excelente e 6,8% definiram como muito boa. Por outro lado, somente 3,4% consideram má, ao passo que 39% não deseja responder essa questão.

¹³⁹ Ver Anexo III – Quadro 78.

¹⁴⁰ Ver Anexo III – Quadro 79.

É tudo muito tranquilo, você está ali no seu lugar e faz o que tem que fazer sozinho e quando precisa de ajuda fala com o colega do lado ou com o seu supervisor. É muito bom (Entrevista a João, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 13 de novembro de 2013).

A minha relação é ótima, juro, mas tenho muitos amigos ai dentro que detestam o supervisor, detestam o gerente, criam confusão e fofoca, mas eu sou mais tranquila em relação a isso. Na verdade, eu sei que se tem uma pessoa dentro da empresa com um cargo de trabalho a cima de mim, eu sei que eu devo respeito, ela vai ditar as normas e eu tenho que seguir, gostando ou não, porque é o meu superior (Entrevista a Paula, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 2 de outubro de 2013).

Gráfico 37- Como define sua relação com suas chefias no CCED (%)¹⁴¹



Nunca tive problemas com nenhum superior ali dentro. Os meus supervisores sempre foram muito comunicativos, uns mais que os outros, mas os supervisores sempre procuram ajudar os OP's no sentido de ajudar a alcançar as metas da empresa. Sempre tive supervisores que se doavam muito pela equipe e com os meus colegas de trabalho da mesma posição na hierarquia, a relação é sempre boa, porque pelo facto de eu ter um bom tempo de empresa, geralmente, a gente está sempre dentro da mesma equipe, então a gente acaba criando um vínculo de amizade, é uma relação boa

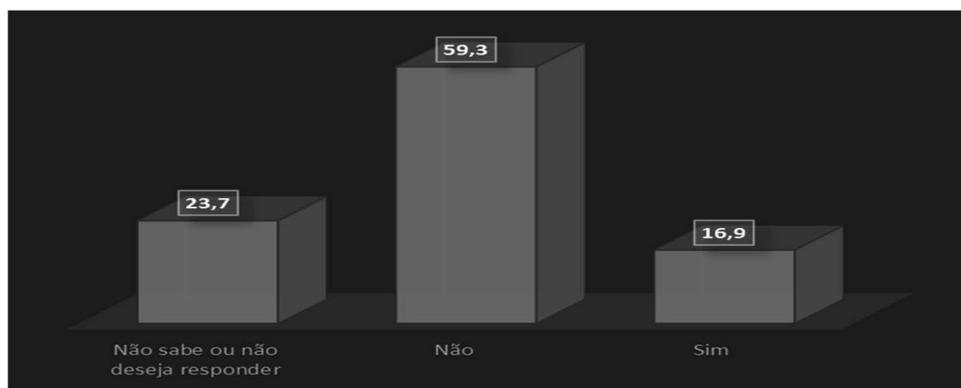
¹⁴¹ Ver Anexo III – Quadro 80.

(Entrevista a André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil
23 de agosto de 2013).

O paradoxo persiste, assim como ocorreu no caso do CCTF. Apesar da maioria dos inquiridos/as considerarem que a relação com sua chefia é boa ou excelente, resgatando somente uma variável dos resultados obtidos, vemos que mais de 60% dos OP's reconheceram que são pressionados na realização das suas tarefas diárias pelos seus superiores hierárquicos. Ou seja, a intensificação dos ritmos de trabalho com a exigência para o cumprimento de metas não parece ser um campo conflitual entre os OP's e suas chefias. É, pois, defensável que a caracterização dessa relação esteja mais centrada no campo moral, de tratamento profissional e não como decorre o trabalho em si.

Assim, a questão da saúde dos OP's é outra preocupação dessa pesquisa. Portanto, vejamos quais são os fatores que levam os OPs a ficarem doentes na produção de seu trabalho. Começamos pelas chamadas lesões por esforços repetitivos (LER). Ora, 59,3% dos inquiridos disseram que nunca terem ficado de baixa médica por esse motivo, mas 16,9% afirmam que sim e 23,7% disseram não saber ou não desejar responder.

Gráfico 38 - Esteve de baixa médica devido às chamadas lesões por esforços repetitivos (LER) no CCED (%)¹⁴²

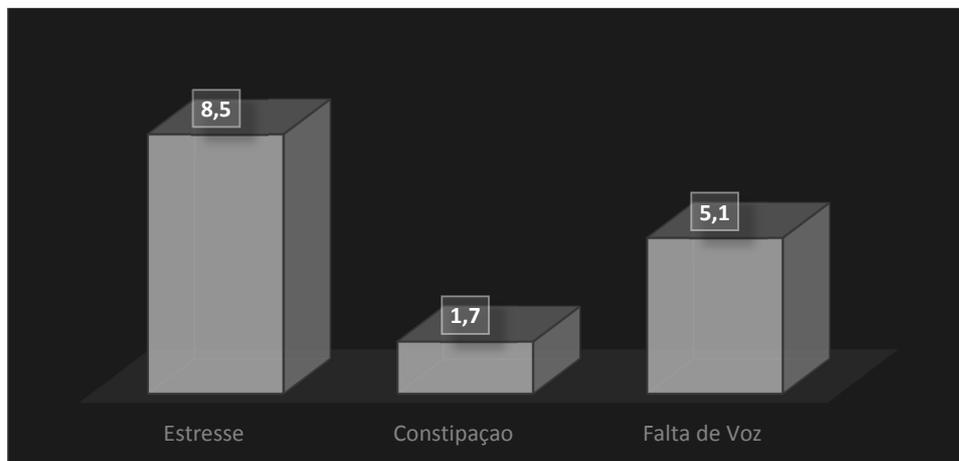


Por outro lado, 8,5% afirmaram que estiveram de baixa médica por estresse, 5,1% por falta de voz e 1,7 por problemas respiratórios. Os números demonstram globalmente que a baixa médica não é frequente, apesar de ser presente na vida laboral dos OP's no CCED. Porém, a rotatividade camufla de certa forma um maior índice de doenças

¹⁴² Ver Anexo III – Quadro 81.

contraídas pelo esforço e trabalho, na medida em que quando começam a sentir seus efeitos pedem para ser demitidos devido as próprias características de trabalho passageiro.

Gráfico 39 - Esteve de baixa médica por outros motivos no CCED (%)¹⁴³



Nota: Suprimimos o número total de operadores que responderam “não sabe ou não deseja responder” após o tratamento dos dados para criação do gráfico 41. Por isso, há uma diferença final entre o número de respostas com relação ao total global da %válida

“Já aconteceu, tive um problema de garganta devido à sinusite, pois o ar condicionado me faz muito mal e tive que ficar de atestado até passar, para não piorar eu utilizei o plano e foi muito bom. Hoje mesmo eu faço um tratamento odontológico, porque hoje temos um plano melhor, como tal, acho o nosso plano de saúde maravilhoso, não tenho nada a apontar” (Entrevista a Ant3nio, formador de OP’s da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 22 de novembro de 2013).

“At3 ontem eu estava de atestado, por isso sim, j3 peguei atestado. Tive uma gripe, passei mal, n3o foi relacionado à empresa, mas passei mal e toda a vez que eu passo mal, parte do plano da empresa oferece um bom atendimento” (Entrevista a Sabrina, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 17 de dezembro de 2013).

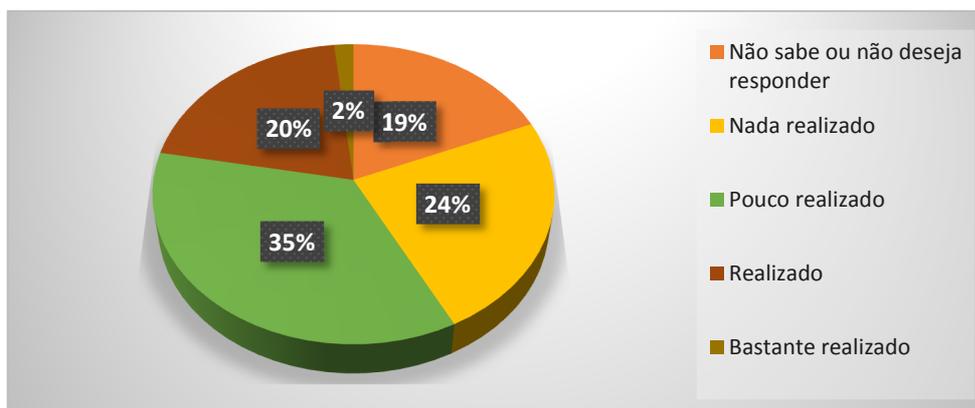
¹⁴³ Ver Anexo III – Quadro 82.

5.6. Da valorização ao reconhecimento: flexibilidade, precariedade, carreira e satisfação no CCED

A desvalorização crescente da força de trabalho imposta pelo processo de privatização e terceirização incidiu diretamente na possibilidade de profissionalização dos OP's nos *Call Centers* mesmo que os OP's tenham uma formação escolar considerável, o que julgamos ter demonstrado até o momento de acordo com a coleta de dados apresentado. Nesse sentido, a valorização do trabalho implica o reconhecimento dado pela empresa aos seus funcionários através de boas condições físicas, salariais, contratuais e de saúde, o que é um indicador central para sabermos se subjetivamente e objetivamente os OP's se encontram motivados para realizarem as atividades que a empresa exige. A questão que se segue foi formulada pensando nessas condições objetivas e teve o intuito de saber qual o nível de satisfação com o trabalho que fazem os OP's.

Portanto, 35% dos OP's sentem-se pouco realizados/as profissionalmente. 24% dos inquiridos responderam que não se sentem nada realizados/as. Por outro lado, 20% dos OP's assinalaram que se sentem realizados/as com a profissão atual e outros 2% afirmaram que se sentem muito realizado/a profissionalmente. 19% disseram não sabe ou não desejam responder essa questão. Ou seja, o nível de insatisfação com o trabalho atinge quase 60% dos inquiridos, prevalecendo a tese de que com as atuais condições laborais oferecidas pela empresa, onde os trabalhadores/as são expostos às condições precárias de trabalho, torna-se praticamente inviável a realização do trabalho. Apesar dos relatos ditos pelos entrevistados ser justamente o contrário do que foi recolhido através dos inquéritos por questionário *online*.

Gráfico 40 - Sente-se realizado com o seu trabalho/emprego no CCED (%)¹⁴⁴



“Bem, se eu estivesse satisfeito, eu não estaria buscando algo maior mesmo dentro da empresa, então não, não estou satisfeito. Porque eu quero ganhar mais e ter um cargo melhor, mas realizado sim, pelo fato de estar terminando o meu curso de geografia e a empresa me beneficiou muito em relação a isso. Gosto do ambiente de trabalho, gosto do trabalho do que faço aqui. Então não estou completamente satisfeito. Ainda quero realizar novas coisas aqui dentro da empresa, quero buscar sempre mais, que é o que eu sempre faço na minha vida” (Entrevista a André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 23 de agosto de 2013).

“O meu nível de satisfação hoje é de 85% e eu acredito que pelas oportunidades de crescimento que a empresa tem as hipóteses são grandes, porque não depende apenas do meu trabalho, depende da própria empresa, da sua visão de negócio, etc., então eu vejo oportunidade de crescimento, quero crescer, quer seja aqui ou noutra empresa, o crescimento aqui dentro acontece sim e se o meu for aqui dentro eu vou ficar muito satisfeito. Querendo ou não, os meus três anos e meio aqui dentro são já uma história de vida, são experiências que você vive a cada dia, três anos são muitas horas de trabalho, muitas mesmo, crescer aqui dentro seria uma satisfação no mundo do trabalho para mim muito grande, porque seria com o que eu mais gosto, a comunicação, poderia me comunicar com as pessoas e fazê-las ver algo de determinada forma. Estou satisfeito e a tendência é crescer, quero

¹⁴⁴ Ver Anexo III – Quadro 83.

acreditar nisso (Entrevista a António, *formador* de OP's da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 22 de novembro de 2013).

Nesse sentido, no que respeita a situação profissional com as perspectivas futuras sobre a carreira, verificamos que cerca de 63% dos OP's abandonaria o CCED se lhe oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições de trabalho. Pressuposto que nos leva a crer que ninguém trabalha voluntariamente e que as únicas condições capazes de fazer com que se trilhe uma carreira é atribuindo condições para o exercício da profissão. Por outro lado, 8,5% dos OP's teriam dúvidas em abandonar a carreira e 8,5% abandonariam imediatamente a carreira em troca de outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições. 20% não responderam a essa questão, conforme demonstra a tabela 31.

Tabela 31 - Possibilidade de abandonar a carreira no setor de telecomunicações no CCED
(%)¹⁴⁵

	% Válida
Em hipótese alguma abandonaria a carreira de telecomunicações	2
Não abandonaria a carreira de telecomunicações mesmo por outra em melhores condições	7
Se lhe oferecessem uma profissão melhor remunerada e com melhores condições teria dúvidas em abandonar a carreira	8,5
Pensaria seriamente abandonar a carreira de telecomunicações por outra profissão com melhores condições de trabalho	12
Se lhe oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições abandonaria imediatamente a profissão	51
Não sabe ou não deseja responder	20,5

Assim, quando os OP's do CCED se voltam para si mesmos e analisam a sua própria evolução na carreira de telecomunicações, temos certificado que cerca de 35,5% vêem uma evolução contínua da carreira. Não obstante, 17% afirmaram que sua evolução na carreira é lenta ou em ziguezague. Por outro lado, somente 2% percebem sua progressão

¹⁴⁵ Ver Anexo III – Quadro 86.

como descontinuidade (com interrupções) e outros 3,5% como regressão contínua. Portanto, por mais que haja problemas, o grau de otimismo quanto a progressão na carreira é reportada, de acordo com os inquiridos a ascensão em suas carreiras faz parte de suas vidas profissionais, diferentemente do que ocorre com os OP's do CCTF, como comprova a tabela 32 abaixo. Logicamente, esse otimismo está ligado a aproximadamente 40% dos OP's, que se alto avaliaram no gráfico 40 como supostamente satisfeitos com sua atual profissão e perspectiva na empresa.

Tabela 32 - Qual a situação que melhor descreve o seu percurso profissional no setor das telecomunicações (%)¹⁴⁶

	% Válida
Regressão	3,5
Descontinuidade (com interrupções)	2
Estagnação	13,5
Evolução lenta ou em ziguezague	17
Não sabe ou não deseja responder	29

Portanto, para reforçar esses dados obtidos anteriormente, quando confrontamos os inquiridos com uma questão mais específica sobre progressão da carreira, cerca de 25,5% acham provável uma eventual progressão na carreira de telecomunicações e 13,5% consideraram muito provável que isso possa acontecer, bem como, 18,5% afirmaram que essa hipótese não é provável e nem improvável. Por outro lado, 15,5% acredita ser muito improvável um *upgrade* em suas carreiras e 7% afirmaram mesmo ser improvável. A perspectiva de progressão continua num patamar otimista face esses resultados finais apresentados na tabela 33 e comprovado pelas entrevistas.

“Aqui dentro é possível sim, porque eles fornecem muitas oportunidades, fazem seleções internas. Um atendente que esteja aqui há seis meses pode se inscrever para um processo seletivo para subir de cargo” (Entrevista a Paula,

¹⁴⁶ Ver Anexo III – Quadro 84.

OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 2 de outubro de 2013).

“Sim, com certeza, eu vejo pessoas de sucesso que saíram daqui e eu tenho o sonho de progredir aqui” (Entrevista a Cátia, assistente de produção da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 17 de outubro de 2013).

“Nesta empresa tem muita possibilidade de progressão e eu sou um exemplo vivo disso. Eu entrei em 2009 como OP e na época ganhava 500 reais por mês. Após seis meses tive a primeira oportunidade no processo seletivo realizado internamente pela empresa, eu estudei e passei nas provas e fui para um outro setor ganhar um pouco mais. Então completei mais seis meses, já com um ano de casa, saiu uma outra oportunidade para a área de instrução, fiz e passei, mesmo tendo quatro supervisores a disputar comigo, eu fui aprovado em primeiro, ou seja tem muita oportunidade, mas depende muita da pessoa e da dedicação com que está fazendo. Todo o mundo quer crescer e a oportunidade de crescimento é um dos motivacionais, para qualquer área (Entrevista a António, formador de OP's da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 22 de novembro de 2013).

Tabela 33 - Qual considera ser o grau de probabilidade de vir a progredir no setor das telecomunicações (%)¹⁴⁷

	% Válida
Muito improvável	15,5
Improvável	7
Nem provável nem improvável	18,5
Provável	25,5
Não sabe ou não deseja responder	20,5

Portanto segundo os OP's inquiridos e entrevistados, há uma probabilidade de ascensão na carreira profissional no CCED, mesmo que a questão da estabilidade sempre

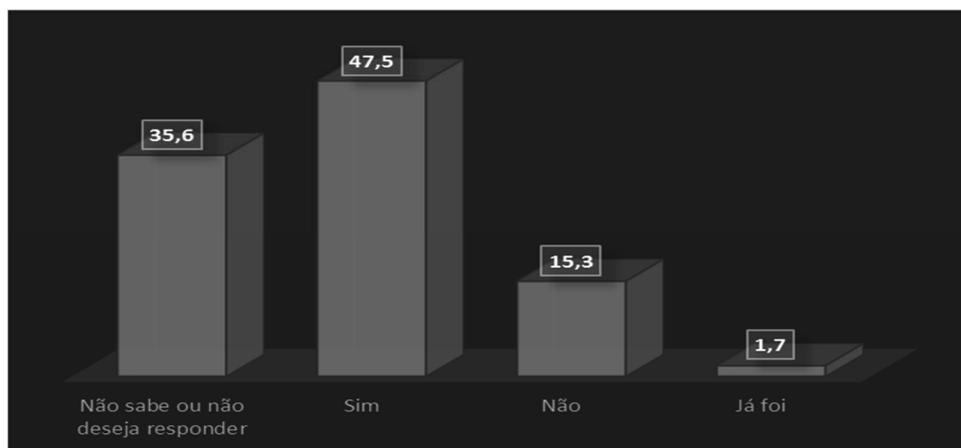
¹⁴⁷ Ver Anexo III – Quadro 85.

esteja na balança dessa possibilidade. O mercado de trabalho, por outro lado, contribui de maneira decisiva para a manutenção de uma lógica perversa de rotatividade e instabilidade na empresa. Por seu turno, o Estado brasileiro não possui políticas públicas efetivas para garantir o desenvolvimento humano e as capacidades profissionais. Assim, a liberdade real na prática: é a liberdade que os mercados possuem para manipular e ditar as regras de estabelecimento no funcionamento e na organização do trabalho hoje. O Estado brasileiro exerce somente um papel regulador na relação entre capital e o trabalho, mas beneficiando em última instância, as empresas com políticas de reformas nas leis trabalhistas. Seguindo essa lógica, os OP's estão cada vez mais a mercê da precarização e da destruição dos seus planos de vida, deixando suas perspectivas futuras em aberto.

5.7. Sindicatos, associações profissionais e novos movimentos sociais

No presente tópico, focamos a questão do nível de associativismo dos inquiridos/as do CCED referente à sua capacidade de ação coletiva. Nesse sentido, cerca de 47,5% dos OP's disseram ser sindicalizados, ou seja, uma taxa de sindicalização maior do que ocorre no CCTF. Por outro lado, 15,3% disseram não ser sindicalizados e 1,7% já foi sindicalizado ou pertencente a alguma associação profissional organizada. Regista-se, pois, que há uma média de sindicalização relativamente alta, levando em conta que se trata de uma categoria empregada pelo setor privado onde o sindicalismo é mais reprimido e vigiado. Portanto, acreditamos que por sindicalização, os OP's possam entender por exemplo, o desconto sindical na folha de pagamento, como podemos verificar no gráfico 41 abaixo.

Gráfico 41 - Percentagem de OP's sindicalizados no CCED (%)¹⁴⁸



“Pertencço sim. Eu acho que este poderia aparecer mais na empresa e não só quando é para falar em aumento salarial e em momentos de eleição dos dirigentes da categoria. Acho que eles podiam nos falar mais sobre os nossos direitos e dos deveres também, porque tem muito trabalhador/a que leva em consideração apenas os direitos e esquece dos deveres e isso deveria ser o papel do sindicato também. Porque você colocando a ferramenta e a informação na mão do representante (OP) vai fazê-lo correr melhor atrás dos seus direitos” (Entrevista a André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 23 de agosto de 2013).

Assim, a questão que se segue, é somente para os OP's que responderam ser sindicalizados, que representam um total de 28 inquiridos no universo de 59. Globalmente, 35,5% nunca ou raras vezes participam das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato ou associação e 12% participam poucas vezes. Por outro lado, 2% participa algumas vezes nas atividades políticas e sociais promovidas pelo seu sindicato e 3,5% participa sempre ou quase sempre. Ou seja, mesmo os OP's que estão sindicalizados possuem um nível de participação muito baixa o que pode indicar também os atrativos que essa participação no movimento sindical pode trazer, ou mesmo o medo de uma possível perseguição patronal.

¹⁴⁸ Ver Anexo III – Quadro 87.

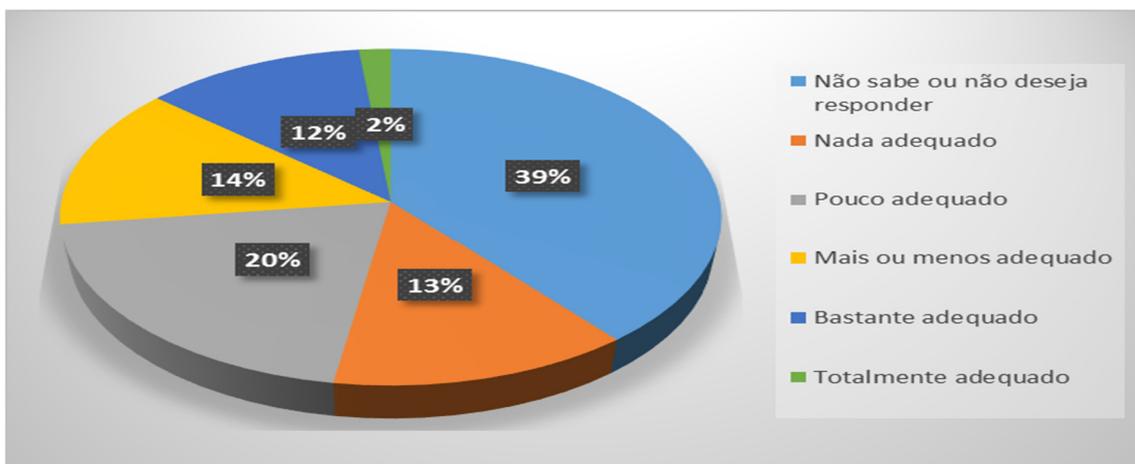
Tabela 34 - Se é sindicalizado, participa das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato (%)¹⁴⁹

	% Válida
Nunca ou raras vezes	35,5
Poucas vezes	12
Algumas Vezes	2
Sempre ou quase sempre	3,5
Não sabe ou não deseja responder	47,5

Por fim, aprofundando mais a questão sobre o sindicato, é importante saber o que pensam os OP's a respeito do sindicato que legalmente é um instrumento de defesa dos seus direitos laborais. Nesse caso, utilizámos todo o universo da amostra, incluindo OP's que estão ou não sindicalizados. Cerca de 20% dos OP's consideraram que o sindicato é pouco adequado para proteção dos seus direitos laborais e 13% assinalaram que ele não é nada adequado. 14% afirmaram que o sindicato é mais ou menos adequado para manutenção dos seus direitos. Por outro lado, 8% consideraram que o sindicato é totalmente adequado a proteção dos seus direitos trabalhistas. Por outro lado, 12% consideraram que o sindicato é bastante adequado quanto a sua missão de proteção dos direitos e 2% assinalaram que ele é totalmente adequado. 39% não responderam essa questão como demonstra o gráfico 42.

¹⁴⁹ Ver Anexo III – Quadro 88.

Gráfico 42 - Pensa que o sindicato da sua categoria é adequado para promover a proteção dos seus direitos enquanto trabalhador/a no CCED (%)¹⁵⁰



“Não, pois geralmente quando a empresa determina um valor, o sindicato, na maioria das vezes, faz a gente votar a favor da proposta da empresa. Se você votar “não” isso se vai prolongar mais um mês e aí as pessoas acabam cedendo” (Entrevista a André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 23 de agosto de 2013).

“Eu ainda não vi o trabalho do sindicato e ainda não vi em que ele interfere no trabalho, mas eu sei que se hoje nós temos todo o conforto lá dentro e toda a ergonomia na nossa área de trabalho, creio eu que será por influência do sindicato” (Entrevista a Paula, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 2 de outubro de 2013).

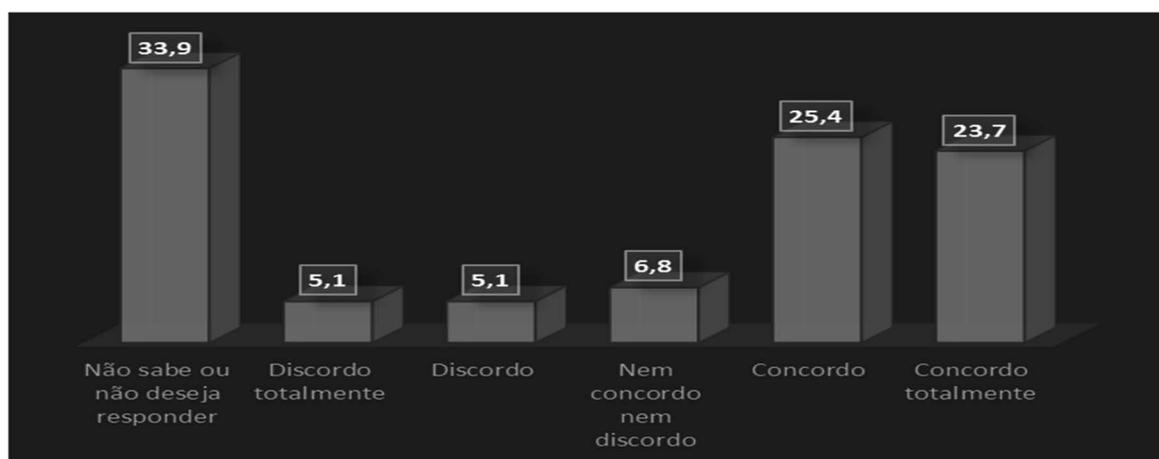
“Não vale nada, aqui na empresa não vale nada. Se tiver um problema coletivo o sindicato não tem força suficiente para conseguir vencer alguma coisa, porque ele não aparece aqui nos momentos em que o funcionário precisa” (Entrevista a Cátia, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 17 de outubro de 2013).

Quanto aos trabalhadores/as que responderam não pertencer ao sindicato ou alguma associação de profissionais, refletimos sobre o que pensam sobre a possível existência ou não da manutenção do *status quo* dos sindicatos perante esses trabalhadores/as. Tratou-se aqui, de indagar se mesmo quando os OP’s não estão filiados

¹⁵⁰ Ver Anexo III – Quadro 89.

em sindicatos conseguem compreender a importância deles para garantir as melhores condições laborais de trabalho para os trabalhadores/as por conta de outrem, ou seja, sem os sindicatos essas condições seriam muito piores.

Gráfico 43 - Sem os sindicatos ou associações profissionais, as condições de trabalho dos trabalhadores por conta de outrem seriam muito piores do que já são no CCED (%)¹⁵¹



“O sindicato está desatualizado. Até mesmo porque este é o modelo de sindicalismo que já vem do tempo do Getúlio Vargas (Presidente do Brasil da década de 1930) e a gente está em plena era da informatização e essas caras parece que ainda trabalham naquela época. Acho que renovar as ideias e renovar a forma de trabalho é sempre interessante e a forma como eles trabalham eu não acho “legal” (Entrevista a André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 23 de agosto de 2013).

Sendo assim, os resultados obtidos a partir da análise do gráfico 43 revelam que 25,4% concorda que sem os sindicatos suas condições laborais se deteriorariam mais rápido. 23,7% concorda totalmente que é fulcral a presença dos sindicatos para manutenção dos seus direitos. 6,8% nem concorda e nem discorda dessa questão. Em contrapartida, 5,1% discorda e 5,1% discorda totalmente da importância dos sindicatos ou associações para assegurarem melhores condições de trabalho. 33,9% não responderam essa questão.

¹⁵¹ Ver Anexo III – Quadro 90.

Nesse contexto, a relação dos OP's com o sindicato ou associação profissional entra na questão hipotética da crise do sindicalismo pela baixa taxa de participação e filiação apesar dos OP's do CCED, mas reconhecem a importância da existência dos mesmos. Esse dado encontrado na pesquisa, corrobora com a tese proposta por Hermes Costa (2011), segundo a qual é comum esse tipo de prática nos trabalhadores/as que remete para uma grave contradição entre “os sindicatos são importantes” *versus* “mas não sou sindicalizado”. Assim quando questionados sobre a possibilidade de obter ganhos em suas condições de trabalho se participarem dos sindicatos ou de associação profissional, cerca de 13,6 % assinalaram que nem discordam e nem concordam. 18,6% concorda que têm a ganhar em ser sindicalizados e 20% concorda totalmente com essa possibilidade. Somente 6,8% discorda e 5,1 discorda totalmente. 35,6% não responderam essa questão.

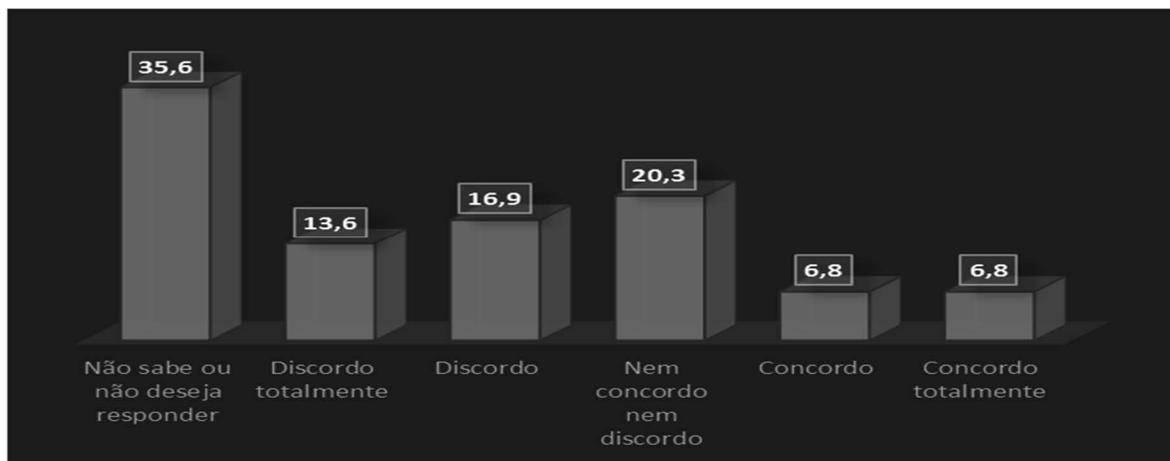
Gráfico 44 - Penso que os trabalhadores têm muito a ganhar em ser sindicalizados ou ser membros de uma associação profissional no CCED (%)¹⁵²



Nesse sentido, uma outra hipótese para o baixo índice de filiação seria a questão do medo de perder o emprego por parte dos OPs caso fossem sindicalizados. Ou seja, a questão do despotismo poderia ser colocada, ou a questão da inovação da atividade sindical para angariar novos membros. Assim, 20,3% dos inquiridos que responderam não concordam e nem discordam, 13,6% discordam totalmente e 16,9% discordam dessa perspectiva. Por outro lado, 6,8% concordam totalmente e 6,8% concordam com essa afirmação de se esconder para não relevar sua filiação ou participação no sindicato como demonstra o gráfico 45.

¹⁵² Ver Anexo III – Quadro 91.

Gráfico 45 – Se for/fosse sindicalizado ou membro de uma associação profissional preferia não o dizer no CCED (%)¹⁵³



5.8. Do ciclo resiliatório do contrato de trabalho ao controle e a intensificação do trabalho.

Já abordámos a questão do contrato de trabalho no segundo tópico desse capítulo, mas como é de suma importância analisar profundamente a natureza desse tipo de vínculo empregatício com relação ao trabalho nas empresas de *call centers*, nos reteremos mais um momento nessa análise agora com ênfase maior nas entrevistas realizadas com OP's do CCED. A possibilidade de demissão latente encontra-se assente nas relações laborais criadas no trabalho no CCED. A facilidade encontrada pelo empregador para demitir um OP devido à fragilidade do vínculo contratual nunca foi tão simplificada após o estabelecimento de leis trabalhistas no país a partir dos anos 30 do século XX. Com a terceirização do trabalho, como já afirmamos no primeiro tópico também desse capítulo, esse processo ficou mais flexível e com menor burocracia para o empregador. Assim, as entrevistas recolhidas vão de encontro com esse processo, mas, contraditoriamente, mostram que os OP's estão globalmente satisfeitos com o seu contrato de trabalho.

“Para mim o que mais me interessava no meu contrato de trabalho com o CCED era o plano de saúde que tinha antes, mas agora já não, porque agora se você respirar do plano de saúde eles já descontam do seu salário, na

¹⁵³ Ver Anexo III – Quadro 92.

verdade, aqui eles descontam de tudo do seu salário, a única coisa de que eles não descontam é o seu *ticket* de alimentação e se você for mandado embora, mesmo o *ticket* é todo descontado. Mas é bom e ruim, tem muitas vantagens, trabalhando ali dentro você tem desconto nas passagens de transporte coletivo, na faculdade, em curso técnico, em salão de beleza, em academia, em vários lugares, mas é tudo em Vila Velha (cidade do CCED) e eu moro em Cariacica (uma cidade vizinha) e queria fazer um curso técnico lá, mas pela empresa não podia, tinha que ser em Vila Velha, aí eu me enrolei, se faria o curso técnico ou a faculdade e acabei não fazendo nenhum dos dois. Mas apesar de tudo, eu estou satisfeito com contrato de trabalho” (Entrevista a Edna, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 10 de setembro de 2013).

“É um contrato fixo por tempo indeterminado dentro da legislação da Consolidação das leis trabalhistas (CLT) e o que eu mais destaco dele são os benefícios que a empresa proporciona e o ambiente de trabalho. O salário é significativo e bom, mas o que mais me deixa satisfeito é toda a estrutura, o que você tem a mais daquele salário. Eu tenho uma visão muito ampla em relação a isso, acho que o salário em si não é motivacional suficiente, só isso não chega, tem que ter uma motivação a mais do que isso, é importante que você forneça ao funcionário um bom ambiente, que apesar de o trabalho ser estressante você ofereça uma forma de aprender a lidar com isso, que te proporcione um dia de trabalho agradável, mesmo com o stress do dia-a-dia” (Entrevista a António, formador de OP’s da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 22 de novembro de 2013).

O contrato de trabalho por tempo indeterminado oferecido pelo CCED, na teoria, prevê mais benefícios do que o contrato de trabalho a termo usufruído pelos OP’s do CCTF. Mas, no plano teórico a empresa diz que o OP pode utilizar um determinado serviço e no final ele é se depara com a possibilidade de ver o seu salário que já é baixo, consumido pelo serviço que ela utiliza, mesmo sendo um serviço de saúde.

“O que este contrato de trabalho me beneficia é o facto de eu trabalhar seis horas e vinte minutos e ter uma boa disponibilidade no resto do dia para fazer outra atividade. A empresa também possibilita fazer mudança do horário de trabalho. Eu já entrei às onze horas da manhã quando precisava de

mais dinheiro e agora entro às 6 da manhã, mas também é verdade que eu tenho bons resultados, eu tenho um bom comprometimento com a empresa e então esse comprometimento me ajudar. É um contrato por tempo indeterminado”.

“Tenho carteira assinada por um contrato de tempo indeterminado. É bom poder acordar e saber que a gente tem um trabalho e que pode ficar tranquilo. Eu penso que me acomodei, mas pelo menos eu tenho um emprego fixo” (Entrevista a Filipe, OP inbound da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 4 de dezembro de 2013).

Mais uma vez a questão do tempo livre está presente na avaliação dos OP's como o grande atrativo do trabalho. No caso brasileiro, trata-se de uma das questões que chama atenção dos trabalhadores/as para ingressarem no CCED. A alegação é que o tempo de trabalho é proporcionalmente menor que outras atividades comerciais com relação ao ordenado mensal recebido, mas isso não significa que o desgaste físico e psicológico seja menor, até porque o controle e a intensificação do trabalho são expoentes dessa precariedade laboral no CCED.

Nesse sentido, a partir do trabalho Jean-Pierre Durand podemos analisar a intensificação do trabalho por dois ângulos: o da eliminação dos tempos mortos entre as tarefas, suprimindo-se o período de recuperação dos trabalhadores ou sobrepondo-se tarefas e o aumento de sua velocidade de execução (Durand, 2004). Ambas dimensões são observáveis no trabalho realizado pelos OP's no CCED. Por exemplo, apesar da carga horária dos OPs variar entre as 6h20 minutos até 8 horas diárias, nesse período o ritmo de trabalho é intenso. Os OP's possuem o direito de fazer uma pausa de 5 minutos para o período de 4 horas de trabalho e de 15 minutos para o período de 6h:20 horas trabalhadas (essa pausa inclui o tempo que os OP's possuem para fazer as suas necessidades fisiológicas ao deixar o seu PA como ir ao banheiro ou beber água) sendo amplamente controlado.

“Com certeza existe um grande controle sobre o nosso trabalho. Temos as nossas metas para o TMA, a minha meta é quatro minutos e quarenta segundos, porque eu atendo duas campanhas, a 21 Embratel e Claro Fixo e dentro de cada uma saem várias. Temos as metas de frequência que

chamamos de FCTIS que é torno de 3% que dá um falta ou duas se não me engano. Temos as metas de horas *logadas* que é de 6h20 diárias por exemplo e não é bom ficar abaixo. Temos as metas de aderência que é chegar no horário correto, ir à pausa e voltar da pausa no horário correto e *deslogar* (terminar o expediente) no horário correto também. Temos pontuações, temos as metas de rechamada que é de 18% que temos que evitar ao máximo, a meta para aderência é até 92%, mas essa é tranquila de ser batida, até porque você pega clientes que às vezes não te deixam sair no horário correto para a sua pausa. Devemos evitar também as metas da transferência indevida, pois às vezes não tem necessidade de transferir o cliente para outro setor (Entrevista a André, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 23 de agosto de 2013).

“Sim, para atingir as metas da empresa, tanto que cada equipe tem diferentes metas, daí vale a equipe e o individual também. Se um falhar isso despontua a equipe. Somos controlados pelo computador e pelo supervisor, ele sempre fica e faz algumas monitorizações, até para nos informar onde a gente está errando e onde precisamos melhorar. Somos também monitorizados pela empresa que tem um setor que só faz isso para avaliar e falar os nossos erros” (Entrevista a Helena, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 19 de setembro de 2013).

“Tudo é absolutamente controlado. Tem também a questão da pausa, se você estava atendendo o cliente aparecia na tela “ a sua pausa iniciará em x minutos” e então começava a contar, quando eu saio para pausar ficava tipo um cronômetro controlando segundo por segundo e você fica a toda a hora preocupado, porque tudo contava, você clica no número da pausa e começa a contar e só pára de contar quando você aperta “pronto” pára de contar e você começa a atender, ou seja, você tinha que voltar ao lugar antes de terminar a pausa, porque poderia contar tempo a mais e isso tudo fica marcado e segue para o seu supervisor, se você demora mais 2 ou 3 minutos ele vai saber, não adianta fugir disso (Entrevista a Edna, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 10 de setembro de 2013).

Sim, tem um setor interno de qualidade que eles monitorizam de acordo com quadrantes, dependente da nota que você tira nas primeiras monitorizações, você vai subindo de quadrante em quadrante. A tem menos monitorizações

do que o quadrante B, por exemplo, pelo que eu entendi é isso. Você tem monitorização do supervisor, do gerente, essas são as monitorizações das ligações, fora a segurança do trabalho, você tem toda uma estrutura te olhando, até a forma de você se sentar é monitorada. Eu vou te falar o que eu entendi do trabalho, é uma empresa grande como você pode ver, é tudo regularizado, todos os procedimentos que você tem que fazer são formais, você tem aquelas metas e objetivos e eu gosto de trabalhar com isso e, na verdade, foi isso que me chamou a atenção, porque eu já trabalhei numa multinacional e eles também tinham e eu gostei desse jeito de trabalhar e assim eu não gosto muito de trabalhar em empresas pequenas que não têm isso (Entrevista a Paula, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 2 de outubro de 2013).

Assim, para sistematizar a análise que fizemos a partir das nossas entrevistas com os OP's, criamos um indicador global onde se encontra as principais questões do trabalho exercido pelos OP's no CCED:

- forte solicitação da memória e de atenção face à emoção contida no atendimento ao cliente;
- Repetição das atividades desenvolvidas no cotidiano de trabalho a partir do estabelecimento da nova campanha de vendas ou de atendimento;
- Ritmos intensos de trabalho suflado pelas metas e os objetivos e pouco minutos de pausas que também são cronometradas;
- Grande número de clientes na linha de espera, o que resulta num número grande de atendimentos realizados por dia e a pressão do TMA;
- Perde parcial do processo de produção do trabalho pela compensação das TIC's e a limitação dos scripts pré-estabelecidos;
- Metas que são quase impossíveis de serem cumpridas.
- O aumento da produtividade fundada sobre a ótica da obtenção de lucros e na lógica de competição no mercado.

5.9. A visão da empresa sob a ótica dos operadores do CCED

Fizemos uma breve caracterização histórica que a empresa passou após o processo de privatização e de terceirização. O CCED não foge da regra no que diz respeito à busca pela liderança do mercado consumidor na área de telecomunicações. A empresa visa angariar os mais diversos clientes na prestação de serviços para empresa matriz que é contratada também por outras empresas do ramo de entretenimento e produtos telefônicos. Por outro lado, a profissionalização dos OP's, representa maior agilidade e rentabilidade para toda a organização empresarial envolvida com a empresa. Porém, devido a precarização e a precariedade dos OP's, a possibilidade de progresso, não obstante a existência de exemplos que o demonstrem, está longe de reeditar a estabilidade do OP, quando se tratava de uma empresa estatal, gerando, assim, um futuro incerto para a maioria dos seus trabalhadores que reconhecem a importância da empresa para o mercado.

“Fica no meio a meio, tem aspectos positivos e aspectos negativos. Os positivos são a disponibilidade de tempo para fazer outras coisas e os descontos que eles concedem para poder estudar, por exemplo. O negativo é a pressão e o salário baixo” (Entrevista a Edna, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 10 de setembro de 2013).

“É uma empresa importante para a sociedade brasileira. No primeiro dia que eu entrei aqui eu estava ali na frente e uma operadora me abordou e disse: “Vai embora pelo amor de Deus que isso aqui é um inferno”. Eu fiquei com medo, mas a partir do momento em que eu pisei na sala para ter o treinamento, veio o primeiro instrutor para falar como é que eram as normas e aquilo foi totalmente diferente do que me falaram, porque eu já vim com a intenção de ser maltratada mesmo, mas não foi nada disso, porque para além de você ter muitas oportunidades, você tem um excelente espaço físico, tem área de lazer, tem área de leitura, ou seja o espaço físico é fantástico e o funcionamento é todo regularizado, tudo dentro da lei laboral. Todos os dias se contrata um monte de gente aqui, todo o dia tem seleção, muita gente fica, mas também muita gente sai e isso pode trazer um problema de rotatividade, mas no que respeita a leis trabalhistas, pelo tempo que eu estou aqui, eu posso te garantir que nós não somos explorados (Entrevista a Paula, OP *inbound* da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 2 de outubro de 2013).

“Eu vejo que este país é muito estruturado, tem uma visão muito forte, muito sólida, vejo pela atuação dos gerentes gerais que eles têm uma visão do negócio, eles sabem o que estão fazendo e mostram o caminho da forma correta. Toda a parte do planejamento de novas campanhas é muito interessante de conhecer e você vê que cada gerente, que cada pessoa ali sabe o que está fazendo e isso é muito bom” (Entrevista a Cátia, assistente de produção da empresa CCED, Vila Velha, ES, Brasil 17 de outubro de 2013).

5.10. Um balanço do caso brasileiro

No Brasil, as políticas de flexibilização das relações de laborais ancoradas em meados da década de 1990 incidiram diretamente no processo de privatizações e terceirizações amplamente alargadas e continuadas pelo atual modelo de neodesenvolvimentista vigente no século XXI. Assim, entre 2003 e 2014, ocorreu um ciclo novo alavancado pela fusão do lulismo com o neodesenvolvimentismo através de programas de transferências de renda. Assim, apesar de haver ressalvas consideráveis principalmente com relação ao mercado de trabalho brasileiro, com a criação de empregos mais qualificados (estáveis e melhores remunerados), no entanto esse processo revelou-se escasso, o que faz com que ocorra uma corrida para o trabalho no setor de serviços, dentre eles o mercado de *call centers*, onde os trabalhadores/as recebem quando muito um salário mínimo. Esse processo aumentou a deterioração das condições laborais, como se verifica no caso prático do CCED, o processo de rotatividade e de flexibilização laboral do emprego conjugado aos problemas de adoecimento devido as condições de trabalho dos OP's.

Nesse sentido, repetindo o que havia feito no passado com sua industrialização tardia, a rápida passagem do modelo de produção capitalista baseado no fordismo periférico para o capitalismo flexível periférico neodesenvolvimentista e financeirizado, trouxe a produtividade com baixo custo de mão-de-obra para o centro da construção ideológica e responsável diretamente pela precarização do trabalho e o aumento da

precariedade, ainda que a legislação trabalhista transfira alguma segurança para os trabalhadores/as e, ainda que o Brasil seja um país considerado industrializado.

No caso do CCED, é notável essa abertura para os mercados sendo a organização do trabalho e o modelo de gestão da empresa completamente voltado para a sustentação desse modelo económico. Assim, considerando que a média de vigência de contrato de trabalho de um OP é de quatro meses mesmo que o contrato de trabalho seja por tempo indeterminado sob o signo da CLT, revela-se ineficiente para limitar a fragmentação da estabilidade e o aumento feroz da rotatividade que é gerado justamente pelo excesso de exigência do processo produtivo pela empresa e pelo “exército industrial de reserva” (exército precário de reserva) que aguarda sua vez quando o trabalhador/a não está mais disposta a passar por privações económicas, sociais e cognitivas as quais são submetidos no seio da empresa.

Confirmadas todas as hipóteses elaboradas para o nosso estudo, através da aplicação do inquérito por questionário *online* e as entrevistas realizadas, verificou-se que os OP's que trabalham no CCED são maioritariamente mulheres e jovens. Esses jovens trabalhadores/as possuem qualificações medianas do ponto de vista educacional, sobretudo em resultado do crescimento da escolaridade da classe trabalhadora brasileira nos últimos anos. Trata-se de um emprego em regime essencialmente *part-time* com vínculo empregatício flexível. Ou seja, reúne todas as condições para que se torne mais atrativo para as mulheres e para os estudantes, pois permite uma maior conciliação com outras atividades da sua vida pessoal e social.

As opções adotadas pelo modo neotaylorista de organização do trabalho e o uso das TIC's no CCED são verificáveis, na medida em que todo processo produtivo é controlado e padronizado no desenvolvimento das atividades produtivas no quotidiano dos OP's. Há um rígido controle na execução do trabalho que é minuciosamente cronometrado e vigiado pelos equipamentos informáticos e telefónicos, bem como, pelos supervisores e gerentes de produção, onde o chamado TMA e o atendimento padronizado com o uso de scripts são sempre utilizados para se atingir as metas e os objetivos obrigatórios para todo mês. Os OP's utilizam as TIC's para realização dos trabalhos para que todo processo produtivo seja realizado de maneira mais rápida e eficiente e, acima de tudo, traga competitividade no âmbito do mercado das empresas de *call centers* no país.

Por outro lado, o sindicato estudado, não renovou o seu repertório de ação coletiva e de negociação. Os OP's estão à mercê de uma exploração do trabalho jamais vista antes. Basta dizer que antes do processo de privatização, os OP's eram bem remunerados e a demanda por serviços de telecomunicações era menor, tendo uma carga horária mais compatível com sua remuneração, mais estabilidade no emprego e a possibilidade de crescimento dentro da empresa.

Como podemos analisar nas entrevistas, a ausência do sindicato na empresa no cotidiano dos OP's acaba por retirar credibilidade aos trabalhadores/as. Isso reflete diretamente na baixa taxa de filiação e no enfraquecimento de um processo de ação coletiva. Hoje vigora muito mais uma resistência individual por parte dos OP's entrevistados e inquiridos. Por outro lado, sabemos que o caráter essencialmente temporário do trabalho no CCED, dificulta o trabalho político do sindicato em angariar para suas fileiras OP's com disponibilidade de militância. Noutros casos, a falta de confiança pelas associações políticas, ou mesmo, o desconhecimento da existência dos mesmos são fatores levantados pelos OP's através dos inquéritos por questionário *online* e nas entrevistas.

Portanto, a implantação da cultura do empreendedorismo no interior da empresa, cultiva a individualidade e enfraquece a organização coletiva, colocando-os OP's em posição permanente concorrência e afastando a concepção de coletividade. A forma de gestão dos OP's pauta-se apenas o desempenho individual e recupera o coletivo exclusivamente em termos de superação das metas conjunta de trabalho.

Assim, o surgimento de um novo tipo de trabalhador no mercado de *call center*, ao qual Antunes e Alves chamam de “novo proletariado” (Antunes e Alves, 2004) ou “precariado” (Braga, 2012; 2014; Standing, 2009; 2011), apontam para o aprofundamento do neotaylorismo, a diminuiu da distância entre os processos de elaboração e execução das tarefas na busca de um maior envolvimento do trabalhador - que se apropriou do *savoir-faire* operário transferindo-o para a gerência científica, visa mobilizar a capacidade intelectual e criativa dos trabalhadores/as (que não foi extinta pelo taylorismo) pelo dominação do capital por meios de envolvimento cada vez mais sofisticados e intensivo no que tange a subjetividade dos que vivem do trabalho. No caso dos OP's no CCED, isso se evidencia na capacidade de se apropriar das emoções e transformá-las numa “habilidade

emocional” de conter as emoções como instrumento de produção de mais riqueza e mais trabalho alienado. De fato, os OP’s que exercem seu trabalho no CCED encontram-se dentro desse segmento da classe trabalhadora analiticamente posicionados, sendo um segmento interno da classe trabalhadora (mais precário, mais flexível, mais controlado, e com direitos reduzidos) em seu seio.

Em definitivo, o “El dourado” não passa de uma utopia não no sentido científico que essa palavra possa nos remeter. De fato, quiça o “El dourado” tenha mais proximidades com o “triste fado”, como veremos na conclusão desta tese, não no sentido utópico, mas no que toca as amarguras impostas pelo regime de trabalho numa empresa de *call center* no Brasil no século XXI.

6. Conclusão: (as) simetrias entre os estudos de caso

A presente tese pretendeu contribuir para o debate acerca do trabalho nas empresas de *call centers* em Portugal e no Brasil. Procurou-se ao longo dos capítulos desenvolver o trabalho no espectro da análise sociológica em conformidade com o arcabouço teórico considerado mais apropriado, bem como com a metodologia quantitativa e qualitativa que necessária para a análise do objeto empírico – os casos de estudo dos OP's do CCTF e do CCED no âmbito do capitalismo global.

Do ponto de vista macrossociológico, concluímos que *a hegemonia do capital nas atlanticidades telecomunicativas* representa o uso total das TIC's pelos grupos económicos que controlam o segmento das telecomunicações nos dois países. Porém, ficou evidente ao longo da investigação, que sem o trabalho não há qualquer possibilidade de produção nos *call centers* e, consecutivamente, o aumento da rentabilidade de capitais, tendo por base a organização do trabalho nos moldes do sistema *neotaylorista*. Desse modo, confirma-se outra hipótese específica, pois *o trabalho nos call centers expressa-se sob múltiplas formas, permitindo inclusive o recrudescimento de velhos modos de organização do trabalho*. Por mais contraditório que pareça, há uma readaptação do modelo de administração taylorista nas relações de trabalho no capitalismo de hoje (sem estabilidade no trabalho). A reedição desse modo de organização do trabalho é amplamente aplicada no setor de telecomunicações dos dois países. O “neotaylorismo” ou toyotismo representa a intensificação do trabalho; a *rotinização* das atividades; o controle excessivo dos trabalhadores; a perseguição moral (ameaças verbais e o medo constante de ser demitido) e materiais (baixos salários, horários intensos de trabalho, etc.) feitos pelos superiores hierárquicos no quotidiano de trabalho dos OP's; a precarização do trabalho e, também, o surgimento de um novo tipo de individualismo dos trabalhadores entre seus pares.

Não obstante, apesar do elevado grau de precariedade, precarização e fragmentação do trabalho encontrado nesse estudo através do *modus operandi* das duas empresas de *call centers*, não cremos que isso signifique o fim da centralidade do trabalho, como advogámos como hipótese. O que sucede é que estamos perante uma centralidade do trabalho que porventura se encontra mais fragilizada do que nunca. Permanece a interdependência na relação conflitual e contraditória entre capital *versus* trabalho. Portanto, o capital continua utilizando as potencialidades criativas oriundas da força de

trabalho, mesmo que nos dois estudos de caso analisados, os empregadores estejam a tornar-se, cada vez mais, independentes da empregabilidade da mão-de-obra na produção, devido o avanço das TIC's e da automatização das operações telefónicas e informáticas. Por outro lado, no que representa a reprodução da vida social e laboral, por parte dos trabalhadores/as que se submetem a essa relação nos *call centers*, observamos que o trabalho segue determinante para suas vidas.

Portanto, isto reconduz-nos à hipótese segundo a qual a *retórica "inclusiva"*, associada à *expansão das novas TIC's não anulou a persistência de velhas clivagens e hierarquizações no contexto da atividade laboral*. O *modus operandi* da expansão das novas TIC's não foi capaz de superar a oposição existente entre as atividades laborais de execução (o trabalho manual e o trabalho de reflexão) nas empresas de *call centers*. Assim, a tão aclamada horizontalização do trabalho não diminuiu as hierarquias no ambiente de trabalho, embora se tenha criado a ilusão que o trabalhador/a é um colaborador/a, ao invés de um simples empregado que vende sua força de trabalho para a empresa, assim, essa mesma quimera é confirmada após o fechamento de todos os capítulos da tese.

Com efeito, a potencialização do uso das TIC's por parte dos capitalistas proporcionou o aumento indiscutível da produtividade em todos os ramos da economia dos dois países e no segmento das telecomunicações. Ou seja, as duas empresas de *call center* analisadas especializaram-se em prestar serviços de alta qualidade para o consumidor final e utilizando como principal força de trabalho os OP's que são essenciais para maximar a rentabilidade dos seus investimentos de uma forma diferenciada do modelo de indústria fordista e taylorista que outrora era vigente.

Os OP's que, por um lado, detêm o monopólio de mercado da sua profissão, mas, por outro lado, encontram-se na contramão do processo de profissionalização de acordo com as teorias que foram consideradas neste estudo, ao longo do tópico 2.3. Ou seja, a realidade laboral dos OP's nos dois casos evidenciou que, devido ao enfraquecimento dos sindicatos e às frágeis e instáveis alternativas de organização associativa que surgiram nos últimos anos, principalmente, em Portugal, ainda não passam de experiências bem-intencionadas mas insuficientes para modificar, ou travar o processo de modernização sem precedentes do capitalismo desenvolvido nos dois países.

Assim, algumas características que destacamos como denominador comum (proximidades - uniformidades) entre o conjunto de relações laborais nos dois países, do ponto de vista macrossociológico, é procedente do processo de privatizações das duas empresas que ocorreu na mesma década, em 1997. Essa mudança de gestão, pode ser considerada o primeiro grande passo da modernização neoliberal seguindo a lógica do capitalismo global. A partir de então, o modelo de organização empresarial e laboral tornou-se vigoroso com as terceirizações e quarteirizações da economia e a flexibilização total do mundo do trabalho.

Nesse sentido, Portugal encontra-se adiantado nesse processo de modernização. O país vem sofrendo uma desindustrialização em passos largos nos últimos trinta anos e a ascensão emblemática do setor terciário, como principal responsável na geração de riqueza produzida no país. O CCTF é controlado pelas ETT's, que são as responsáveis diretamente pelo gerenciamento da mão-de-obra e pela organização do trabalho. A forte presença da quarteirização é um dos pontos centrais dessa modernização no país, sendo um dos pontos que mais nos interessou nesta tese. Mas de igual modo, a conveniência do Estado português com as atuais práticas precarizadas de trabalho, que vem se tornando incapaz de trazer mais equilíbrio como principal mediador na relação entre empregado e empregador.

O Brasil, que é considerado um dos países mais ocidentais da América Latina, persegue esse nível de modernização, ainda que nos últimos anos tenha procurado novos horizontes de desenvolvimento, por exemplo, com a participação nos BRIC's. Nesse sentido, apesar do surgimento do lulismo que tem um forte artefato ideológico neodesenvolvimentista, o país foi capaz de construir um modelo económico assente na distribuição de renda (ainda que tímida), mas mantendo de certa forma uma continuidade macroeconómica e relações cordiais com o capital financeiro. É verdade que houve um aumento do poder de consumo da classe trabalhadora (ainda que globalmente via crédito) e do processo de formalização do trabalho. Porém, o país não conseguiu reverter, totalmente, o processo de modernização da organização do trabalho. Pelo contrário, pela lógica adotada até ao momento com a continuidade através do governo da presidente Dilma¹⁵⁴, permitiu que houvesse mais terceirizações e, em alguns ramos da economia, até mesmo o florescimento das quarteirizações.

¹⁵⁴ Consideramos que seja a continuidade do lulismo, mas por razões de cunho sociopolítico, enquadrámos os quatro anos de governo da presidente Dilma, numa espécie de *lulismo de baixa intensidade*.

As similitudes no grau de precarização do trabalho nos dois casos é notória. Em Portugal a flexibilização do código laboral está na ordem do dia, designadamente, após a instalação da crise económica depois de 2010, onde os governos tiveram “carta branca” para mudar as leis laborais quase que à margem da Constituição da República. Com isso, a precariedade que é omnipresente na vida da classe que vive do trabalho, foi acentuada com os achatamentos ou arrocho dos salários mínimos e médios do setor público e privado. Não obstante, os contratos de trabalho oferecidos pela CCTF – contrato de trabalho a termo ou a termo incerto - representam uma modalidade pervertida de relação laboral, pois não oferecem grandes incentivos de proteção e qualidade do trabalho para os OP’s. Pelo contrário, tais contratos servem para disfarçar a precariedade que, afinal, é indissociável da atividade laboral em si mesma.

No Brasil, também se vivencia uma desindustrialização ainda que mais ténue da economia, mas as mudanças que foram feitas predominantemente na década de 1990 na CLT não foram revestidas pelo lulismo. De certa maneira, por vezes, foram incentivadas tendo como discurso a geração de emprego a qualquer custo. Portanto, esses novos empregos criados são predominantemente de baixa qualidade laboral. No CCED os OP’s usufruem de contratos de trabalho por tempo indeterminado, o que à primeira vista poderia ser considerado um bom tipo de contrato de trabalho, mas isso não faz com que as condições laborais e o ambiente da empresa sejam reforçados e, conseqüentemente, diminua a precariedade do trabalho. Dentre muitas questões que foram levantadas na tese, a rotatividade é uma das que prova que a resistência do trabalho precário tem um limite. Ou seja, a precariedade permanente na vida dos OP’s faz com que muitos optem por mudar de emprego ou mesmo de profissão, pois os incentivos são escassos por parte da empresa.

Portanto, reafirmamos nossa hipótese geral que considera as atuais metamorfoses do mundo do trabalho evidenciam uma tendência em direção à precarização, à fragmentação e à flexibilização das relações laborais de maneira global. Com efeito, essa lógica não colocou em causa a centralidade do trabalho como categoria social importante nas sociedades capitalistas no século XXI. Por conseguinte, com a globalização do capital surgem novos mercados produtivos e consumidores de tecnologias, mas, também, novas formas de organização do trabalho, ocasionando um aumento da competitividade entre as empresas num mundo cada vez mais audaz e refém dos capitais financeiros.

Visualizando as comparações entre os dois estudos de caso do ponto e vista microsociológico buscando sistematizar alguns pontos comparáveis dos dois casos propostos. Por isso, vale desde logo a pena recuperar a hipótese segundo a qual o *setor das telecomunicações, tanto em Portugal como no Brasil, absorve a presença de uma mão-de-obra jovem (tanto masculina como feminina), qualificada e globalmente precária*. Perante esta hipótese, registou-se, porém, uma diferença no estudo nos dois casos. No CCTF, os postos de trabalho ficaram em condição de igualdade no que diz respeito ao sexo – 49% de mulheres e 49% de homens. Uma explicação para esta paridade de género residirá no fato de os homens ocuparem os postos de trabalho usualmente exercidos por mulheres, especialmente, em momentos de crise. Isto tem que ver com o encerramento das atividades mais qualificadas, ou eliminação de outras, ou ainda com a redução drástica do número de postos de trabalho. Já no CCED, verificou-se uma incidência maior do sexo feminino, com 59,3% dos inquiridos, contra 37,3% do sexo masculino, corroborando com a nossa hipótese sobre a feminização dos *call centers*. Além disso, no CCTF a conclusão a que chegamos é que os OP's são majoritariamente jovens-adultos entre os 26 e 34 anos e a maioria não vive com os pais. No CCED 68% dos OP's tem entre 18 e 25 anos, vários em situação de primeiro emprego e a maioria vive com os pais.

Em Portugal, os OP's possuem um nível maior de habilitações literárias face aos OP's do Brasil. O padrão de maior qualificação do sexo feminino face sexo masculino serve para os dois casos, enfatizando que as mulheres são mais qualificadas e exercendo profissões onde predominam trabalhos precários. No aspeto de classe social, os OP's dos dois estudos de casos estão na mesma posição, sendo pertencentes à classe trabalhadora, enquadrando-se na categoria de empregados executantes e trabalhadores independentes, e em alguns casos, são pertencentes ao “precariado”, o segmento mais precário da classe trabalhadora. Porém, do ponto de vista educacional, nos dois casos é evidente uma melhora significativa no acesso à educação superior e qualificada. Ou seja, a geração seguinte conseguiu adquirir mais instruções e habilitações literárias nos dois estudos de caso, o que não significou uma ascensão de classe por parte dos OP's. Além disso, em Portugal, a atual geração possui menos estabilidade laboral do que os seus pais no passado recente e, no Brasil, essa geração possui mais oportunidades do que no passado próximo.

É importante frisar que a maioria dos OP's entrevistados do CCED tem o Ensino Médio (Ensino Secundário Completo) e que apenas alguns frequentam o Ensino Superior, diferentemente do que sucede no caso português, em que os OP's na sua maioria têm ou frequentam uma licenciatura e alguns têm até mesmo, pós-graduações e mestrados. Para os trabalhadores do CCED, o trabalho no *call center* revela-se como um modo indispensável para o pagamento dos estudos técnicos ou superiores.

No Brasil todos os entrevistados têm cursos profissionalizantes de curta duração, nas mais várias áreas, mas para o caso possuem cursos de informática, *telemarketing*, atendimento e publicidade, o que, de certa forma, lhes serve melhor às suas formações iniciais com o trabalho no *call center*. Fato que, por sinal, também se distingue do caso português, visto que a maioria possui o ensino secundário normal, sem cursos profissionais específicos sobre TIC's ou *telemarketing*, ainda que possuam uma taxa mais elevada de literacia.

Nesse sentido, os OP's do caso português consideram que as suas habilitações literárias iniciais não são compatíveis com a profissão de OP, ocorrendo o mesmo com o caso Brasil. Assim, temos um problema generalizado nos mercados de trabalho dos dois países, onde a absorção de mão-de-obra qualificada e jovem se dá em trabalhos que não exigem tal formação. O que confirma a nossa hipótese específica inicial.

Com relação à autonomia, nos dois casos o horário de trabalho é definido em conjunto com os supervisores e gerentes de produção havendo, na prática, uma relação de parceria, pelo menos, nesse ponto da organização do trabalho. No que toca o período de férias, a questão da horizontalidade contínua presente nos dois casos, sendo definidos os dias e os meses de férias em comum acordo entre ambas as partes envolvidas. Ainda no que toca à autonomia, o controle do tempo da execução do trabalho no CCTF é realizado principalmente pelos supervisores de produção e no CCED, o mesmo controle é feito informaticamente. Claro que em ambos os casos, o controle do trabalho é realizado pelos mesmos fatores colocados, mas a proporção em que se dá segue essa ordem.

No que concerne os rendimentos, 43% dos OP's que trabalham no CCTF recebem o salário mínimo nacional que é 485€ como salário base, variando entre 500€ e 700€ por mês. No CCED 32% recebem o salário de um OP, sendo de R\$ 724,00 (238€) sem

variações. De acordo com as estimativas do custo de vida das duas cidades, o ordenado em Portugal proporciona um maior poder de compra para os OP's do CCTF. Além disso, a média de horas trabalhada no CCTF é de 30,33 horas semanais, enquanto no CCED é de 24,9 horas semanais. Os dois casos enquadram-se na modalidade *part-time* de trabalho de acordo com as legislações nacionais dos dois países. Quanto ao prolongamento do horário de trabalho, a prática é mais corriqueira no CCTF do que no CCED, sendo que no caso português, geralmente, as horas são pagas pelo chamado “banco de horas”, ao passo que no caso brasileiro é por compensação financeira. Assim, os horários de trabalho do CCED são considerados como muito bons e flexíveis pelos OP's, que normalmente, atendem 6h20 diárias, seis dias semanais de segunda a sábado. Todos os outros cargos trabalham em sistema de horário *full-time*, de 8 horas diárias, também, seis dias semanais. Sobre as pausas, os entrevistados informaram que têm direito a quarenta minutos diários de pausa, divididos em três tempos, dois de dez e um de vinte minutos. Este tempo está incluído nas 6h20, ou seja na prática o tempo de trabalho é de 5h20. Quando questionamos sobre trabalhar tempo extra, os OP's do CCED, informaram-nos de que a prática não é comum e se tal acontecer por algum motivo de força maior, essas horas são pagas.

Portanto, este é, também, um ponto importante de distinção entre o CCED e o CCTF, visto que no caso português os horários teoricamente são de apenas cinco dias por semana. Porém, na prática, os OP's chegam mais cedo para *logar* ao sistema. Esta é a rotina deles, sendo-lhe ainda recomendado um prolongar do dia de trabalho, que se converte em costume quase diário, a juntar ainda ao fato de apesar de informalmente, na prática quase todos os OP's trabalham ao sábado a fim de cumprir os objetivos e metas da empresa. Há que ter em atenção que em Portugal nenhum destes tempos extra trabalhados pelos OP's é pago ou recompensado, mas sim é visto como uma mais-valia e salvaguarda, em prol do cumprimento dos objetivos contratuais, tornando as horas extras em horas necessárias. Os OP's portugueses afirmam que o horário de trabalho é benéfico para a possibilidade de ter outros empregos e estudar ao mesmo tempo, como no caso brasileiro. Porém, afirmam que quem o faz tem imensas dificuldades, pois é um trabalho desgastante psicologicamente, que muitas vezes se prolonga para fora do ambiente de trabalho, dominando as vidas dos trabalhadores e, por fim, é um trabalho que extrai toda a produtividade dos trabalhadores no tempo de trabalho, deixando pouca margem para na

prática fazer alguma outra coisa, para além do *call center*. O que podemos traduzir como uma das vertentes, *do trabalho e do social na era da informação*.

Passando para a questão das férias, os OP's entrevistados do CCED fazem saber que têm direito a cerca de um mês de férias por ano, podendo estas ser gozadas conforme estes desejem, devendo ser marcadas com dois meses de antecedência e acordadas com o supervisor. Estas são remuneradas e não arcam com nenhuma obrigação laboral dos trabalhadores nesse período. Como tal, este é mais uma vez um marco de enorme distinção com o caso português, visto que os OP's do CCTF têm direito aos mesmos dias de férias, mas é para eles impensável gozá-las, consecutivamente, tendo em conta que o número de objetivos não diminui se os trabalhadores estiverem de férias. Isto é, se o OP tiver cinquenta objetivos para cumprir mensalmente, se tirar dez dias de férias, será obrigado a cumprir esses mesmos objetivos em apenas vinte e um dia, sendo que se não o fizer, é bastante provável que perca o seu emprego, devido a isso.

No que toca a questão do grau de automação e variedade do trabalho, os OP's do CCTF e do CCED consideraram que suas funções que exercem na empresa são muito variadas, exigindo que façam a utilização de várias competências complexas ou de alto nível para realização do trabalho. Os resultados evidenciam o peso das TIC's e da automatização do trabalho. Por outro lado, a maioria do OP's dos dois *call centers* consideram que o uso das TIC's atrapalha a independência e a liberdade na execução dos trabalhos. Portanto, é um trabalho em que a repetição das tarefas é constante, sendo que a monotonia é um dos principais efeitos. Não obstante, o trabalho rotineiro faz com que os OP's percam sua capacidade de reflexão espontânea sobre o processo produtivo, fazendo com que sua capacidade cognitiva seja reduzida a operações standardizadas, representando quase uma mera extensão do seu computador de trabalho.

Com relação ao ambiente de trabalho quotidiano, já demonstrámos que o uso das TIC's e de novos modelos de gestão de recursos humanos e de organização do trabalho no CCTF e no CCED é pautado por um controle rígido e pouca autonomia no processo de produção por parte dos OP's dos dois estudos de caso. Porém, a maioria dos OP's do CCED consideram que há harmonia entre as partes na execução do trabalho e que o trabalho de equipe é praticado com espírito de colaboração sobre as bases do respeito mútuo para atingir os objetivos mensais, mas destacam que se trata de um trabalho

essencialmente rotineiro, monótono e cansativo em sua globalidade. Por outro lado, no CCTF os OP's destacaram que globalmente, não existe abertura entre as várias partes na execução do trabalho em conjunto, mas partilham informação e comunicam entre si na resolução dos problemas e, ainda, dizem que se trata de um trabalho essencialmente rotineiro, monótono e cansativo em sua globalidade. Além disso, nos dois *call centers*, os OP's afirmaram que globalmente, a relação com seus colegas de trabalho é excelente, mesmo em se tratando dos seus superiores hierárquicos. Por conseguinte, nos dois *call centers*, os OP's que trabalham na modalidade *inbound* são orientados no sentido de não ultrapassarem o TMA e os que fazem as atividades *outbound* são exigidos pelas metas de vendas estabelecidas pelas empresas em regime de cotação numérica. Assim, destacaram em ambos os casos que são pressionados sempre para cumprir esses objetivos com vista ao não cumprimento e a retaliações por parte dos empregadores.

Assim, consideramos que há um paradoxo, pois os OP's reconheceram que são pressionados na realização das suas tarefas diárias pelos seus superiores hierárquicos e com a intensificação dos ritmos de trabalho com a exigência para o cumprimento de metas, deveria ser um campo conflitual entre os OP's e suas chefias. É, pois, defensável que a caracterização dessa relação esteja mais centrada no campo moral, de tratamento pessoal e não profissional no decorrer do trabalho quotidiano.

Deste modo, os números que foram obtidos e analisados anteriormente nesta pesquisa demonstram que globalmente, a baixa médica não é frequente na vida laboral dos OP's nos dois *call centers*. Porém, atribuímos a essa questão à alta taxa de rotatividade que, de certa forma, camufla um maior índice de problemas de saúde causados pelo trabalho, na medida em que quando começam a sentir seus efeitos são demitidos, pois começam a não cumprir as metas estabelecidas e/ou pedem para serem demitidos devido às próprias exigências do trabalho. Por outro lado, os OP's brasileiros, se beneficiam de um plano privado de saúde facultado pela empresa, descontado do ordenado bruto estipulado no contrato e, por fim, caso o trabalhador necessite de baixa é claro que este não terá qualquer tipo de sanção, nem repreensão pelo sucedido, bem como, esse período é pago. Também neste ponto o cenário português é bem distinto, considerando que o período de baixa é descontado do salário, os OP's não têm qualquer tipo de seguro de saúde e, por fim, o período de baixa por doença será altamente prejudicial para os trabalhadores tal

como acontece com o período das férias, pelo mesmo motivo de obrigatoriedade mensal de cumprimento de objetivos mínimos.

Nesse sentido, a desvalorização crescente da força de trabalho imposta pelo processo de privatização, terceirização e quarteirização contribui para os resultados negativos apresentados até o momento. Portanto, a valorização do trabalho implica no reconhecimento dado pelas empresas aos OP's através de boas condições físicas, salariais, contratuais oferecidas para os trabalhadores/as. No CCED, 60% dos OP's não se sentem realizados com o trabalho, prevalecendo a tese de que com as atuais condições laborais oferecidas pela empresa, onde os trabalhadores/as são expostos às condições precárias de trabalho, torna-se praticamente inviável a realização do trabalho. Já no CCTF, aproximadamente 70% dos OP's não se sentem realizados com o trabalho que exercem atualmente. Não obstante, verificou-se que os OP's dos dois *call center* abandonariam a carreira por outra profissão que lhe atribuíssem melhores condições de trabalho. Por outro lado, no CCED os OP's anteveem a possibilidade de progressão na carreira atual, ao passo que no CCTF os OP's encaram a sua progressão na carreira como estagnada. Portanto, no CCED, apesar dos OP's reportarem os problemas, o grau de otimismo quanto a progressão na carreira é maior do que no CCTF. Assim, nas entrevistas realizadas com os OP's do CCED eles afirmaram que é possível crescer na empresa, progredir e chegar a ótimos cargos começando como "simples" OP, sendo estes um dos chamarizes para este emprego e todos acreditam consegui-lo se assim o desejarem.

Evidentemente, alguns dos OP's brasileiros pensam em mudar de trabalho e na maior parte das vezes não tem que ver com a empresa, mas sim com opções pessoais de preferência profissional noutras áreas. Além disso, os OP's brasileiros assinalam que nos primeiros seis meses de trabalho é possível participar em concursos internos em prol de progredir na carreira e, provavelmente, melhorar o cargo de trabalho e consecutivamente o salário. Pelo que foi possível perceber, é perceptível que a cada seis meses a empresa abre novos concursos para os funcionários da empresa e qualquer atendente pode participar. Pode, portanto, dizer-se que os OP's portugueses vivenciam uma realidade distinta em que as possibilidades de progressão na empresa são praticamente nulas, o grau de insatisfação e falta de realização profissional é enorme e, por fim, poucos são os que não pensam mudar

de emprego, pois sabem que o CCTF não lhe abrirá portas, atendendo a que na prática nem sequer trabalham para a empresa mãe, mas sim para uma ETT.

Por fim, com todo este panorama seria lógico pensar que os OP's no CCTF não se sentem realizados nem satisfeitos com a profissão que têm, relatando que este é um trabalho de escape, pois não há muitos outros e a remuneração é necessária para outros projetos pessoais e profissionais. Além disso, relatam também, que este trabalho foi de certa forma uma escolha temporária “na falta de melhor”, mas que muitas das vezes se prolongou para mais do que isso, em resultado da crise económica instalada no país. Por outro lado, em matéria de análise dos salários, os trabalhadores/as brasileiros/as ganham apenas R\$ 724,00 (238€), muito menos que um OP em Portugal. Porém, nas entrevistas os OP's brasileiros demonstram-se agradados com o salário que recebem considerando o serviço que prestam, achando que poderia ser um pouco maior, mas, ainda assim, justo. Neste *call center* o ordenado é fixo conforme a função, não existindo portanto comissões, como verificamos no caso português. Por outro lado, também grande parte dos entrevistados no Brasil tem o *call center* como uma forma indispensável de fonte de pagamento dos seus estudos superiores, à semelhança do que sucede OP's portugueses. Uma das mais-valias muito relatadas pelos OP's do CCED são os enúmeros descontos que a empresa fornece aos seus funcionários que incluem serviços de odontologia, academias (ginásios), cabeleireiro, vale transporte (passe dos autocarros), bem como descontos nos pagamentos das Faculdades privadas da cidade do *call center*, Vila Velha. Por fim, há que falar no *ticket* de alimentação que a empresa também disponibiliza aos seus funcionários de um valor aproximado de R\$ 200,00 (cerca de 67€) extra ordenado, prática também comum em Portugal, porém com distintos valores. Em suma, o salário e seus benefícios extras são um ponto forte do CCED, acreditam os seus OP's, caso distinto dos OP's portugueses, que apesar de ganhar duas a três vezes mais, dependendo da função, consideram o seu salário baixo e insuficiente face à exigência que os trabalhos abarca.

Por fim, 47,5% dos OP's do CCED afirmaram ser sindicalizados, uma taxa de sindicalização maior do que do CCTF que gira em torno de 23,6%. Ainda assim, o nível de participação nas atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato ou associação é baixo nos dos estudos de caso. Ou seja, mesmo os OP's que estão sindicalizados possuem um nível de participação muito baixo, o que pode indicar, também

os atrativos que essa participação no movimento sindical pode trazer em benefício próprio, ou mesmo, o medo de perder o emprego devido a perseguição patronal. Nesse contexto, a relação dos OP's com o sindicato ou associação profissional entra na questão hipotética da crise do sindicalismo pela baixa taxa de participação e filiação apesar dos OP's do CCED, mas reconhecem a importância da existência dos mesmos. Esse dado encontrado na pesquisa, corrobora com a tese proposta por Hermes Costa (2011), segundo a qual é comum esse tipo de prática nos trabalhadores/as que remete para uma grave contradição entre o afirmar que “os sindicatos são importantes” *versus* “mas não sou sindicalizado”. Por conseguinte, a maioria dos OP's do CCTF consideram que o sindicato é somente mais ou menos adequado para garantir e ampliar os direitos laborais, ou seja, precisam se renovar para voltar a ser central nos conflitos trabalhistas. Já no CCED, os OP's consideram que o sindicato não é mais importante para manutenção desses direitos laborais, o que leva a crer que a necessidade política é maior que no caso português. Todavia, parece pairar no ar uma busca de alternativas ao sindicalismo clássico, que as posições evidenciadas parecem deixar antever ao refletir uma carência e um vazio por parte dos sindicatos nos dois *call centers*. Mediante situação, em Portugal as alternativas estão mais a frente do que no Brasil da renovação desse sindicalismo, ou a criação de outro tipo de sindicalismo. Para mais de 50% dos OP's do CCTF, o surgimento dos novos movimentos sociolaborais são úteis para promover essa renovação, como por exemplo, Associação de Combate à precariedade - Precários Inflexíveis, e já anteriormente o Fartos destes recibos verdes (FERVE), Movimento dos Sem Emprego (MSE), entre outros. Essa situação confirma nossa hipótese de que *mesmo com uma presença majoritária no segmento, o sindicalismo enfrenta desafios importantes que vão desde o seu reconhecimento enquanto instância de representação laboral à renovação das suas práticas*. Ou seja, sindicalismo clássico ainda continua a ser hegemônico nesse segmento. Por outro lado, encontra-se numa crise sem precedentes, principalmente, com relação à questão do reconhecimento do sindicato pelos OP's (Costa *et al*, 2014) A dificuldade de inovação programática, interventiva, organizativa e de identificação dos trabalhadores traz a debate a necessidade de renovação das formas de ações e de negociação coletiva dos trabalhadores nos dois estudos de caso.

No que toca a formação inicial facultada pelo CCED aos seus OP's, com duração de um mês, estes consideram-na fulcral para o trabalho a desempenhar em seguida, sendo

prática e essencial. Porém, tal como no CCTF, acreditam que apenas a prática lhes aprimora a profissão. É de referir, também que esta formação inicial é paga e obrigatória. Quanto às formações complementares, podem ter duração de horas ou de dias, são opcionais passíveis de inscrição dos OP's e são apontadas como importantes, mas nem sempre os entrevistados demonstram interesse em frequentá-las. As formações complementares, são relevantes no que toca a progressão no trabalho e nas possíveis promoções de cargos. Assim, o CCED difere do CCTF, pois o segundo apenas oferece duas semanas de formação e os OP's portugueses acreditam ser muito insuficiente. Por outro lado, este período só é pago no caso de contratação pelas ETT's, sendo estas quem forma os trabalhadores/as. As formações complementares, em Portugal, passam apenas por atualizações sobre os produtos e serviços fornecidos pela empresa e possíveis *upgrades* informáticos, nada tendo que ver com complementos para evolução dos postos de trabalho. Por outro lado, ainda esta tem durações muito curtas consistindo, por vezes, em reuniões da ilha com o respetivo supervisor por algumas horas.

Com relação a questão dos contratos de trabalho, a tipologia do *call center* do caso brasileiro é por tempo indeterminado em todos os casos, ou seja, os OP's têm uma relativa estabilidade no seu posto de trabalho, sendo que este não tem uma data fixa para terminar, nem os motivos são tão voláteis como no caso português. Aqui, os contratos dos OP's são assinados com as ETT's, que por vezes os OP's nem sabem para qual ETT trabalham. No caso brasileiro é assinado com uma ETT diretamente ligada a empresa matriz. Em Portugal, os contratos são a termo incerto renováveis a cada quinze dias, revelando a enorme precarização laboral implementada pela modernização, em que as empresas têm todo o poder nas mãos de contratar e despedir, tendo apenas em vista objetivos práticos e números.

Traçando uma visão global do CCED, é de apontar que os OP's não têm objetivos mínimos, há metas a se cumprir, mas de modo de guiar o serviço e não como obrigações impreteríveis de pontos mensais a cumprir de acordo com os serviços em que estão a trabalhar. Os OP's brasileiros entrevistados informaram-nos de que não levam o trabalho para casa, ou seja, o estresse do trabalho e as preocupações do dia-a-dia do emprego não se estendem para fora do *call center*. É notório que os entrevistados brasileiros consideram a empresa excepcional em relação aos funcionários, fornecendo imensos benefícios e

regalias, o que se destaca como um foco apelativo para o trabalho. Outro ponto positivo assinalado são os vários convívios sociais que o CCED promove, festas ocasionais feitas para os funcionários, como um modo de manter um bom ambiente entre os funcionários e estimular o bem-estar no trabalho, fortalecendo os laços entre todos os que trabalham na empresa. Ainda falando sobre os pontos positivos destacados pelos OP's entrevistados do CCED, temos o fato de não considerarem o trabalho extenuante. É verdade que, tem o seu grau de exigência, mas comparativamente a outros empregos, este tem alguns privilégios, admitindo, por exemplo, que existe controle, porém como forma de monitorar e melhorar o serviço.

Por fim, conclui-se que em geral os OP's do caso brasileiro se sentem mais satisfeitos e realizados com o emprego que têm no *call center* de maneira geral. Todos estes pontos quando comparados com a realidade dos OP's em Portugal, obtemos um cenário significativamente diferente. Os objetivos mínimos estipulados nos contratos entre o OP e a ETT são um dos “terrores” diários dos trabalhadores/as de *call center* em Portugal, visto serem altamente exigentes, elevados e difíceis de alcançar e/ou manter, sendo uma das principais causas dos despedimentos. Em consequência os OP's do CCTF não conseguem deixar de apontar os elevados graus de estresse a que são expostos no trabalho e que na grande maioria dos casos transportam para casa e para as suas relações pessoais e sociais. O desgaste físico e psicológico é uma constante nas suas vidas, tendo em vista a precariedade do trabalho que exercem. Porém, os OP's têm uma opinião positiva em relação ao sucesso da empresa no mercado das telecomunicações em Portugal, mas negativa no que toca à sua prestação relativamente aos funcionários, menosprezando-os e afastando-se deles, dando lugar às ETT's e à obrigatoriedade de cumprimentos de metas elevadíssimas, sem atender às necessidades individuais de cada trabalhador/a e às suas necessidades quotidianas fora do trabalho. Além disso, no Brasil, a profissão/atividade de OP já é considerada de desgaste rápido de acordo com a Portaria SIT n.º 09, 30 de março de 2007 editada pelo Ministério do Trabalho e Emprego¹⁵⁵, o que porventura, faça com que a profissão tenha um reconhecimento maior que no caso português, que ainda carece desse tipo de lei laboral específica de regulamentação da atividade.

¹⁵⁵ MTE – Ministério do Trabalho e Emprego 2007, [em linha], (Ano, 2007). [Consultado, 05 de Janeiro. 2015]. Disponível em http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BF48E7C5A30A5/p_20070330_09.pdf

Consequentemente, às numerosas exigências laborais trazem um elevado sentido de competitividade entre OP's, desencadeando, por vezes, um sentimento de mau ambiente de trabalho e desconforto entre colegas, visto que todos pretendem ser os melhores a fim de cumprir todos os propósitos e manter o posto de trabalho por mais tempo e receber algumas comissões extra, em resultado. Uma das práticas mais nefastas referidas pelos OP's portugueses tem que ver com o controlo do trabalho, desde informaticamente pela auditoria das chamadas, ao registo de todos os tempos pelo computador, a pressão dos supervisores e gerente para fazer mais e melhor no menor tempo possível. Estes métodos aguçam a desconfianças nas relações de trabalho, o desconforto e o nível de estresse psicológico incutido aos OP's.

Em definitivo, as novas formas de opressões modernas são geradoras de mecanismos de consentimento ou resignação do ser social com relação ao todo social. As desigualdades sociais consequentes da globalização neoliberal que produz as atuais formas de emprego existente é um subproduto dessa modernização. As empresas modernas seguem uma lógica de flexibilização e heterogenização do mundo do trabalho. Essa atual divisão do trabalho proporcionou um ambiente de opressão onipresente, criando efeitos brutais sobre os setores da população mais precarizados. Esse fenómeno, se reproduz de uma forma ou de outra nos dois estudos de caso realizados nessa pesquisa.

Portanto, a terceirização, a quarteirização, o aumento estrutural do desemprego, a precarização dos contratos de trabalho e a expansão do trabalho precário, são os indicadores negativos das novas formas das relações laborais com as quais os trabalhadores/as se defrontam em suas vidas profissionais e pessoas no mercado de trabalho dos dois países. Por outro lado, nunca o mercado de trabalho foi tão exigente com relação as formações e qualificações educacionais e técnicas dos trabalhadores/as. Eles agora precisam adquirir, ao longo de suas vidas profissionais, formações atualizadas e novas aptidões curriculares, que lhes permitam uma inserção no mercado de trabalho precarizado, flexível, fragmentado.

Por fim, não sendo possível extrapolar as conclusões desta pesquisa para um universo nacional e internacional, devido as próprias características das cidades onde se encontram os *call centers* e do seu público-alvo, acreditamos que os resultados obtidos precisam ser ancorados exclusivamente aos estudos de caso. Todavia, não deixa de ser

significativo para abrir novos caminhos para esse tipo de estudo e incentivar novas pesquisas sobre o trabalho dos OP's nos *call centers*, bem como incitar o aprofundamento teórico sobre a sociologia do trabalho no século XXI. Evidentemente, do ponto de vista metodológico, não é fácil combinar uma vertente quantitativa, ainda que de certa forma limitada, com uma qualitativa, ainda mais tratando-se de um estudo de dois casos que inicialmente pareciam ter mais simetrias do que assimetrias. Portanto, essa pesquisa não pretende ter o caráter de universalidade, pelo contrário, restringe-se a dois casos localizados e comparados em contextos distintos, mas assumimos que pode ter uma complementaridade com outras pesquisas realizadas na área. Assim, alguns pontos específicos desta tese poderiam ter sido mais aprofundados, como por exemplo, seria cientificamente interessante continuar o debate acerca da questão do desenvolvimento das capacidades e das liberdades dos indivíduos na sociedade no contexto das novas práticas laborais, principalmente, com relação do mercado de trabalho em um determinado setor da economia.

7. Referências bibliográficas:

AAVV (2009) *Dois anos a FERVer: retratos da luta, balanço da precariedade*. Porto: Ed. Afrontamento.

Almeida, Paulo Pereira (2012) *Variações sobre o trabalho moderno*. Lisboa: Ed. Mundos Sociais.

Alves, Giovanni (2000) *O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo*. São Paulo: Ed. Boitempo.

Alves, Giovanni (2007) *Dimensões da Reestruturação Produtiva: ensaios de sociologia do trabalho*. Londrina: Ed. Praxis; Bauru: Canal 6.

Alves, Giovanni (2011) *Trabalho e Subjectividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório*. São Paulo: Ed. Boitempo.

Antunes, Ricardo (1999) *Adeus ao Trabalho? ensaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. Campinas: Ed. Cortez.

Antunes, Ricardo (2008) “Desenhando a nova morfologia do trabalho: As múltiplas formas de degradação do trabalho”. *Revista Crítica de Ciências Sociais* [Online], 83, p. 19-34

Antunes, Ricardo (2011), *O Continente do Labor*. São Paulo: Ed. Boitempo.

Antunes, Ricardo; Alves, Giovane (2004), “As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital”. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 25, n. 87, p. 335-351.

Antunes, Ricardo; Braga, Ruy (org.) (2009) *Infoproletários (Degradação Real do Trabalho Virtual)*. São Paulo: Ed. Boitempo.

Appadurai, Arjun (2004) *Dimensões Culturais da Globalização – A modernidade sem peias*. Lisboa: Editorial Teorema.

Arendt, Hannah (2010), *A Condição Humana*. Tradução de Roberto Raposo; revisão técnica: Adriano Correia. 8ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária.

Assange, Julian (2013) “Entrevista ao Estado de São Paulo”. Posto online no dia 2 Fevereiro 2012, consultado o 12 março 2014. URL: <http://www.youtube.com/watch?v=txmZMO007gM>.

Batt, R.; Doellgast, V.; Kwon, H. (eds.) (2004) *The U.S. call center industry: national benchmarking report*. Ithaca: Cornell University.

Bauman, Zygmunt (1999) *Globalization: the human consequences*. Oxford: Polity Press.

Bauman, Zygmunt (2006) *Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos*. Lisboa: Relógio d'Água.

Bartelt, Dawid Danilo (org.) (2013) *A “Nova Classe Média” no Brasil como Conceito e Projeto Político*. Rio de Janeiro: Fundação Heinrich Böll.

Beaud, S.; Pialoux, M. (1999) *Retour sur la condition ouvrière: enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*. Paris: La Découverte, coll.

Beck, Ulrich (2000) *Un nuevo mundo feliz. La precaridad del trabajo en la era de la globalización*. Barcelona: Ed. Paidós Ibérica.

Benjamin, Walter (1985) *Sobre o Conceito de História* In: *Magia, Técnica, Arte e Política - Obras Escolhidas*. São Paulo: Ed. Brasiliense.

Boltanski, L.; Chiapello, E. (1999) *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Ed. Gallimard.

Bono, Andrea del (2000) “*Call centers, el Trabajo del Futuro?*”, *Sociologia del Trabajo*, 39, Primavera, pp. 3-31.

Bosi, Maria Lúcia Magalhães (1996) *Profissões e profissionalização: O debate teórico*. In: *Profissionalização e conhecimento, a nutrição em questão*. São Paulo: Editora Hucitec, p. 35 - 56.

Bourdieu, Pierre (1979) *La Distinction. Critique Sociale du Jugement*. Paris: Minuit.

Bourdieu, Pierre (1998) *A precariedade está hoje por toda parte*. In: *Contrafogos*. Rio de Janeiro: Ed. Jorge Zahar.

Bourdieu, Pierre (2003) *A Dominação Masculina*. Rio de Janeiro: Editora Bertrand

Bourguignon, François (2012) *La Mondialisation de l'inégalité*. Paris: Editions du Seuil.

Braga, Ruy (2006) *Infotaylorismo: o trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço*. Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación www.eptic.com.br, Vol. VIII, n. 1, ene. – abr.

Braga, Ruy (2012a) *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo.

Braga, Ruy (2012b) “Condições de trabalho estão muito precárias”. *Revista Caros*. N. 102.

BrasilCenter: “JUNTE-SE A NÓS” <http://www.brasilcenter.com.br/JunteSeANos> [12 de agosto de 2013].

Braverman, Harry (1977) *Trabalho e capital monopolista – a degradação do trabalho no século XX*. Rio de Janeiro: Zahar.

Bryman, Alan e Cramer, Ducan (2003) *Análise de Coleta de dados em ciências sociais: Introdução as técnicas Utilizando o SPSS para Windows*. Oeiras: Celta.

Burawoy, Michael (1979) *Manufacturing Consent – Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism*. Chicago: University of Chicago Press.

Burawoy, Michael (2000) “Grounding globalization”. In Burawoy *et al*, *Global Ethnography*, Los Angeles: University of California Press. p.1-40.

Buscatto, M. (2002) “Les centres d’appels, usines modernes? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique”. *Revue sociologie du travail* v. 44, n. 1, p. 99-117.

Campos, Alfredo (2011) *O trabalho Qualificado Escapa à precariedade? Um estudo de caso da profissão científica*. Tese de mestrado em Sociologia. Universidade de Coimbra. <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/17923/1/Tese%20Mestrado%20Alfredo%20Campos.pdf> [20 de setembro 2013].

Cardoso, Fernando Henrique; Faletto, Enzo (1979) *Dependência e desenvolvimento na América Latina: ensaio de interpretação sociológica*. Rio de Janeiro: Editora Zahar.

Carli, Caetano; Costa, Elizardo Scarpatti (2013) “Os movimentos sociais e a crítica epistemológica ao local de produção do conhecimento científico”. *Sociologia (Porto)*, v. XXVI, p. 7-241.

Casaca, Sara Falcão (2012), *Trabalho Emocional e Trabalho Estético na Economia dos Serviços*. Coimbra: Edições Almedina.

Castel, Robert (1995) *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*. Paris: Fayard.

Castells, Manuel (2003), *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. Vol. I, II e III. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Castelo, Rodrigo [Org.] (2010) *Encruzilhadas da América Latina no Século XXI*. Rio de Janeiro: Pão e Rosas, 2010.

Cavalcante, Sávio (2009) *Sindicalismo e privatização das telecomunicações no Brasil*. Tese de mestrado em Sociologia. Universidade de Campinas (Unicamp).

Cavalcante, Sávio (2011) “As telecomunicações após uma década da privatização: a face oculta do “sucesso””. *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación* www.eptic.com.br, Vol. XIII, n. 1, ene. – abr.

Cavalcante, Sávio Machado (2012) *Classes médias e modo de produção capitalista: Um estudo a partir do debate marxista*. Tese de doutorado em Sociologia, Universidade de Campinas (Unicamp).

Chaison, Gary (2002) “Information technology: the threat to unions”. *Journal of Labour Research*, XXIII (2), p.249-259.

Clark, Colin (1940) *The Conditions of economic Progress*. Londres, Macmillan.

Connell, Julia; Burgess, John (eds.) (2006), *Developments in the Call Centre Industry*. London: Routledge.

Correia, Manuel et al. (2012), “Sindicatos portugueses, utilização de internet e culturas digitais”, Atas do VII Congresso da APS.

Cordeiro, Bruna Kozlowski (2011), *O trabalho em Call center: A saúde do trabalhador e sua relação com a atividade*. Tese de mestrado em Psicologia. Universidade Federal Fluminense.

Corteel, Delphine; Bénédicte Zimmermann (2007), *Capacités et développement Professionnel*, Formation emploi, Numéro 98, abril.

Costa, Elizardo Scarpati (2011) *Métamorphoses du travail dans le capitalisme global du XXI siècle : une étude de cas sur le secteur des télécommunications au Brésil*. Mémoire master en sociologie, L'École de hautes études en science sociales.

Costa, Elizardo Scarpati (2013) “A morfossintática entre o trabalho e o capital no século XXI”. *Revista Saberes em perspectiva*, Jequié, v.3, n.7, p. 51–76.

Costa, Hermes Augusto (2008a) "O e-sindicalismo: recurso de luta sindical ou fait divers virtual?", *Ensino Superior*, 28, 42-45.

Costa, Hermes Augusto (2008b) *Sindicalismo global ou metáfora adiada? Discursos e práticas transnacionais da CGTP e da CUT*. Porto: Afrontamento.

Costa, Hermes Augusto (2009) “A flexigurança em Portugal: desafios e dilemas da sua aplicação”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 86, 123-144.

Costa, Hermes Augusto (2011) “Do enquadramento teórico do sindicalismo às respostas pragmáticas”, in Estanque E.; Costa, H. (orgs.) *O sindicalismo português e a nova questão social: crise ou renovação?* Coimbra: Almedina, 13-48.

Costa, Hermes Augusto (2012) “From Europe as a model to Europe as austerity: the impact of the crisis on Portuguese trade unions”, *Transfer – European Review of Labour and Research*, 18 (4), 397-410.

Costa, Hermes; Dias, Hugo; Soeiro, José (2014) “As greves e a austeridade em Portugal: Olhares, expressões e recomposições” *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 103, 173-202.

Cousin, Olivier (2002) “Les ambivalences du travail: les salariés peu qualifiés dans les centres d’appels”. *Sociologie du Travail*, 44, pp. 499-520.

Colognese, Silvio Antonio; Melo, José Luiz Bica (1998) “A técnica de entrevista na pesquisa social”. Porto Alegre: *Cadernos de Sociologia*, p.143-159.

Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE); Central Única dos Trabalhadores (CUT) – “Terceirização e Desenvolvimento”: Uma conta que não fecha (setembr de 2011). [consultado 28 Mar. 2014]. Disponível em http://www.sinttel.org.br/downloads/dossie_terceirizacao_cut.pdf.

Direção-Geral da Segurança Social (DGSS) - Trabalhadores por Conta de Outrem. (Maio. 08 de 2014). [consultado 28 Mar. 2014]. Disponível em http://www4.seg-social.pt/documents/10152/13198/trabalhadores_conta_outrem.

D&B Blog informa: “Informações sobre empresas portuguesas” <http://blog.informadb.pt/2013/12/a-facturacao-dos-call-centers-continua.html> [25 de junho 2013].

DBK: “Estudios Sectores Portugal” http://www.informadb.pt/estudossectoriais/sectores-portugal2012/Out_call_centers.pdf [25 de junho 2013].

Demazière, Didier; Dubar Claude (2009) *Analyser Les Entretiens Biographiques*, Québec: Les Presses de L’Université Laval.

Dionísio, Joaquim (2004) “O direito do trabalho e o modelo social europeu”, *Janus-Anuário de Relações Exteriores*, 8. [http://janusonline.pt/2004/2004_3_3_7.html].

Domingues, José Maurício (2007) *Os movimentos sociais latino-americanos: características e potencialidades*. Rio de Janeiro: Observatório Político Sul-Americano (OPSA).

Druck, Graça (2011) *Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios*. Caderno CRH, Salvador, v. 24, n. spe 01, pp. 37-57.

Duarte, Ana Rita Gonçalves (2009) *Satisfação no Trabalho Temporário: Implicações das Motivações para Aceitar o Contrato de Trabalho*. Tese de Mestrado em Gestão. Instituto Universitário de Lisboa, ISCTE-IUL.

Durand, J-P. (2004) *La chaîne invisible travailler aujourd'hui: flux tendu et servitude volontaire*. Paris: Seuil.

Ebbinghaus, Bernhard, Visser, Jell (eds.) (2000) *Trade Unions in Western Europe since 1945*, Londres: MacMillan.

Egor: “Pessoas e Negócios” <http://www.egor.pt/pt/quem-somos.html> [23 de abril de 2013].

European Commission: “Dia da Igualdade Salarial: as disparidades salariais entre homens e mulheres estabilizam nos 16,4 % na Europa” http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-190_pt.htm [20 de agosto de 2014].

Estanque, Elísio *et al* (2005) *Mudanças e clivagens no Mundo do trabalho: novas tecnologias ou novas desigualdades? O caso português*. In Mudanças no trabalho e ação sindical: Brasil e Portugal no contexto da transnacionalização. São Paulo: Ed Cortez.

Estanque, Elísio (2005) “Classes, precariedade e ressentimento: Mudanças no mundo laboral e novas desigualdades sociais”, revista crítica de Ciências Sociais, nº 71.

Estanque, Elísio Guerreiro (1999) *Classe e comunidade num contexto em mudança: práticas e subjectividades de uma classe em recomposição: o caso do operariado do calçado em S. João da Madeira*. Tese de doutorado em Sociologia. Universidade de Coimbra.

Estanque, Elísio (2011) “Trabalho, sindicalismo e ação coletiva: desafios no contexto de crise”, in Estanque, E.; Costa, H. A. (Orgs.) *O sindicalismo português e a nova questão social: crise ou renovação?*. Coimbra: Almedina, p. 49-62.

Estanque, Elísio (2012) *A classe média: ascensão e declínio*. Lisboa: Ed. Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Estanque, Elísio; Costa, Hermes Augusto (2012) “Trabalho, precariedade e movimentos sociolaborais” In Casaca, S. F. (org.) *Mudanças laborais e relações de género: novos vetores de (des)igualdade*, Lisboa/Coimbra: Almedina, p. 165-203.

Estanque, Elísio; Costa, Hermes Augusto (2012), “Labour relations and social movements” in Denis **Erasga (Ed.)** *Sociological Landscapes: Theories, Realities and Trends* (ISBN 978-953-51-0460-5). Rijeka/Croacia: **INTECH/ Open Access Publishing, 257-282**. <http://www.intechopen.com/articles/show/title/labour-relations-and-social-movements> [15 de janeiro 2014].

Estanque, Elísio; Costa, Hermes Augusto; Soeiro, José (2013) “The new global cycle of protest and the Portuguese case”. *Journal of Social Science Education*, 12 (1), 31-40.

Estanque, Elísio; Costa, Hermes Augusto (2014) “Trabalho, precariedade e rebeliões sociais”, número temático de *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 103, 3-8.

Ferreira, António Casimiro; Costa, Hermes Augusto (1998/99), “Para uma sociologia das relações laborais em Portugal”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 52/53, 141-171

Ferreira, António Casimiro (2008) "Trabalho digno e reforma dos direitos sociais". *Janus*, 11, 202-203.

Ferreira, António Casimiro (2012) *Sociedade da austeridade e direito do trabalho de exceção*. Lisboa: Vida Económica.

Ferreira, Virgínia (2002) “O efeito Salieri: O sindicalismo perante as desigualdades entre mulheres e homens no emprego”, *Revista Crítica de Ciências Sociais* [Online], 62 l, posto online no dia 01 Outubro 2012, consultado 28 de fevereiro de 2014. URL : <http://rccs.revues.org/1328>.

Ferreira, Virginia (2004) *Relações Sociais de Sexo e Segregação do Emprego: Uma Análise da Feminização dos Escritórios em Portugal*. Tese de doutoramento em Sociologia. Universidade de Coimbra.

Ferreira, Virgínia; Monteiro, Rosa (2013) “Trabalho, igualdade e diálogo social: Estratégias e desafios de um percurso”. Estudos 9, Comissão para a Igualdade no Trabalho e Emprego (CITE).

Filho, Carlos F. M. de Souza (2003) “Multiculturalismo e direitos coletivos”. In: Santos, Boaventura de Souza (org.). *Reconhecer para libertar: Os caminhos do cosmopolitismo multicultural*. Rio de Janeiro: Ed. Civilização brasileira.

Francis, Fukuyama (1992) *The End of History and the Last Man*, Londres: Penguin Books.

Freire, João (2001) *Sociologia do trabalho: Uma introdução*. Porto: Ed. Afrontamentos.

Freitas, Amílcar Cardoso e Costa, Elizardo Scarpatti (2013) “O direito moderno sob a ótica dos clássicos da sociologia: análises e questionamentos”. Caderno CRH (UFBA. Impresso), v. 26, p. 639-653.

Friedmann, G.; Naville, P. (1973) *Tratado de sociologia do trabalho*. São Paulo, Ed. Cultrix.

Galvão, Andréia. 2007. Neoliberalismo e reforma trabalhista no Brasil. Rio de Janeiro: Revan.

Giddens, Anthony (1991) *As consequências da modernidade*. 2.ed. São Paulo: Unesp.

Gorz, André (1982) *Adeus ao proletariado*. Rio de Janeiro: Ed. Forense.

Gorz, André (2003) *Metarmofoses do trabalho: crítica da razão econômica*. São Paulo: Ed. AnnaBlume.

Gorz, André (2004) *Misérias do presente, riqueza do possível*. São Paulo: Annablume.

Gorz, André (2005) *O Imaterial: conhecimento, valor e capital*. São Paulo: Annablume.

Gramsci, Antonio (2001) “Cadernos do cárcere” in: *Temas de cultura; Ação Católica; Americanismo e fordismo*. Editado por Carlos Nelson Coutinho, Marco Aurélio Nogueira e Luiz Sérgio Henriques. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.

Greene, Anne-Marie e Kirton, Gill (2003) “Possibilities for remote participation in trade unions: mobilizing union activists”. *Industrial Relations Journal*, 34 (4), pp. 319-333.

Habermas, Jürgen (1989) *Consciência moral e agir comunicativo*. Rio de Janeiro: Ed. Tempo Brasileiro.

Habermas, Jürgen (1997) “Trabalho e Interacção: notas sobre a filosofia do espírito de Hegel em Iena” In: *Técnica e ciência como “Ideologia”*. Trad. Artur Morão. Lisboa: Edições 70, P. 11-43.

Harvey, David (1992) *A condição pós-moderna*. São Paulo: Ed. Loyola.

Harvey, David (2010) *O Enigma do capital: E as crises do capitalismo*. Lisboa: Ed Bizâncio.

Hirata, Helena (2009) “A precarização e a divisão internacional e sexual do trabalho”. *Sociologias*, Porto Alegre, 21, 24-41.

Held, David; McGrew, Anthony (2007) *Globalization/anti-globalization: beyond the great divide*. Cambridge: Polity Press.

Hespanha, P. (2002) “Individualização, fragmentação e risco social nas sociedades globalizadas”. *Revista Crítica de Ciências Sociais (RCCS)*, 63, 21-31.

Hobsbawm, Eric J. (1995) *Era dos Extremos: o breve século XX: 1914-1991*. São Paulo: Companhia das Letras.

Huws, U. (2009) “A construção de um cibertariado? Trabalho virtual num mundo real” In: Braga, Ruy; Antunes, Ricardo (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Editora Boitempo. 37-58.

HSE (2003) disponível em: <http://www.hse.gov.uk/research/rrpdf/rr169.pdf>. [20 de março 2012].

Ianni, Octavio (1996) *Teorias da Globalização*. 3. ed. Rio Janeiro: Civilização Brasileira.

IBGE – Indicadores, Trabalho e Rendimento, [em linha], (Ano, 2014). [Consultado, 20 de jul. 2014]. Disponível em http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa_resultados.php?indicador=1&i_d_pesquisa=38

IBGE – Síntese de Indicadores 2012, [em linha], (Ano, 2012). [Consultado, 18 de abril. 2013]. Disponível em http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2012/default_sintese.shtm

Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP): “Análise do Sector do Trabalho Temporário”
https://www.iefp.pt/estatisticas/MercadoEmprego/analisesectortrabalhotemporario/realtori_osanuais/Documents/Relat%C3%B3rio_ETT_2012.pdf [25 de agosto 2014].

INE – Inquérito ao Emprego: Mercado de trabalho, [em linha], (Ano, 2011). [Consultado, 20 de jul. 2014]. Disponível em http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=210767546&PUBLICACOESstema=55574&PUBLICACOESmodo=2

INE – População empregada por conta de outrem (Série 2011 - N.º) por Sexo, Sector de actividade económica (CAE Rev. 3) e Contrato de trabalho; Anual, [em linha], (Ano, 2011). [Consultado, 5 de maio. 2012]. Disponível em http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0006162&contexto=bd&selTab=tab2

Jambeiro, Othon (2001) *A TV no Brasil do século XX*. Salvador: Edufba.

Kelly: Global Portugal “Outsourcing”

<http://www.kellyservices.pt/PT/Empresas/Outsourcing/#.VCG9x5RdVpt> [23 de abril de 2013].

Kloosterboer, Dirk (2008) *Estratégias sindicais inovadoras*. Lisboa: Instituto Ruben Rolo.

Kovács, Ilona; Juan Castillo (1998) *Novos Modelos de Produção*. Oeiras: Celta.

Kovács, Ilona (2002) “As Metamorfoses do Emprego: Ilusões e Problemas da Sociedade de Informação”. Oeiras: Celta Editora.

Kovács, Ilona, (org.) (2005) *Flexibilidade de emprego: riscos e oportunidades*. Oeiras: Celta.

Kovács, Ilona (2006) “Novas formas de organização do trabalho e autonomia no trabalho” In: “Sociologia - Problemas e práticas”, 52, 41-65.

Kovács, Ilona; Lopes, Margarida Chagas (2012) “A juventude e o emprego: entre a flexibilidade e a precariedade” In: S. F. Casaca (org.), *Mudanças laborais e relações de género: novos vetores de (des)igualdade*. Coimbra: Almedina, 51-86.

Kowarick, Lucio (1985) *Capitalismo e marginalidade na America Latina*. 4 Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

Kurz, Robert (1997) *A origem destrutiva do capitalismo: modernidade económica encontra suas origens no armamentismo militar*. Folha de São Paulo. 30.3., p.3 c.5.

Larson, Magali Sarfatti (2012) *The Rise of Professionalism: Monopolies of Competence and Sheltered Markets*. New Jersey: Ed. Transaction Publishers.

Lechat, N.; Delaunay, J. C. (2003) *Les centres d'appels: un secteur en clair-obscur*. Paris: L'Harmattan.

Lee, Eric (1997) *The labour movement and the Internet: the new internationalism*. Londres: Pluto Press.

Lee, Eric (1999) “Trade unions, computer communications and the new world order” In Munck, R.; Waterman, P. (orgs.), *Labour worldwide in the era of globalization: alternative union models in the new world order*. Londres: MacMillan Press, 228-244.

Lee, Eric (2000) “The Internet Belongs To Everyone: A Radical View Of The Governance Of Cyberspace”. <http://www.labourstart.org/icann/ericleebook.shtml> [3 de fevereiro 2014].

Leite, Jorge (1995) “Sindicalismo e direitos fundamentais”, *Vértice*, 68, 119-125.

Leite, Jorge; Costa, Hermes Augusto; Silva, Manuel Carvalho; Almeida, João Ramos (2013), “Austeridade, reformas laborais e desvalorização do trabalho”, Em Observatório sobre Crises e Alternativas (org.), *A anatomia da crise: identificar os problemas para construir alternativas* (1.º relatório/preliminar). Coimbra/Lisboa: Observatório sobre Crises e Alternativas, 108-160.

Lemos, André; Cunha; Paulo (orgs) (2003), *Olhares sobre a cibercultura*. Porto Alegre: Sulina, 11-23.

Lessa, Sergio (2001) *Lukács e a ontologia: uma introdução*. São Paulo: Outubro.

Lessa, Sergio (2002) *Mundo dos homens: trabalho e ser social*. Rio de Janeiro: Boitempo.

Lévy, P. (1997) *Cyberculture*. Paris: Editions Odile Jacob.

Lima, M.P.C. e Artiles, A. M. (2014) *Descontentamento na Europa em tempos de austeridade: Da ação coletiva à participação individual no protesto social*. Coimbra: Revista Crítica de Ciências Sociais, 103,137-172.

Lima, Jacob Carlos (2010) *Participação, empreendedorismo e autogestão: Sociologias*. Porto Alegre, 25, 158-198.

Lima, E. (2007) *As condições de trabalho e as estratégias de comunicação nas operações de call Center*. Tese de mestrado em Administração. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

Lipietz, A. (1988) *Miragens e milagres. Problemas da industrialização no Terceiro Mundo*. São Paulo :Nobel.

Lipietz, A. (1991) *Audácia. Uma alternativa para o século XXI*. São Paulo: Nobel.

Lojkine, Jean (1992) *La révolution informationnelle*, Paris: Presses Universitaires de France – PUF.

Louça, João Carlos (2014) *Call Centers: Trabalho, Domesticação, Resistências*. Porto: Deriva.

Lopes, Thiago – A necessidade estratégica da expansão do ensino superior com qualidade, [Em linha]. (01 de jan. de 2014). [Consultado 25 de setembro 2014]. Disponível em <http://www.cartamaior.com.br/?/Editoria/Educacao/A-necessidade-estrategica-da-expansao-do-ensino-superior-com-qualidade/13/29915>.

Lukács, György (2012) *Para uma ontologia do ser social I*, São Paulo: Boitempo.

Krein, José Dari (2013) *As relações de trabalho na era do neoliberalismo no Brasil*. São Paulo: LTr.

Maman, Armanfo (2008) *O impacto da comunicação em rede nas relações de trabalho capitalistas*. Tese de mestrado em Comunicação. Universidade de São Paulo.

Manpower: “A ajudar as pessoas e as empresas a aproveitarem o trabalho o melhor possível” <https://candidate.manpower.com/wps/portal/PTCampus/Portugal-Jobs/About-Manpower/Company->

[Overview!/ut/p/b1/jZFNc8IwDIZ_UrN21u04kdk6bIfbdPYiPcgYuI_D8PfbyhAEzcwd8DzJS0IMqYnp7aNt7NQOvb373vBrRDMu4wxiKKMUJN1HSq81C2LmgIsD4EclgPrHYYPYRwPvpphSHsmCgVc5BAoRVIqibH87-G9jxYgv0pFYB0xxA8_yIwswP2UL-R2A-EID7ntgIf-](https://candidate.manpower.com/wps/portal/PTCampus/Portugal-Jobs/About-Manpower/Company-Overview!/ut/p/b1/jZFNc8IwDIZ_UrN21u04kdk6bIfbdPYiPcgYuI_D8PfbyhAEzcwd8DzJS0IMqYnp7aNt7NQOvb373vBrRDMu4wxiKKMUJN1HSq81C2LmgIsD4EclgPrHYYPYRwPvpphSHsmCgVc5BAoRVIqibH87-G9jxYgv0pFYB0xxA8_yIwswP2UL-R2A-EID7ntgIf-)

ZmM8TfbnAC8BehC6RjCgxdDdSjBMZu8pXDW3ePAEbCser/dl4/d5/L2dJQSEvUUt3Q S80SmtFL1o2XzgySzZJOUswOTBUOEYwSTJKOE5PN08zMVIX/ [23 de abril de 2013].

Marques, Ana Paula; Santos, Maria João (2006) “O caso dos call centers: organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego” In: “Sociologia - Problemas e práticas”, 52, 67-86.

Marques, Ana Paula (2010) “Sacralização do mercado de trabalho: Jovens diplomados sob o signo da precariedade”, *Configurações* [Online],7, posto online no dia 18 Fevereiro 2012, consultado o 12 março 2014. URL: <http://configuracoes.revues.org/119>.

Marques, Isabel (2011) *Formas Flexíveis de Emprego – O perfil do trabalhador temporário*. Tese de Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos. Instituto Politécnico de Setúbal.

Mathers, Nigel; Fox, Nick; Hunn, Amanda (2009) “Surveys and Questionnaires”. Leeds: The NIHR RDS for the East Midlands / Yorkshire & the Humber. http://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wp-content/uploads/2013/05/12_Surveys_and_Questionnaires_Revision_2009.pdf [30 de abril 2014].

Marx, Karl; Engels, Friedrich (2003) *Manifesto Comunista*. São Paulo: Instituto José Luiz e Rosa Sundermann.

Marx, Karl (1980) “Teorias da mais-valia”. *História Crítica do pensamento econômico*. Volume 1. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.

Marx, Karl (1983) *O capital: livro 3, o processo global de produção capitalista*. 4. ed. São Paulo: Difel, 6 v.

Marx, Karl (1989) “A Questão Judaica”. Site da Lusofia/UBI. [Consult. em 20 julho 2014]. Disponível em: http://www.lusosofia.net/textos/marx_questao_judaica.pdf.

Marx, Karl (1996) *O Capital*, Livro I, tomo I, São Paulo: Editora Nova Cultural.

Marx, Karl (1996) *O capital: crítica da economia política*, Livro I. Tomo II. São Paulo: Nova Cultural.

Marx, Karl; Engels, Friedrich (2002) *A ideologia Alemã*. São Paulo: Martins Fontes.

Matos, José Nuno (2013) *O operário em construção: das relações humanas ao trabalho temporário*. Tese de Doutoramento em Sociologia. Universidade de Lisboa.

Mattick, Paul (2010) *Marx & Keynes: Os limites da economia mista*. Tradução Luís Leitão, Ed. Antígona: Lisboa.

Melucci, Alberto. (1999) *Challenging Codes: Collective action in the information age*, Cambridge: University Press.

Mendes, João Maria (2008) “O trabalho: punição divina e libertação prometaica”. Lisboa: Revista Janus Online.

Mészáros, I. (2002) *Para além do capital*. Tradução de Paulo Cezar Castanheira e Sérgio Lessa. São Paulo: Ed. Boitempo.

Miranda, A. L. (2002) *Da natureza da tecnologia: uma análise filosófica sobre as dimensões ontológica, epistemológica e axiológica da tecnologia moderna*. Tese de mestrado em Tecnologia. Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná (CEFET-PR).

Mocelin, Daniel Gustavo (2007) “Qualidade do emprego nas telecomunicações pós-privatização”. Caderno CHR, 50, 299-318.

Mocelin, Daniel Gustavo (2010) “Mudança tecnológica e qualidade do emprego nas telecomunicações Sociologias”, Sociologias, Porto Alegre, 23, 304-339.

Net: “Empregos” http://www.net-empregos.com/1957611/linha-de-apoio-ao-cliente-coimbra-assistente-de-call-center/?utm_source=Indeed&utm_medium=organic&utm_campaign=Indeed#.UyyS-Kh_uBg#ixzz2wxc8ooqf [23 de abril de 2013].

Nogueira, Claudia Mazzei (2006) *O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução — um estudo das trabalhadoras do telemarketing*. São Paulo: Expressão Popular.

Novack, George (1988) *A lei do desenvolvimento desigual e combinado da sociedade*. São Paulo: Impresso Brasil.

Observatório das Desigualdades: “Portugal entre os países da UE com maior incidência de trabalho precário” <http://observatorio-das-desigualdades.cies.iscte.pt/index.jsp?page=indicators&id=207&lang=pt> [julho de 2014].

Offe, Claus (1989), *Capitalismo desorganizado*. São Paulo: Editora brasiliense.

Oliveira, Francisco de (1999) “Privatização do público, destituição da fala e anulação da política: o totalitarismo neoliberal”, In: Oliveira; F.; Paoli, M. C. (orgs.), *Os sentidos da democracia: políticas do dissenso e hegemonia global*. Petrópolis: Vozes, pp. 55-81.

Oliveira, Francisco (2004) “Quem canta de novo *L’Internationale*?” In Santos, B. S. (org.), *Trabalhar o mundo: os caminhos do novo internacionalismo operário*. Porto: Afrontamento, 113-142.

Oliveira, Marta Lúcia Figueiredo (2012) *Perfis de Competências O que as empresas procuram nos trabalhadores temporários*. Tese de Mestrado em Gestão. Instituto Politécnico de Setúbal (IPS).

Oliveira, Roberto Vêras; Gomes, Darcilene; Targino, Ivan (orgs.) (2011) *Marchas e contramarchas da informalidade do trabalho: das origens às novas abordagens*. João Pessoa: Editora Universitária UFPB.

Organização Internacional do Trabalho (OIT): “Desemprego Juvenil no Brasil: em busca de opções à luz de algumas experiências internacionais” [13 de julho de 2014].

Oviedo, Osiris (2008), “Labour rights and human rights”. *International Union Rights*, 15 (2),10-11.

Paugam, Serge (2000) *Le salarié de la précarité*. Paris: PUF.

- Paugam, Serge (org) (2007) *Repenser la Solidarité. L'apport des sciences sociales*. Paris: PUF.
- Paradeise, Catherine (1988) “Les professions comme marchés du travail fermés”, *Sociologie et sociétés*, 2, 9-21.
- Pestana, Maria Helena; Gageiro, João Nunes (2008) *Análise de Dados para Ciências Sociais – A complementaridade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Pinnock, Sharon (2005) *Organizing virtual environments: national union deployment of the blog and new cyberstrategies*, *Working USA – The Journal of Labor Society*, 8 (4), 457-468.
- Pires de Lima, Marinús (1982) “Notas para uma história da organização racional do trabalho em Portugal (1900-80) - alguns resultados preliminares de uma investigação em curso”. *Revista Análise Social*, vol. XVIII (72-73-73), Nº 3. 4.º-5.º, 1299-1366.
- Pochmann, Márcio (2004) “Efeitos da internacionalização do capital no mundo do trabalho”. *São Paulo em Perspectiva*, São Paulo, 2, 3-16.
- Pochmann, Marcio (2012) *Nova Classe Média? O trabalho na base da pirâmide social brasileira*. São Paulo: Boitempo.
- Polanyi, Karl (2000) *A grande transformação: as origens da nossa época*. Rio de Janeiro: Ed. Campus.
- Poulantzas, Nicos (1975) *As classes sociais no capitalismo de hoje*. Rio de Janeiro: Zahar.
- PT contact: “a empresa” http://www.ptcontact.pt/site/quem_somos.html [23 de abril de 2013].
- Quivy, R.; Campenhoudt, L. (2003) *Manual de investigação de ciências sociais*. 3.ed. Lisboa: Gradiva.

Randstad: “História” <https://www.randstad.pt/pt-PT/AboutUs/aboutUs.aspx> [23 de abril de 2013].

Rego, Raquel; Alves, Paulo Marques; Silva, Jorge; Naumann, Reinhard (2013), “Os sítios na Internet dos sindicatos portugueses: Navegação à vista?”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 73, 93-100.

Rifkin, Jeremy (1995) *O fim dos empregos: o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho*. São Paulo: Makron Books.

Rodrigues, Cristina (2008) “A primeira república em Portugal (1910 – 1933) e os direitos dos trabalhadores”. *Revista trabalho necessário*, 07, 1-17.

Roque, Izabel (2009) *As linhas de montagem teleoperacionais no mundo dos call centers: um retrato local numa moldura transnacional*. Tese de Mestrado em Sociologia. Universidade de Coimbra (UC).

Ruduit S. (2001) *Relações interfirmas e emprego: Estudo de uma empresa de telecomunicações*. Tese de mestrado em Sociologia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Sader, Emir (2013) *10 anos de governos pós-neoliberais no Brasil: Lula e Dilma*. São Paulo: Boitempo Editorial.

Santos, Boaventura de Sousa (2000) *A Crítica da Razão Indolente: contra o desperdício*. Porto: Afrontamento.

Santos, Boaventura de Sousa (2001), “Los nuevos movimientos sociales”. *Revista OSAL, CLACSO*, 5, 177-188.

Santos, Boaventura de Sousa (2010) *A gramática do tempo: para uma nova cultura política*. 2ª edição, Porto: Afrontamento.

Santos, Boaventura de Sousa (org) (2005), *Trabalhar o mundo: os caminhos do novo internacionalismo operário*. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira

Santos, Boaventura de Sousa (org.) (2001), *Globalização: Fatalidade ou utopia?* Porto: Afrontamento.

Santos, Boaventura de Souza (1989) *Introdução a uma ciência pós-moderna*. Rio de Janeiro: Graal.

Santos, Gina Gaio (2010), “Gestão, trabalho e relações sociais de género”. In: Ferreira, Virgínia, (Org.) *A igualdade de mulheres e homens no trabalho e no emprego em Portugal: Políticas e Circunstâncias*. Estudos 7, Comissão para a Igualdade no Trabalho e Emprego (CITE), 99-132.

Santos, Milton (2000) *Por uma outra globalização*. Rio de Janeiro: Ed. Record.

Santos, Ronaldo Teodoro (2013) “Matrizes doutrinárias do corporativismo sindical contemporâneo: notas sobre o campo da doutrina social católica”. Oficina do Centro de Estudos Sociais (CES), Coimbra, Nº 405.

Saratt, Newton; Silveira, Adriano Dutra; Daibert, Arlindo Neto; Moraes, Rogério Pires (2000) *Quarteirização: Redefinindo a Terceirização*. Porto Alegre: Badojo Editorial,.

Sayer, A. (1995) *Radical Political Economy: A critique*. Oxford: Blackwell.

Sen, Amartya (2008) *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras.

Sennet, Richard (1999) *A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Ed. Record: Rio de Janeiro.

Sennett, Richard (2004) *Respeito*. Rio de Janeiro: Ed. Record.

Streeck, Wolfgang (2013) *Tempo comprado – A crise adiada do capitalismo democrático*. Coimbra: Atual.

Silva, Manuel Carvalho da (2002) *Agir contra a corrente: reflexões de um sindicalista*. Porto: Campo das Letras.

Silva, Manuel Carvalho (2007) *Trabalho e sindicalismo em tempo de globalização: reflexões e propostas*, Lisboa: Círculo de Leitores e Temas e Debates.

Silva, Manuel Carlos (2009) *Classes Sociais. Condição Objetiva, Identidade e Ação Coletiva*, Porto: Editora Húmus.

Silva, L. F. (2006) *Relações de trabalho em Call centers: Flexibilidade laboral e perfis sócio ocupacionais em novo cenário de emprego*. Tese de mestrado em Sociologia. Universidade federal do Rio Grande do Sul.

Silva, Samuel - Cerca de metade dos jovens europeus não consegue deixar a casa dos pais, [Em linha]. (Mar. 26 de 2014). [consultado 28 Mar. 2014]. Disponível em <http://www.publico.pt/sociedade/noticia/cerca-de-metade-dos-jovens-europeus-nao-consegue-deixar-a-casa-dos-pais-1629714#/0>.

Singer, André (2012) *Os sentidos do lulismo: reforma gradual e pacto conservador*. São Paulo: Companhia das Letras.

Sousa, Henrique J. C. (2011) “Sindicalização: a vida por detrás das estatísticas (alguns problemas metodológicos)”. *Projecto Sociedade Civil e Democracia*. Working Paper. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa.

Standing, Guy (2009) *Work after globalization*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Standing, Guy (2011) *The precariat: the new dangerous class*. London: Bloomsbury Academic.

Steger, Manfred B. (2009) *Globalization – A Very Short Introduction*. Oxford: Oxford University Press.

Skidmore, Paul; Bound Kirsten (2008) *The Everyday Democracy Index*. London: Demos.

Talenting: “Business & People” http://www.talenter.com/pt/talenter/quem_somos [23 de abril de 2013].

Taylor, Frederick Winslow (1982) *Princípios de administração científica*. São Paulo: Atlas.

Teles, Patrícia Galvão; Albuquerque, Catarina (2008) “Multinacionais e direitos humanos na era da globalização”, *Janus*, 11, 206-207.

The Research Advisors (2006) Sample Size Table: <http://research-advisors.com/tools/SampleSize.htm> [23 de abril 2012].

Thompson, John B. (1995) *A mídia e a modernidade. Uma teoria social da mídia*. Petrópolis: Vozes.

Tilly, Charles (2000) “Scholarly controversy: global flows of labor and capital. Globalization threatens labors rights”, *International Labor and Working Class History*, 47, 1995.

Toni, Míriam (2003) “Visões sobre o trabalho em transformação”, *Sociologias*, 9, 246-286.

Touraine, A. (1969) *La société postindustrielle*. Paris, Denoël.

Tripier, Pierre; Dubar, Claude; Boussard, Valérie (2011) *Sociologie des professions*. Paris: Ed. Armand Colin.

Vaz, Isabel Faria (1997) *As formas atípicas de emprego e a flexibilização do mercado de trabalho*. Lisboa: MTSS.

Venco, Selma (2006), *Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing*. Tese de Doutorado em Educação. Universidade de Campinas (UNICAMP).

Veloso, Luísa (2007) *Os processos de identificação numa empresa do sector electromecânico, em Empresas, Identidades e Processos de Identificação*. Porto: Editora da Universidade do Porto.

Vertente Humana: “A empresa” <http://www.vertentehumana.pt/a-empresa/> [23 de abril de 2013].

Vilela, L. V. O.; Assunção, A. Á. (2004) “Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores”. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 20(4):1069-1078.

Wallerstein, Immanuel (2004) *World-System Analysis. An Introduction*. London: Duke University Press.

Waterman, Peter (2005) “Internacionalismo sindical na era de Seattle”, In: Estanque, Elísio; Silva, Leonardo Mello; Vêras, Roberto; Ferreira, Antonio Casimiro; Costa, Hermes Augusto (Orgs.) *Mudanças no trabalho e ação sindical: Portugal, Brasil e o contexto transnacional*. São Paulo: Cortez, pp. 219-260.

Waterman, Peter (2012) “Estudos sobre Trabalho Global: A necessidade de uma perspectiva emancipatória”. *Revista Crítica de Ciências Sociais* [Online], 97 | 2012, posto online no dia 19 Abril 2013, consultado o 19 Abril 2013. URL: <http://rccs.revues.org/4896>.

Weber, Max (1981) *A Ética protestante e o espírito do capitalismo*, São Paulo: Pioneira/UnB.

Weber, Max. (2004) *Economia e sociedade: Fundamentos da sociologia compreensiva*. 2. v. 4. ed. São Paulo: UNB.

Wolff, Simone (1998) *Informatização do trabalho e reificação: uma análise à luz dos Programas de Qualidade Total*. Tese de mestrado em Sociologia. Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP).

Wolff, Simone (2004) *O espectro da reificação em uma empresa do setor de telecomunicações: o processo de trabalho sob os novos parâmetros gerenciais e tecnológicos*. Tese de doutorado em Sociologia. Universidade de Campinas (Unicamp).

Wood, Ellen Meiksins (2001) *A origem do capitalismo*. Tradução de Vera Ribeiro. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor.

Wright, Erik Olin (1981) *Classe, Crise e o Estado*. Rio de Janeiro: Zahar.

Wright, Erik Olin (1985) *Classes*. Londres: Verso.

Wright, Erik Olin (1989), "The Comparative Project on Class Structure and Class Consciousness: An Overview". *Acta Sociologica*, n° 1,3-22.

Wright, Erik Olin (1996) "The continuing relevance of class analysis – Comments, Theory", *Culture and Society*, 25, 693-716.

Wright, Erik Olin (1997) *Class Counts: Comparative Studies in Class Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

(Anexo I – Quadro 1) - Guião de entrevistas para operadores de telemarketing

a) Caracterização socioeconómica: trajetórias pessoais, profissionais e expectativas

- 1) Gostaria que me falasse um pouco da sua trajetória pessoal.
- 2) Fale sobre suas experiências profissionais passadas?
- 3) Qual é sua formação inicial e o seu grau de estudos?
- 4) Acha que sua formação inicial é adequada para a atividade que exerce atualmente?

b) Caracterização socioprofissional: precarização, fragmentação e flexibilização

- 5) Porque você escolheu esse trabalho?
- 6) Você possui contrato de trabalho? De que tipo? O que mais destaca nesse contrato?
- 7) Qual o número médio de horas de trabalho semanal?
- 8) Como é desenvolvido o trabalho quotidiano na empresa, descreva suas funções?
- 9) Como caracteriza o seu trabalho? Sente que seu trabalho é rotineiro ou monótono?
- 10) O seu trabalho é controlado de algum modo no sentido de atingir as metas de trabalho criadas pela empresa?

- 11) É frequente prolongar o seu trabalho para um horário noturno, para além do período normal de trabalho?
- 12) Como é definido o seu período de férias? 15) Está satisfeito com o teu salário? Para você, a remuneração que recebe é justa para quantidade de horas trabalhadas e as funções desempenhadas? (proporcional ao tempo de trabalho).
- 13) Qual o vencimento bruto que auferes durante o mês? Se vive com os pais, qual o vencimento da família por mês?
- 14) Como você aprendeu o trabalho desta profissão/atividade? Você teve formação inicial?
- 15) Você já se beneficiou de uma formação dada pela empresa?
- 16) No caso de sim: Como você ficou sabendo sobre desse treinamento?
16.1. Pensa que esta formação é útil na vida prática do trabalho? Qual o requisito específico da formação para a atividade de operador? Em que consiste essa formação?
- 17) Pensa em ficar muito tempo nesse emprego? Ou, assim que puder vai mudar de trabalho?
- 18) Pensa que o trabalho influencia na sua relação com a sua família e relações pessoais?
- 19) Qual a sua opinião geral sobre a empresa?
- 20) Considera que é possível progredir na carreira neste setor de telecomunicações?
- 21) Quais são as suas perspectivas para o seu futuro aqui na Empresa, se você continuar a trabalhar nesse posto de trabalho?
- 22) Como é a relação com seu superior hierárquico? O seu trabalho é individual ou coletivo (ou os dois)? Como é sua relação com seus colegas de trabalho (vice-versa)?
- 23) Essa é a área de trabalho a qual você pretende continuar trabalhando ao longo da sua vida?

c) Saúde e ambiente de trabalho

- 24) Como classificaria o ambiente de trabalho na sua empresa?
- 25) A empresa oferece um plano de saúde?

26) Já sofreu baixa médica devido aos chamados esforços repetitivos (LER)? Ou por outro motivo de saúde qualquer?

d)Dimensão associativa

27) Pertence ao sindicato da sua categoria? O que pensa do seu sindicato? Se não, já foi sindicalizado?

28) Se é sindicalizado, participa das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato?

29) Pensa que o sindicato da sua categoria é eficaz para promover a proteção dos seus direitos enquanto trabalhador?

30) Acha que os novos movimentos sociolaborais (por exemplo: precários inflexíveis, Ferver, mayday, MSE, entre outros) que vem surgindo nos últimos ano em Portugal são úteis para lutar pelos seus direitos enquanto trabalhador? São mais úteis do que o sindicato? Em que sentido?

(Anexo I: Quadro 2 - CCTF)

Percurso Profissional dos/das Entrevistados/as em Portugal

Nome	Idade	Experiência Anterior
Virgínia	40	Rececionista de discoteca, agente publicitária, agente de viagens, supervisora, comercial, consultora financeira, freelancer, operadora de call center, comercial de call center
Ana	28	Assistente de cabeleireira, auxiliar de ATL, operadora de call center, assistente de back office
Joana	22	Empregada de bar e restaurante, comercial de call center
Mariana	21	Promotora, assistente de loja, caixa de supermercado, comercial de call center, empregada de bar, modelo, operadora de call center
Gabriel	35	Assistente de loja, operador de call center
João	33	Assistente de loja, comercial porta-a-porta, assistente de escritório, empresário, operador de call center
Pedro	29	Funcionário de associação desportiva, formações remuneradas, distribuidor de publicidade, operador de call center

Sérgio	34	Pintor, assistente de salão de jogos, ajudante de serralheiro, mecânico, <i>barman</i> , comercial de call center
--------	----	---

Tipos de Contrato, duração e função do trabalho dos/das entrevistados/as em Portugal

Nome	Tempo no CC (Meses)	Contrato	Função no Call Center
Virgínia	24	Termo com ETT	Operadora outbound
Ana	36	Termo com ETT	Assistente de Back Office
Joana	18	Termo com ETT	Operadora outbound
Mariana	7	3 Meses com ETT	Operador inbound
Gabriel	66	Termo com ETT	Operador inbound
João	108	Tempo indeterminado com ETT	Operador inbound
Pedro	36	Termo incerto com ETT	Operador inbound
Sérgio	6	Termo com ETT	Operador outbound

Formação/Habilitações Literárias dos/das Entrevistados/as em Portugal

Nome	Habilitações	Outros Cursos Profissionais
Virgínia	Bacharelato Marketing, Publicidade e Relações Públicas	
Ana	Licenciatura Serviço Social	Massagem, Informática
Joana	12.º C. Profissional de Prótese Dentária	
Mariana	12.º C. Profissional de Marketing, Publicidade e Relações públicas	

Gabriel	12.º Completo, Freq. Licenciatura em Solicitadoria e Administração (por concluir)	
João	Licenciatura Filosofia, Freq. Mestrado em Filosofia	
Pedro	12.º C. Profissional Eletrotécnica	
Sérgio	12.º C. Profissional, Freq. Licenciatura em História	Museografia e Gestão do Património

(Anexo I:Quadro 3-CCED)

Formação/Habilitações Literárias dos/as Entrevistados/as no Brasil

Nome	Habilitações	Outros Cursos Profissionais
André	Freq. Graduação de Geografia	Curso Técnico de Topografia
Edna	Ensino Médio Completo	Telemarketing, Informática, Industria Portuária, Secretariado
Helena	Ensino Médio Completo	Informática, Turismo, Meio Ambiente, Segurança do Trabalho
Paula	Ensino Médio Completo	Administração e Gestão Empresarial, Informática, Programação, Inglês, Petróleo e Gás, Combustíveis
Cátia	Freq. Graduação de Engenharia da Produção	Curso Técnico de Informática
João	Ensino Médio Completo	Curso Técnico de Informática e Programação
António	Curso Técnico de Produção de Vídeo e Audiovisual	Atendimento ao Cliente, <i>Yellow Belt</i> , Gestão de Pessoas, Informática Básica, Intermediária e Avançada, Teatro, Dança

Filipe	Ensino Médio Completo	Técnico de Biblioteca, Elétrica, Informática
Sabrina	Ensino Médio Completo	Planificação, Informática, Pedicure e Manicure

Percurso Profissional dos/das Entrevistados/as no Brasil

Nome	Idade	Experiência Anterior
André	27	Gerente de <i>Lan House</i> , estagiário em topografia no Vale do Rio Doce, professor do ensino público, professor particular, operador de telemarketing
Edna	21	Funcionária de pizzaria, vendedora de churrasquinho, assistente de supermercado, vendedora de loja, operadora de telemarketing
Helena	22	Funcionária de restaurante, funcionária de lanchonete, vendedora de loja de estamparia, operadora de telemarketing
Paula	18	Funcionária do Mac Donald's, estagiária em duas empresas de tecnologia da informação, vendedora de sorvete, funcionária de lanchonete, operadora de telemarketing
Cátia	22	Operadora helpdesk, supervisora, Operadora de telemarketing
João	20	Estagiário na Secretaria de Justiça, operador de telemarketing
Antônio	26	Assistente de supermercado, radialista em empresa de audiovisual, professor de dança, operador de telemarketing, formador de operadores de telemarketing
Filipe	24	Funcionário de biblioteca, eletricitista, distribuidor de publicidade, operador de telemarketing
Sabrina	23	Funcionária de construção civil, funcionária de lanchonete, operadora de telemarketing

Tipos de Contrato, duração e função do trabalho dos/das entrevistados/as

Nome	Tempo no CC (Meses)	Contrato	Função no Call Center
André	36	Tempo Indeterminado com Call Center	Operador inbound
Edna	7.5	Tempo Indeterminado com Call Center (Rescindiou)	Operadora telemarketing
Helena	3	Tempo Indeterminado com Call Center	Operadora inbound
Paula	3	Tempo Indeterminado com Call Center	Operadora inbound
Cátia	60	Tempo Indeterminado com Call Center	Operadora inbound
João	3	Tempo Indeterminado com Call Center	Operador inbound
António	44	Tempo Indeterminado com Call Center	Formador de operadores
Filipe	12	Tempo Indeterminado com Call Center	Operador inbound
Sabrina	6	Tempo Indeterminado com Call Center	Operadora inbound

(Anexo II – Quadro 1: Inquérito questionário *online* CCTF)

CARACTERIZAÇÃO SOCIOECONOMICA

1-Sexo:

- 1) Masculino
- 2) Feminino
- 1) Não sabe ou não deseja responder

2-Idade:

- 1) Menos de 25 anos
- 2) De 26 a 34 anos
- 3) De 35 a 44 anos
- 4) De 45 a 54 anos
- 5) Mais de 55 anos
- 1) Não sabe ou não deseja responder

3- Estado Civil:

- 1) Solteiro(a)
- 2) Casado(a)
- 3) União de fato ou similar
- 4) Divorciado(a)
- 5) Viuvo(a)
- 1) Não sabe ou não deseja responder

4-Número de filhos:

- 1) 1
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) mais de 5
- 1) Não sabe ou não deseja responder

5-Habilitações Literárias:

- 1) 1º ciclo (1ª a 4ª classe)
- 2) 2º ciclo (5ª a 9ª classe)
- 3) Secundário incompleto (10ª a 11ª)
- 4) Secundário completo
- 5) licenciatura
- 6) Mestrado
- 7) Doutoramento
- 8) Pós-Doutoramento
- 1 Não sabe ou não deseja responder

6- Categoria de atividade laboral da mãe

- 1) Empresários(as) e Dirigentes
- 2) Profissionais Técnicos e de enquadramento
- 3) trabalhadores independentes
- 4) Empregados executantes
- 5) Operários industriais
- 1) Não sabe ou não deseja responder

7- Habilitações Literárias da mãe

- 1) 1º ciclo (1ª a 4ª classe)
- 2) 2º ciclo (5ª a 9ª classe)
- 3) Secundário incompleto (10ª a 11ª)
- 4) Secundário completo
- 5) licenciatura
- 6) Mestrado
- 7) Doutoramento
- 8) Pós-Doutoramento
- 1 Não sabe ou não deseja responder

8- Categoria de atividade laboral do pai

- 1) Empresários(as) e Dirigentes
- 2) Profissionais Técnicos e de enquadramento
- 3) trabalhadores independentes
- 4) Empregados executantes
- 5) Operários industriais
- 1) Não sabe ou não deseja responder

9- Habilitações Literárias do pai

- 1) 1º ciclo (1ª a 4ª classe)
- 2) 2º ciclo (5ª a 9ª classe)
- 3) Secundário incompleto (10ª a 11ª)
- 4) Secundário completo
- 5) licenciatura
- 6) Mestrado
- 7) Doutoramento
- 8) Pós-Doutoramento
- 1) Não sabe ou não deseja responder

10- Categoria de atividade laboral do conjugue

- 1) Empresários(as) e Dirigentes
- 2) Profissionais Técnicos e de enquadramento
- 3) trabalhadores independentes
- 4) Empregados executantes
- 5) Operários industriais
- 1) Não sabe ou não deseja responder

11- Habilitações Literárias do conjugue

- 1) 1º ciclo (1ª a 4ª classe)
- 2) 2º ciclo (5ª a 9ª classe)

- 3) Secundário incompleto (10^a a 11^a)
- 4) Secundário completo
- 5) licenciatura
- 6) Mestrado
- 7) Doutoramento
- 8) Pós-Doutoramento
- 1 Não sabe ou não deseja responder

12- Indique o vencimento bruto que auferi, em média, por mês:

- 1) Até 500€
- 2) Entre 501€ e 700€
- 3) Entre 700€ e 1000€
- 4) Entre 1001€ e 1500€
- 1) Não sabe ou não deseja responder

13- Se vive com os seus pais, indique o vencimento(rendimento) total da família, em média, por mês:

- 1) Até 500€
- 2) Entre 501€ e 700€
- 3) Entre 700€ e 1000€
- 4) Entre 1001€ e 1500€
- 1) Não sabe ou não deseja responder

CARACTERIZAÇÃO SOCIOPROFISSIONAL

14- Nos últimos 3 anos, quantos empregos diferentes teve:

- 1) 1
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) Mais de quatro
- 6) Nenhum
- 1) Não sabe ou não deseja responder

15- Nos últimos 3 anos, quantas vezes esteve desempregado/a?:

- 1) 1
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) Mais de quatro
- 6) Nenhum

-1) Não sabe ou não deseja responder

16- Qual a atividade que desenvolve na empresa em que trabalha?

Trabalho que exerce atualmente na empresa	<ol style="list-style-type: none">1. <input type="checkbox"/> Operador de telemarketing – LIGAÇÕES INTERNAS2. <input type="checkbox"/> Operador de telemarketing – LIGAÇÕES EXTERNAS3. <input type="checkbox"/> Recepcionista4. <input type="checkbox"/> técnico de manutenção de sistema de telecomunicações5. <input type="checkbox"/> Auxiliar de serviços gerais6. <input type="checkbox"/> Supervisor de produção7. <input type="checkbox"/> Gerente de Produção8. <input type="checkbox"/> técnico de segurança do trabalho9. <input type="checkbox"/> técnico de recursos humanos10. <input type="checkbox"/> supervisor de recursos humanos11. <input type="checkbox"/> gerente de recursos humanos
--	---

17 – Exerce atualmente um trabalho que condiz com a sua formação inicial?

- 1) Sim
 - 2) em parte
 - 3) Não
- 1) Não sabe ou não deseja responder

18- Qual o número médio de horas trabalhadas semanais?

- 1) Menos de 20 horas
 - 2) Entre 20 e 40 horas
 - 3) Cerca de 40 horas
 - 4) Entre 40 e 60 horas
 - 5) Mais de 60 horas
- 1) Não sabe ou não deseja responder

19-Em seu entender, o seu trabalho é adequado à sua formação/qualificação e competências profissionais?

- 1) Nada adequado

- 2) Pouco adequado
- 3) Mais ou menos adequado
- 4) Bastante adequado
- 5) Totalmente adequado
- 1) Não sabe ou não deseja responder

20- No seu entender, qual o grau de utilidade da experiência profissional adquirida em profissões anteriores, aplicadas à atual?

- 1) Nada útil
- 2) Pouco útil
- 3) Útil
- 4) Bastante útil
- 5) Muito útil
- 1) Não sabe ou não deseja responder

21- Se sente realizado com o seu trabalho?

- 1) Nada realizado
- 2) Pouco realizado
- 3) realizado
- 4) Bastante realizado
- 5) Muito realizado
- 1) Não sabe ou não deseja responder

Qual o seu grau de concordância com as seguintes afirmações:

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
22-As minhas funções são muito variadas, exigindo que eu utilize várias competências complexas ou de alto-nível.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23-As minhas funções dão-me muitas oportunidades de independência e liberdade no que diz respeito à forma como executo o meu trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24-Como é definido o seu horário de trabalho?

- 1) Somente pelo meu supervisor ou gerente de produção
- 2) Por acordo entre mim e o meu supervisor ou gerente de produção
- 3) Somente por mim
- 1) Não sabe ou não deseja responder

25-O seu trabalho é controlado de algum modo?

- 1) Não existe controle
- 2) Mediante um livro de ponto
- 3) Mediante um relógio de ponto
- 4) Diretamente pela supervisão ou gerência
- 1) Não sabe ou não deseja responder

26-É frequente prolongar o seu trabalho para um horário noturno, para além do período normal de trabalho?

- 1) Nunca ou raramente
- 2) Por vezes
- 3) Frequentemente
- 4) Muito frequentemente
- 5) Sempre ou quase sempre
- 1) Não sabe ou não deseja responder

27-Caso prolongue o seu trabalho para a noite ou fim-de-semana, recebe algum benefício por isso?

- 1) Não
- 2) Sim, financeiramente
- 3) Sim, em horas de folga
- 1) Não sabe ou não deseja responder

28-Como é definido o seu período de férias (nos termos propostos pelo direito do trabalho)?

- 1) Somente pela empresa
- 2) Por acordo entre mim e a empresa
- 3) Somente por mim próprio
- 1) Não sabe ou não deseja responder

29-Alguma vez sofreu pressões no sentido de atingir as metas de trabalho criadas pela empresa?

- 1) Nunca ou raras vezes
- 2) Poucas vezes
- 3) Algumas vezes
- 4) Bastantes vezes
- 5) Sempre ou quase sempre
- 1) Não sabe ou não deseja responder

30-Possibilidade de abanonar a profissão:

- 1) Se me oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições, abandonaria a carreira no setor telecomunicações.
- 2) Pensaria seriamente abandonar a carreira no setor de telecomunicações, se me oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições.
- 3) Se me oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições, teria muitas dúvidas quanto à minha decisão.
- 4) Dificilmente abandonaria a carreira no setor de telecomunicações, mesmo que me oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições.
- 1) Não abandonaria a carreira no setor de telecomunicações, mesmo que me oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições.
- 1) Não sabe ou não deseja responder

31-Qual a situação que melhor descreve o seu percurso profissional no setor das telecomunicações?

- 1) Regressão
- 2) Descontinuidade (com interrupções)
- 3) Estagnação
- 4) Evolução lenta ou em ziguezague
- 5) Evolução contínua
- 1) Não sabe ou não deseja responder

32-Qual considera ser o grau de probabilidade de vir a progredir no setor das telecomunicações?

- 1) Muito improvável
- 2) Improvável
- 3) Nem provável nem improvável
- 4) Provável
- 5) Muito provável
- 1) Não sabe ou não deseja

Dimensão associativa

33-É sindicalizado/a?

- 1) Sim
- 2) Não
- 3) já foi?
- 1) Não sabe ou não deseja responder

34-Se é sindicalizado/a, participa das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato?

- 1) Nunca ou raras vezes
- 2) Poucas vezes
- 3) Algumas vezes
- 4) Bastantes vezes
- 5) Sempre ou quase sempre
- 1) Não sabe ou não deseja responder

35- Pensa que o sindicato da sua categoria é eficaz para promover a proteção dos seus direitos enquanto trabalhador?

- 1) Nada adequado
- 2) Pouco adequado
- 3) Mais ou menos adequado
- 4) Bastante adequado
- 5) Totalmente adequado
- 1) Não sabe ou não deseja responder

De acordo com às seguintes afirmações, relativamente ao papel do sindicalismo e do associativismo profissional, classifique-as de acordo com o seu grau de concordância.

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
36) Sem os sindicatos ou associações profissionais, as condições de trabalho dos trabalhadores por	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

conta de outrem <u>seriam muito piores</u> do que são.					
37)Penso que os trabalhadores <u>têm muito a ganhar</u> em ser sindicalizados ou ser membros de uma associação profissional.	<input type="checkbox"/>				
38)Se for/fosse sindicalizado ou membro de uma associação profissional, <u>preferia não o dizer</u> no emprego.	<input type="checkbox"/>				

SAÚDE E AMBIENTE DE TRABALHO

39-Como classificaria o ambiente de trabalho na sua empresa:

- 1) Harmonia: as várias partes trabalham em conjunto, em colaboração com espírito de cooperação e respeito mútuo.
- 2) Abertura: as várias partes não trabalham em conjunto, mas partilham informação e comunicam entre si na resolução de problemas.
- 3) Hostilidade, ou seja, as várias partes são hostis, e a agressividade é a forma corrente de resolução de disputas.
- 4) Apatia, ou seja, os indivíduos não têm interesse no que se passa na empresa e não tomam posição face aos problemas.
- 5) É um trabalho essencialmente rotineiro, monótono e cansativo
- 6) Nenhuma das opções acima se aplicam ao trabalho que exerço
- 1) Não sabe ou não deseja responder

40- Como define a relação com seus colegas de trabalho?

- 1) Boa
- 2) Muito boa
- 3) excelente
- 4) má
- 5) muito má
- 6) péssima
- 1) Não sabe ou não deseja responder

41- Como define a relação com suas chefias?

- 1) Boa
- 2) Muito boa
- 3) excelente
- 4) má

- 5) muito má
- 6) péssima
- 1) Não sabe ou não deseja responder

42- Esteve de baixa médica devido às chamadas lesões por esforços repetitivos(LER)?

- 1) Sim
- 2) Não
- 1) Não sabe ou não deseja responder

43- Esteve de baixa médica por outro motivo?

- 1) Sim
- 2) Não
- 1) Não sabe ou não deseja responder

(Anexo II – Quadro 2: Inquérito questionário *online* CCED)

CARACTERIZAÇÃO SOCIOECONOMICA

1-Sexo:

- 1) Masculino
- 2) Feminino
- 1) Não sabe ou não deseja responder

2-Idade:

- 1) Menos de 25 anos
- 2) De 26 a 34 anos
- 3) De 35 a 44 anos
- 4) De 45 a 54 anos
- 5) Mais de 55 anos
- 1) Não sabe ou não deseja responder

3- Estado Civil:

- 1) Solteiro(a)
- 1) Não sabe ou não deseja responder

- 2) Casado(a)
- 3) União de fato ou similar
- 4) Divorciado(a)
- 5) Viuvo(a)

4-Número de filhos:

- 1) 1

- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) mais de 5
- 1) Não sabe ou não deseja responder

5-Habilitações Literárias:

- 1) Ensino Básico (1ª a 8ª série)
- 2) Ensino Médio (1º a 3º ano)
- 3) Ensino Básico incompleto
- 4) Médio incompleto
- 5) graduação
- 6) Mestrado
- 7) Doutorado
- 8) Pós-Doutorado
- 1) Não sabe ou não deseja responder

6- Categoria de atividade laboral da mãe

- 1) Empresários(as) e Dirigentes
- 2) Profissionais Técnicos e de enquadramento
- 3) trabalhadores independentes
- 4) Empregados executantes
- 5) Operários industriais
- 1) Não sabe ou não deseja responder

7- Habilitações Literárias da mãe

- 1) Ensino Básico (1ª a 8ª série)
- 2) Ensino Médio (1º a 3º ano)
- 3) Ensino Básico incompleto
- 4) Médio incompleto
- 5) graduação
- 6) Mestrado
- 7) Doutorado
- 8) Pós-Doutorado
- 1) Não sabe ou não deseja responder

8- Categoria de atividade laboral do pai

- 1) Empresários(as) e Dirigentes
- 2) Profissionais Técnicos e de enquadramento
- 3) trabalhadores independentes
- 4) Empregados executantes
- 5) Operários industriais

-1) Não sabe ou não deseja responder

9- Habilitações Literárias do pai

1) Ensino Básico (1ª a 8ª série)

2) Ensino Médio (1º a 3º ano)

3) Ensino Básico incompleto

4) Médio incompleto

5) graduação

6) Mestrado

7) Doutorado

8) Pós-Doutorado

-1) Não sabe ou não deseja responder

10- Categoria de atividade laboral do conjugue

1) Empresários(as) e Dirigentes

2) Profissionais Técnicos e de enquadramento

3) trabalhadores independentes

4) Empregados executantes

5) Operários industriais

-1) Não sabe ou não deseja responder

11- Habilitações Literárias do conjugue

1) Ensino Básico (1ª a 8ª série)

2) Ensino Médio (1º a 3º ano)

- 3) Ensino Básico incompleto
- 4) Médio incompleto
- 5) graduação
- 6) Mestrado
- 7) Doutorado
- 8) Pós-Doutorado
- 1 Não sabe ou não deseja responder

12- Indique o vencimento bruto que aufer, em média, por mês:

- 1) Até 724 reais
- 2) Entre 724 e 1000 reais
- 3) Entre 1000 e 1500 reais
- 4) Mais de 1500 reais
- 1) Não sabe ou não deseja responder

13- Se vive com os seus pais, indique o vencimento(rendimento) total da família, em média, por mês:

- 1) Até 724 reais
- 2) Entre 724 e 1000 reais
- 3) Entre 1000 e 1500 reais
- 4) Mais de 1500 reais
- 1) Não sabe ou não deseja responder

CARACTERIZAÇÃO SOCIOPROFISSIONAL

14- Nos últimos 3 anos, quantos empregos diferentes teve:

- 1) 1
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) Mais de quatro
- 6) Nenhum
- 1) Não sabe ou não deseja responder

15- Nos últimos 3 anos, quantas vezes esteve desempregado/a?:

- 1) 1
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) Mais de quatro
- 6) Nenhum
- 1) Não sabe ou não deseja responder

16- Qual a atividade que desenvolve na empresa em que trabalha?

Trabalho que exerce atualmente na empresa	<ul style="list-style-type: none">1. <input type="checkbox"/> Operador de telemarketing – LIGAÇÕES INTERNAS2. <input type="checkbox"/> Operador de telemarketing – LIGAÇÕES EXTERNAS3. <input type="checkbox"/> Recepcionista4. <input type="checkbox"/> técnico de manutenção de sistema de telecomunicações5. <input type="checkbox"/> Auxiliar de serviços gerais6. <input type="checkbox"/> Supervisor de produção7. <input type="checkbox"/> Gerente de Produção8. <input type="checkbox"/> técnico de segurança do trabalho9. <input type="checkbox"/> técnico de recursos humanos10. <input type="checkbox"/> supervisor de recursos humanos11. <input type="checkbox"/> gerente de recursos humanos
--	---

18 – Exerce atualmente um trabalho que condiz com a sua formação inicial?

- 1) Sim
- 2) em parte
- 3) Não
- 1) Não sabe ou não deseja responder

18- Qual o número médio de horas trabalhadas semanais?

- 1) Menos de 20 horas
- 2) Entre 20 e 40 horas
- 3) Cerca de 40 horas
- 4) Entre 40 e 60 horas
- 5) Mais de 60 horas
- 1) Não sabe ou não deseja responder

19-Em seu entender, o seu trabalho é adequado à sua formação/qualificação e competências profissionais?

- 1) Nada adequado
- 2) Pouco adequado
- 3) Mais ou menos adequado
- 4) Bastante adequado
- 5) Totalmente adequado
- 1) Não sabe ou não deseja responder

20-No seu entender, qual o grau de utilidade da experiência profissional adquirida em profissões anteriores, aplicadas à atual?

- 1) Nada útil
- 2) Pouco útil
- 3) Útil
- 4) Bastante útil
- 5) Muito útil
- 1) Não sabe ou não deseja responder

21- Se sente realizado com o seu trabalho?

- 1) Nada realizado
- 2) Pouco realizado
- 3) realizado
- 4) Bastante realizado
- 5) Muito realizado
- 1) Não sabe ou não deseja responder

Qual o seu grau de concordância com as seguintes afirmações:

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
22-As minhas funções são muito variadas, exigindo que eu utilize várias competências complexas ou de alto-nível.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23-As minhas funções dão-me muitas oportunidades de independência e liberdade no que diz respeito à forma como executo o meu trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24-Como é definido o seu horário de trabalho?

- 1) Somente pelo meu supervisor ou gerente de produção
 2) Por acordo entre mim e o meu supervisor ou gerente de produção
 3) Somente por mim
 -1) Não sabe ou não deseja responder

25-O seu trabalho é controlado de algum modo?

- 1) Não existe controle
 2) Mediante um livro de ponto
 3) Mediante um relógio de ponto
 4) Diretamente pela supervisão ou gerência
 -1) Não sabe ou não deseja responder

26-É frequente prolongar o seu trabalho para um horário noturno, para além do período normal de trabalho?

- 1) Nunca ou raramente
 2) Por vezes
 3) Frequentemente
 4) Muito frequentemente
 5) Sempre ou quase sempre
 -1) Não sabe ou não deseja responder

27-Caso prolongue o seu trabalho para a noite ou fim-de-semana, recebe algum benefício por isso?

- 1) Não
 2) Sim, financeiramente
 3) Sim, em horas de folga
 -1) Não sabe ou não deseja responder

28-Como é definido o seu período de férias (nos termos propostos pelo direito do trabalho)?

- 1) Somente pela empresa
- 2) Por acordo entre mim e a empresa
- 3) Somente por mim próprio
- 1) Não sabe ou não deseja responder

29-Alguma vez sofreu pressões no sentido de atingir as metas de trabalho criadas pela empresa?

- 1) Nunca ou raras vezes
- 2) Poucas vezes
- 3) Algumas vezes
- 4) Bastantes vezes
- 5) Sempre ou quase sempre
- 1) Não sabe ou não deseja responder

30-Possibilidade de abandonar a profissão:

- 1) Se me oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições, abandonaria a carreira no setor telecomunicações.
- 2) Pensaria seriamente abandonar a carreira no setor de telecomunicações, se me oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições.
- 3) Se me oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições, teria muitas dúvidas quanto à minha decisão.
- 4) Dificilmente abandonaria a carreira no setor de telecomunicações, mesmo que me oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições.
- 2) Não abandonaria a carreira no setor de telecomunicações, mesmo que me oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições.
- 1) Não sabe ou não deseja responder

31-Qual a situação que melhor descreve o seu percurso profissional no setor das telecomunicações?

- 1) Regressão
- 2) Descontinuidade (com interrupções)
- 3) Estagnação
- 4) Evolução lenta ou em ziguezague
- 5) Evolução contínua
- 1) Não sabe ou não deseja responder

32-Qual considera ser o grau de probabilidade de vir a progredir no setor das telecomunicações?

- 1) Muito improvável
- 2) Improvável
- 3) Nem provável nem improvável
- 4) Provável
- 5) Muito provável
- 1) Não sabe ou não deseja

Dimensão associativa

33-É sindicalizado/a?

- 1) Sim
- 2) Não
- 3) já foi?
- 1) Não sabe ou não deseja responder

34-Se é sindicalizado/a, participa das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato?

- 1) Nunca ou raras vezes
- 2) Poucas vezes
- 3) Algumas vezes
- 4) Bastantes vezes
- 5) Sempre ou quase sempre
- 1) Não sabe ou não deseja responder

35- Pensa que o sindicato da sua categoria é eficaz para promover a proteção dos seus direitos enquanto trabalhador?

- 1) Nada adequado
- 2) Pouco adequado
- 3) Mais ou menos adequado
- 4) Bastante adequado
- 5) Totalmente adequado
- 1) Não sabe ou não deseja responder

De acordo com às seguintes afirmações, relativamente ao papel do sindicalismo e do associativismo profissional, classifique-as de acordo com o seu grau de concordância.

	Discordo Totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
36) Sem os sindicatos ou associações profissionais, as condições de trabalho dos trabalhadores por	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

conta de outrem <u>seriam muito piores</u> do que são.					
37)Penso que os trabalhadores <u>têm muito a ganhar</u> em ser sindicalizados ou ser membros de uma associação profissional.	<input type="checkbox"/>				
38)Se for/fosse sindicalizado ou membro de uma associação profissional, <u>preferia não o dizer</u> no emprego.	<input type="checkbox"/>				

SAÚDE E AMBIENTE DE TRABALHO

39-Como classificaria o ambiente de trabalho na sua empresa:

- 1) Harmonia: as várias partes trabalham em conjunto, em colaboração com espírito de cooperação e respeito mútuo.
- 2) Abertura: as várias partes não trabalham em conjunto, mas partilham informação e comunicam entre si na resolução de problemas.
- 3) Hostilidade, ou seja, as várias partes são hostis, e a agressividade é a forma corrente de resolução de disputas.
- 4) Apatia, ou seja, os indivíduos não têm interesse no que se passa na empresa e não tomam posição face aos problemas.
- 5) É um trabalho essencialmente rotineiro, monótono e cansativo
- 6) Nenhuma das opções acima se aplicam ao trabalho que exerço
- 1) Não sabe ou não deseja responder

40- Como define a relação com seus colegas de trabalho?

- 1) Boa
- 2) Muito boa
- 3) excelente
- 4) má
- 5) muito má
- 6) péssima
- 1) Não sabe ou não deseja responder

41- Como define a relação com suas chefias?

- 1) Boa
- 2) Muito boa
- 3) excelente
- 4) má

- 5) muito má
- 6) péssima
- 1) Não sabe ou não deseja responder

42- Esteve de baixa médica devido às chamadas lesões por esforços repetitivos(LER)?

- 1) Sim
- 2) Não
- 1) Não sabe ou não deseja responder

43- Esteve de baixa médica por outro motivo?

- 1) Sim
- 2) Não
- 1) Não sabe ou não deseja responder

Anexo III – Quadros de dados do SPSS

Quadro 1 - Sexo CCTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	1	1,8	1,8	1,8
	Masculino	27	49,1	49,1	50,9
	Feminino	27	49,1	49,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 2 – Grupos etários CCTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	1	1,8	1,8	1,8
	Menos de 25 anos	14	25,5	25,5	27,3
	De 26 a 34 anos	31	56,4	56,4	83,6
	De 35 a 44 anos	9	16,4	16,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 3 – Estado Civil dos OP's CCTF

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	1	1,8	1,8	1,8
Solteiro(a)	40	72,7	72,7	74,5
Casado(a)	6	10,9	10,9	85,5
União de facto ou similar	6	10,9	10,9	96,4
Divorciado(a)	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 4 - Número de filhos dos OP's do CCTF

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	1	1,8	1,8	1,8
0 filhos	47	85,5	85,5	87,3
1	5	9,1	9,1	96,4
2	1	1,8	1,8	98,2
3	1	1,8	1,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 5 – Habilitações literárias dos OP's do CCTF

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	2	3,6	3,6	3,6
Secundário incompleto (10º a 11º ano)	4	7,3	7,3	10,9
Secundário completo (12º ano)	22	40,0	40,0	50,9
Licenciatura	20	36,4	36,4	87,3

	Mestrado	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 6 – cruzamento de habilitações literárias e grupos etários

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Habilitação literária + Grupo etário	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

		Grupos etários				Total
		Não sabe ou não deseja responder	Menos de 25 anos	De 26 a 34 anos	De 35 a 44 anos	
Habilitações literárias	Não sabe ou não deseja responder	1	0	1	0	2
	Secundário incompleto (10º a 11º ano)	0	0	3	1	4
	Secundário completo (12º ano)	0	11	9	2	22
	Licenciatura	0	1	13	6	20
	Mestrado	0	2	5	0	7
Total		1	14	31	9	55

Quadro 7 – Habilitações literárias por Sexo

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Habilitações literários e sexo	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

		Grau de estudos e formação profissional					Total
		Não sabe ou não deseja responder	Secundário incompleto (10º a 11º ano)	Secundário completo (12º ano)	Licenciatura	Mestrado	
Sexo	Não sabe ou não deseja responder	1	0	0	0	0	1
	Masculino	1	2	12	8	4	27
	Feminino	0	2	10	12	3	27
Total		2	4	22	20	7	55

Quadro 8 – Vive com os pais?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	4	7,3	7,3	7,3
	Sim	15	27,3	27,3	34,5
	Não	36	65,5	65,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 9 – Origem de classe social da mãe

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative Percent
Empresários e dirigentes	0	0	0	0
Profissionais técnicos e de enquadramento	23	41,81	41,81	41,81
Trabalhadores independentes	4	7,27	7,27	7,27
Empregados executantes	20	36,36	36,36	36,36
Operários industriais	3	5,45	5,45	36,36
Não sabe e não responde	5	9,1	9,1	9,1
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 10 – Origem de classe social do pai

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative Percent
Empresários e dirigentes	0	0	0	0
Profissionais técnicos e de enquadramento	24	43,33	43,33	43,33
Trabalhadores independentes	6	10,9	10,9	10,9
Empregados executantes	12	21,8	21,8	21,8
Operários industriais	7	12,72	12,72	12,72
Não sabe e não responde	6	10,9	10,9	10,9
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 11 – Origem de classe social do cônjuge

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative Percent
Empresários e dirigentes	0	0	0	0
Profissionais técnicos e de enquadramento	7	12,72	12,72	12,72
Trabalhadores independentes	1	1,81	1,81	1,81
Empregados executantes	2	3,6	3,6	3,6
Operários industriais	1	1,81	1,81	1,81
Não sabe e não responde	44	80	80	80
Total	55	100	100	100

Quadro 12 – Grau de estudos da Mãe

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative Percent
Ensino básico 1.º ciclo	13	23,6	23,6	23,6
Ensino básico 2º e 3º ciclo	19	34,5	34,5	34,5

Ensino secundário incompleto	12	21,8	21,8	21,8
Ensino secundário completo	2	3,6	3,6	3,6
Ensino superior 1ºciclo	3	5,5	5,5	5,5
Ensino superior 2ºciclo	3	5,5	5,5	5,5
Não sabe ou não deseja responder	3	5,5	5,5	5,5
Total	55	100	100	100

Quadro 13 – Grau de estudos da Pai

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative Percent
Ensino básico 1.º ciclo	16	29,1	29,1	29,1
Ensino básico 2º e 3ºciclo	12	21,8	21,8	21,8
Ensino secundário incompleto	4	7,3	7,3	7,3
Ensino secundário completo	14	25,5	25,5	25,5
Ensino superior 1ºciclo	4	7,3	7,3	7,3
Ensino superior 2ºciclo	2	3,6	3,6	3,6
Não sabe ou não deseja responder	3	5,5	5,5	5,5
Total	55	100	100	100

Quadro 14 – Grau de estudos do conjugue

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative Percent
Ensino básico 1.º ciclo	0	0,0	0,0	0,0
Ensino básico 2º e 3ºciclo	1	1,8	1,8	1,8
Ensino secundário incompleto	4	7,3	7,3	7,3
Ensino secundário completo	5	10,0	10,0	10,0
Ensino superior 1ºciclo	1	1,8	1,8	1,8
Ensino superior 2ºciclo	0	0,0	0,0	0,0

Não sabe ou não deseja responder	44	80,0	80,0	80,0
Total	55	100	100	100

Quadro 15 – Qual a atividade que desenvolve na empresa em que trabalha?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	5	9,1	9,1	9,1
	Operador de telemarketing – Inbound	37	67,3	67,3	76,4
	Operador de telemarketing - Outbound	13	23,6	23,6	23,6
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 16 – Exerce atualmente um trabalho que condiz com a sua formação inicial?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	6	10,9	10,9	10,9
	Sim	7	12,7	12,7	23,6
	Não	35	63,6	63,6	87,3
	Em parte	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 17 – Nos últimos 3 anos, quantos empregos diferentes teve

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	5	9,1	9,1	9,1
	1	31	56,4	56,4	65,5
	2	11	20,0	20,0	85,5
	3	5	9,1	9,1	94,5
	4	1	1,8	1,8	96,4
	Mais de 4	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 18 – Nos últimos 3 anos, quantas vezes esteve desempregado/a?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	5	9,1	9,1	9,1
	Nenhuma vez	36	65,5	65,5	74,5
	1	11	20,0	20,0	94,5
	2	1	1,8	1,8	96,4
	4	1	1,8	1,8	98,2
	Mais de 4	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 19 – Como é definido o seu horário de trabalho?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	7	12,7	12,7	12,7
	Somente pelo meu supervisor ou gerente de produção	28	50,9	50,9	63,6
	Por acordo entre mim e o meu supervisor ou gerente de produção	19	34,5	34,5	98,2
	Somente por mim	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

20 – No seu entender, qual o grau de utilidade da experiência profissional adquirida em profissões anteriores, aplicadas à atual?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	8	14,5	14,5	14,5
	Nada útil	4	7,3	7,3	21,8
	Pouco útil	14	25,5	25,5	47,3
	Útil	21	38,2	38,2	85,5
	Bastante útil	5	9,1	9,1	94,5
	Muito útil	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 21 – Em seu entender, o seu trabalho é adequado à sua formação/qualificação e competências profissionais?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	7	12,7	12,7	12,7
	Nada adequado	13	23,6	23,6	36,4

	Pouco adequado	17	30,9	30,9	67,3
	Mais ou menos adequado	15	27,3	27,3	94,5
	Bastante adequado	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 22 – Cruzamento da adequação ao trabalho com as habilitações literárias no CCTF

Valid		Missing		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent
55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
Habilitações literárias					Total
Não sabe ou não deseja responder	Secundário incompleto (10º a 11º ano)	Secundário completo (12º ano)	Licenciatura	Mestrado	
1	0	4	1	1	7
1	0	4	6	2	13
0	3	4	8	2	17
0	1	9	4	1	15
0	0	1	1	1	3
2	4	22	20	7	55

Quadro 23 – Como é definido o seu período de férias (nos termos propostos pelo direito do trabalho)?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	5	9,1	9,1	9,1
Somente pela empresa	2	3,6	3,6	12,7
Por acordo entre mim e a empresa	45	81,8	81,8	94,5
Somente por mim próprio	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 24 – O seu trabalho é controlado de algum modo?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	6	10,9	10,9	10,9
Não existe controle	1	1,8	1,8	12,7
Mediante um livro de ponto	1	1,8	1,8	14,5
Mediante um relógio de ponto	10	18,2	18,2	32,7
Diretamente pela supervisão ou gerência	37	67,3	67,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 25 – Indique o vencimento bruto que aufer, em média, por mês

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	3	5,5	5,5	5,5
Até 500€	18	32,7	32,7	38,2
Entre 501€ e 700€	24	43,6	43,6	81,8
Entre 700€ e 1000€	6	10,9	10,9	92,7
Entre 1001€ e 1500€	2	3,6	3,6	96,4
Mais de 1500€	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 26 – Se vive com os seus pais, indique o vencimento total da família, em média, por mês

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	42	76,4	76,4	76,4
Entre 700€ e 1000€	2	3,6	3,6	80,0
Entre 1001€ e 1500€	7	12,7	12,7	92,7
Mais de 1500€	4	7,3	7,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 27 – Qual o número médio de horas trabalhadas semanais?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	5	9,1	9,1	9,1
	Entre 20 e 40 horas	17	31,0	31,0	31,0
	Cerca de 40 horas	23	41,8	41,8	81,8
	Entre 40 e 60 horas	10	18,2	18,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 28 – É frequente prolongar o seu trabalho para um horário noturno, para além do período normal de trabalho?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	6	10,9	10,9	10,9
	Nunca ou raramente	19	34,5	34,5	45,5
	Por vezes	22	40,0	40,0	85,5
	Frequentemente	4	7,3	7,3	92,7
	Muito frequentemente	1	1,8	1,8	94,5
	Sempre ou quase sempre	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 29 – Recebe algum benefício por prolongar o seu trabalho para a noite ou fim de semana?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	26	47,3	47,3	47,3
	Não	9	16,4	16,4	63,6
	Sim, financeiramente	12	21,8	21,8	85,5
	Sim, em horas de folga	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 30 – As minhas funções são muito variadas, exigindo que eu utilize várias competências complexas ou de alto-nível.] Qual o seu grau de concordância com as seguintes afirmações:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	5	9,1	9,1	9,1
Discordo totalmente	1	1,8	1,8	10,9
Discordo	7	12,7	12,7	23,6
Nem concordo nem discordo	6	10,9	10,9	34,5
Concordo	28	50,9	50,9	85,5
Concordo totalmente	8	14,5	14,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 31 – As minhas funções dão- me muitas oportunidades de independência e liberdade no que diz respeito à forma como executo o meu trabalho.] Qual o seu grau de concordância com as seguintes afirmações:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	7	12,7	12,7	12,7
Discordo totalmente	17	30,9	30,9	43,6
Discordo	11	20,0	20,0	63,6
Nem concordo nem discordo	12	21,8	21,8	85,5
Concordo	4	7,3	7,3	92,7
Concordo totalmente	4	7,3	7,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 32 – Como classificaria o ambiente de trabalho na sua empresa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	13	23,6	23,6	23,6
Harmonia: as várias partes trabalham em conjunto, em colaboração com espírito de cooperação e respeito mútuo.	4	7,3	7,3	30,9
Abertura: as várias partes não trabalham em conjunto, mas partilham informação e comunicam entre si na resolução de problemas	14	25,5	25,5	56,4
Hostilidade, ou seja, as várias partes são hostis, e a agressividade é a forma corrente de resolução de disputas.	3	5,5	5,5	61,8
Apatia, ou seja, os indivíduos não têm interesse no que se passa na empresa e não tomam posição face aos problemas	6	10,9	10,9	72,7
É um trabalho essencialmente rotineiro, monótono e cansativo	13	23,6	23,6	96,4
Nenhuma das opções acima se aplicam ao trabalho que exerço	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 33 – Alguma vez sofreu pressões no sentido de atingir as metas de trabalho criadas pela empresa?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não sabe ou não deseja responder	5	9,1	9,1	9,1
	Nunca ou raras vezes	2	3,6	3,6	12,7
	Poucas vezes	4	7,3	7,3	20,0
	Algumas vezes	7	12,7	12,7	32,7
	Bastantes vezes	14	25,5	25,5	58,2
	Sempre ou quase sempre	23	41,8	41,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 34 – Como define a relação com seus colegas de trabalho?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	13	23,6	23,6	23,6
	Boa	21	38,2	38,2	61,8
	Muito boa	13	23,6	23,6	85,5
	Excelente	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 35 – Como define a relação com suas chefias?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	14	25,5	25,5	25,5
	Boa	22	40,0	40,0	65,5
	Muito boa	10	18,2	18,2	83,6
	Excelente	1	1,8	1,8	85,5
	Má	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 36 – Esteve de baixa médica devido às chamadas lesões por esforços repetitivos (LER)?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	7	12,7	12,7	12,7
Não	42	76,4	76,4	89,1
Sim	6	10,9	10,9	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 37 – Esteve de baixa médica por outros motivos?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	47	85,5	85,5	85,5
Constipação	2	3,6	3,6	89,1
Falta de Voz	4	7,3	7,3	96,4
Estresse	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 38 – Se sente realizado com o seu trabalho/emprego?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	5	9,1	9,1	9,1
Nada realizado	10	18,2	18,2	27,3
Pouco realizado	28	50,9	50,9	78,2
Realizado	7	12,7	12,7	90,9
Bastante realizado	5	9,1	9,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 39– Possibilidade de abandonar a carreira no setor de telecomunicações

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Difícilmente abandonaria a carreira de operador por outra com melhores condições	2	3,6	3,6	3,6
Não abandonaria a carreira de operador mesmo por outra com melhores condições	1	1,8	1,8	5,5
Se lhe oferecessem outra profissão melhor remunerada com melhores condições teria dúvidas em abandonar a carreira atual	4	7,3	7,3	12,7
Pensaria seriamente abandonar a carreira de operador por outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições	15	27,3	27,3	40,0
Se lhe oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores condições de trabalho	33	60,0	60,0	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 40 - Qual a situação que melhor descreve o seu percurso profissional no setor das telecomunicações?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	8	14,5	14,5	14,5
Regressão	6	10,9	10,9	25,5
Descontinuidade (com interrupções)	4	7,3	7,3	32,7
Estagnação	24	43,6	43,6	76,4

	Evolução lenta ou em ziguezague	9	16,4	16,4	92,7
	Evolução contínua	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 41 - Qual considera ser o grau de probabilidade de vir a progredir no setor das telecomunicações?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	6	10,9	10,9	10,9
	Muito improvável	18	32,7	32,7	43,6
	Improvável	15	27,3	27,3	70,9
	Nem provável nem improvável	10	18,2	18,2	89,1
	Provável	4	7,3	7,3	96,4
	Muito provável	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 42 - É sindicalizado?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	8	14,5	14,5	14,5
	Sim	13	23,6	23,6	38,2
	Não	31	56,4	56,4	94,5
	Já foi	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 43 - Se é sindicalizado, participa das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Nunca ou raras vezes	5	38,5	38,5	38,5

	Poucas vezes	2	15,4	15,4	15,4
	Algumas vezes	3	23,0	23,0	23,0
	Bastantes vezes	1	7,7	7,7	7,7
	Sempre ou quase sempre	2	15,4	15,4	15,4
	Total	13	100,0	100,0	100,0

Quadro 44 - Pensa que o sindicato da sua categoria é eficaz para promover a proteção dos seus direitos enquanto trabalhador (a)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Nunca ou raras vezes	4	30,7	30,7	30,7
	Poucas vezes	2	15,4	15,4	15,4
	Algumas vezes	4	30,7	30,7	30,7
	Bastantes vezes	2	15,4	15,4	15,4
	Sempre ou quase sempre	1	7,7	7,7	7,7
	Total	13	100,0	100,0	100,0

Quadro 45 – Sem os sindicatos ou associações profissionais, as condições de trabalho dos trabalhadores por conta de outrem seriam muito piores do que são. De acordo com às seguintes afirmações, relativamente ao papel do sindicalismo e do associativismo.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	11	20,0	20,0	20,0
	Discordo totalmente	1	1,8	1,8	21,8
	Discordo	2	3,6	3,6	25,5
	Nem concordo nem discordo	17	30,9	30,9	56,4
	Concordo	15	27,3	27,3	83,6
	Concordo totalmente	9	16,4	16,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 46 – Pensa que os sindicatos ou associações profissionais são úteis para garantir a segurança no emprego e conseguir salários e condições de trabalho melhores.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	11	20,0	20,0	20,0
Discordo totalmente	1	1,8	1,8	21,8
Discordo	4	7,3	7,3	29,1
Nem concordo nem discordo	22	40,0	40,0	69,1
Concordo	12	21,8	21,8	90,9
Concordo totalmente	5	9,1	9,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 47 – Pensa que os trabalhadores têm muito a ganhar em ser sindicalizados ou ser membros de uma associação profissional.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	11	20,0	20,0	20,0
Discordo	3	5,5	5,5	25,5
Nem concordo nem discordo	19	34,5	34,5	60,0
Concordo	14	25,5	25,5	85,5
Concordo totalmente	8	14,5	14,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 48 – Se for/fosse sindicalizado ou membro de uma associação profissional, preferia não o dizer no emprego.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	11	20,0	20,0	20,0
Discordo totalmente	10	18,2	18,2	38,2
Discordo	8	14,5	14,5	52,7
Nem concordo nem discordo	17	30,9	30,9	83,6
Concordo	6	10,9	10,9	94,5
Concordo totalmente	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Quadro 49 – Acha que os novos movimentos sociolaborais (precários inflexíveis, Fartos destes recibos verdes (FERVE), Movimento dos Sem Emprego (MSE), entre outros) que vem surgindo nos últimos anos em Portugal são úteis para lutar pelos seus direitos enquanto trabalhador (a).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	15	27,3	27,3	27,3
	Nada úteis	1	1,8	1,8	29,1
	Pouco úteis	11	20,0	20,0	49,1
	Úteis	16	29,1	29,1	78,2
	Bastante úteis	8	14,5	14,5	92,7
	Muito úteis	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Quadro 50 – Sexo dos OP's no CCED

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	2	3,4	3,4	3,4
	Masculino	22	37,3	37,3	40,7
	Feminino	35	59,3	59,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 51 - Grupos etários no CCTF

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	1	1,7	1,7	1,7
	Menos de 25 anos	40	67,8	67,8	69,5
	De 26 a 34 anos	11	18,6	18,6	88,1
	De 35 a 44 anos	6	10,2	10,2	98,3
	De 45 a 54 anos	1	1,7	1,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 52 – Vive com os pais CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	1	1,7	1,7	1,7
Sim	42	71,2	71,2	72,9
Não	16	27,1	27,1	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 53 – Estado Civil CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Solteiro(a)	47	79,7	79,7	81,4
Casado(a)	4	6,8	6,8	88,1
União de fato ou similar	6	10,2	10,2	98,3
Divorciado(a)	1	1,7	1,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 54 – Número de filhos CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	1	1,7	1,7	1,7
Nenhum	44	74,6	74,6	76,3
1	11	18,6	18,6	94,9
2	2	3,4	3,4	98,3
4	1	1,7	1,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 55 – Habilitações Literárias CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	1	1,7	1,7	1,7
Ensino Médio (1º a 3º ano)	40	67,8	67,8	69,5
Ensino Médio incompleto	6	10,2	10,2	79,7

	Graduação	12	20,3	20,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 56 – Grupos Etários e Habilitações Literárias CCED

		Habilitações Literárias			
		Não sabe ou não deseja responder	Ensino Médio (1º a 3º ano)	Ensino Médio incompleto	Graduação
Idade	Não sabe ou não deseja responder	1	0	0	0
	Menos de 25 anos	0	27	6	7
	De 26 a 34 anos	0	10	0	1
	De 35 a 44 anos	0	3	0	3
	De 45 a 54 anos	0	0	0	1
Total		1	40	6	12

Quadro 57 – Cruzamento Habilitações Literárias e Sexo CCED

		Habilitações Literárias				Total
		Não sabe ou não deseja responder	Ensino Médio (1º a 3º ano)	Ensino Médio incompleto	Graduação	
	Não sabe ou não deseja responder	1	0	1	0	2
	Masculino	0	14	2	6	22
	Feminino	0	26	3	6	35
Total		1	40	6	12	59

Quadro 58 – Agregado familiar CCED

Categoria de atividade laboral do pai		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	16	27,1	27,1	27,1

	Profissionais técnicos e de enquadramento	3	5,1	5,1	32,2
	Trabalhadores independentes	19	32,2	32,2	64,4
	Empregados executantes	11	18,6	18,6	83,1
	Operários industriais	10	16,9	16,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

. Categoria de atividade laboral da mãe

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	11	18,6	18,6	18,6
	Profissionais Técnicos e de enquadramento	6	10,2	10,2	28,8
	Trabalhadores independentes	27	45,8	45,8	74,6
	Empregados executantes	14	23,7	23,7	98,3
	Operários industriais	1	1,7	1,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Categoria de atividade laboral do conjuge

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	49	83,1	83,1	83,1
	Profissionais técnicos e de enquadramento	1	1,7	1,7	84,7
	Trabalhadores independentes	2	3,4	3,4	88,1
	Empregados executadores	5	8,5	8,5	96,6
	Operários industriais	2	3,4	3,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 59 – Origens socioeducativas dos pais e do cônjuge CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	6	10,2	10,2	10,2
Ensino Básico Completo	19	32,2	32,2	42,4
Ensino Médio Completo	19	32,2	32,2	74,6
Ensino Básico Incompleto	6	10,2	10,2	84,7
Ensino Médio Incompleto	4	6,8	6,8	91,5
Graduação	4	6,8	6,8	98,3
Mestrado	1	1,7	1,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	9	15,3	15,3	15,3
Ensino Básico Completo	21	35,6	35,6	50,8
Ensino Médio Completo	13	22,0	22,0	72,9
Ensino Básico Incompleto	6	10,2	10,2	83,1
Ensino Médio Incompleto	6	10,2	10,2	93,2
Graduação	4	6,8	6,8	100,0
Total	59	100,0	100,0	
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	49	83,1	83,1	83,1
Ensino Médio Completo	6	10,2	10,2	93,2
Segundo grau incompleto	1	1,7	1,7	94,9
Graduação	3	5,1	5,1	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 60 – Qual a atividade que desenvolve no CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Operador de telemarketing – LIGAÇÕES INTERNAS	24	40,7	40,7	40,7
Operador de telemarketing – LIGAÇÕES EXTERNAS	35	59,3	59,3	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 61 – Trabalho que condiz com a sua formação inicial no CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	13	22,0	22,0	22,0
Sim	12	20,3	20,3	42,4
Não	22	37,3	37,3	79,7
Em parte	12	20,3	20,3	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 62 – trabalho adequado à sua formação/qualificação e competências profissionais no CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	13	22,0	22,0	22,0
Nada adequado	9	15,3	15,3	37,3
Pouco adequado	11	18,6	18,6	55,9
Mais ou menos adequado	18	30,5	30,5	86,4
Bastante adequado	8	13,6	13,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 63 – trabalho adequado à sua formação/qualificação e competências profissionais no CCED

		Habilitações Literárias				Total
		Não sabe ou não deseja responder	Ensino Médio (1º a 3º ano)	Ensino Médio incompleto	Graduação	
Em seu entender, o seu trabalho é adequado à sua formação/qualificação e competências profissionais?	Não sabe ou não deseja responder	1	8	2	2	13
	Nada adequado	0	4	1	4	9
	Pouco adequado	0	9	1	1	11
	Mais ou menos adequado	0	14	0	4	18
	Bastante adequado	0	5	2	1	8
Total		1	40	6	12	59

Quadro 64 - Nos últimos 3 anos, quantos empregos diferentes teve? CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	24	40,7	40,7	40,7
2	15	25,4	25,4	66,1
3	7	11,9	11,9	78,0
4	2	3,4	3,4	81,4
Nenhum	11	18,6	18,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 65 - Nos últimos 3 anos, quantas vezes esteve desempregado/a? CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Nenhuma vez	31	52,5	52,5	52,5
1	16	27,1	27,1	79,7
2	5	8,5	8,5	88,1
3	2	3,4	3,4	91,5
4	2	3,4	3,4	94,9

	Mais de 4	3	5,1	5,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 66 - Experiência profissional adquirida em profissões anteriores

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	14	23,7	23,7	23,7
	Nada útil	11	18,6	18,6	42,4
	Pouco útil	9	15,3	15,3	57,6
	Útil	13	22,0	22,0	79,7
	Bastante útil	9	15,3	15,3	94,9
	Muito útil	3	5,1	5,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 67 - Como é definido o seu horário de trabalho no CCED

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	11	18,6	18,6	18,6
	Somente pelo meu supervisor ou gerente de produção	34	57,6	57,6	76,3
	Por acordo entre mim e o meu supervisor ou gerente de produção	14	23,7	23,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 68 - Como é definido o seu período de férias (nos termos propostos pelo direito do trabalho) no CCED

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	11	18,6	18,6	18,6
	Somente pela empresa	24	40,7	40,7	59,3

	Por acordo entre mim e a empresa	24	40,7	40,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 69 - Trabalho controlado no CCED

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	13	22,0	22,0	22,0
	Mediante um livro de ponto	5	8,5	8,5	30,5
	Mediante um relógio de ponto	25	42,4	42,4	72,9
	Diretamente pela supervisão ou gerência	16	27,1	27,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 70- Indique o vencimento bruto que aufer, em média, por mês

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	6	10,2	10,2	10,2
	Até 724 reais	19	32,2	32,2	42,4
	Entre 724 e 1000 reais	25	42,4	42,4	84,7
	Entre 1000 e 1500 reais	4	6,8	6,8	91,5
	Mais de 1500 reais	5	8,5	8,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 71 - Se vive com os seus pais, indique o vencimento(rendimento) total da família, em média, por mês

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	4	6,8	6,8	6,8
	Até 724 reais	4	6,8	6,8	13,6

	Entre 724 reais e 1000 reais	3	5,1	5,1	18,6
	Entre 1000 reais e 1500 reais	8	13,6	13,6	32,2
	Mais de 1500 reais	18	30,5	30,5	62,7
	Não vivo com os pais ou com conjuge	22	37,3	37,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 72 – Número médio de horas trabalhadas semanais no CCED

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	15	25,4	25,4	25,4
	Entre 20 e 40 horas	27	45,8	45,8	71,2
	Cerca de 40 horas	8	13,6	13,6	84,7
	Entre 40 e 60 horas	9	15,3	15,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 73 – É frequente prolongar o seu trabalho para um horário noturno, para além do período normal de trabalho no CCED?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	13	22,0	22,0	22,0
	Nunca ou raramente	33	55,9	55,9	78,0
	Por vezes	8	13,6	13,6	91,5
	Frequentemente	2	3,4	3,4	94,9
	Muito frequentemente	2	3,4	3,4	98,3
	Sempre ou quase sempre	1	1,7	1,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 74 – Recebe algum benefício por prolongar o seu trabalho para a noite ou fim de semana no CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	40	67,8	67,8	67,8
Não	7	11,9	11,9	79,7
Sim, financeiramente	12	20,3	20,3	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 75 – As minhas funções são muito variadas, exigindo que eu utilize várias competências complexas ou de alto-nível no CCED?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	11	18,6	18,6	18,6
Discordo totalmente	7	11,9	11,9	30,5
Discordo	11	18,6	18,6	49,2
Nem concordo nem discordo	12	20,3	20,3	69,5
Concordo	12	20,3	20,3	89,8
Concordo totalmente	6	10,2	10,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 76 – As minhas funções dão me muitas oportunidades de independência e liberdade no que diz respeito à forma como executo o meu trabalho no CCED?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	11	18,6	18,6	18,6
Discordo totalmente	10	16,9	16,9	35,6
Discordo	17	28,8	28,8	64,4
Nem concordo nem discordo	12	20,3	20,3	84,7
Concordo	9	15,3	15,3	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 77 – Como classificaria o ambiente de trabalho no CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	22	37,3	37,3	37,3
Harmonia: as várias partes trabalham em conjunto, em colaboração com espírito de cooperação e respeito mútuo.	17	28,8	28,8	66,1
Abertura: as várias partes não trabalham em conjunto, mas partilham informação e comunicam entre si na resolução d	6	10,2	10,2	76,3
Hostilidade, ou seja, as várias partes são hostis, e a agressividade é a forma corrente de resolução de disputas.	1	1,7	1,7	78,0
Apatia, ou seja, os indivíduos não têm interesse no que se passa na empresa e não tomam posição face aos problemas	2	3,4	3,4	81,4
É um trabalho essencialmente rotineiro, monótono e cansativo	8	13,6	13,6	94,9
Nenhuma das opções acima se aplica ao trabalho que exerço	3	5,1	5,1	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 78 – Alguma vez sofreu pressões no sentido de atingir as metas de trabalho criadas no CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	12	20,3	20,3	20,3
Nunca ou raras vezes	5	8,5	8,5	28,8
Poucas vezes	6	10,2	10,2	39,0
Algumas vezes	6	10,2	10,2	49,2
Bastantes vezes	12	20,3	20,3	69,5
Sempre ou quase sempre	18	30,5	30,5	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 79 – Como define a relação com seus colegas de trabalho no CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	22	37,3	37,3	37,3
Boa	13	22,0	22,0	59,3
Muito boa	9	15,3	15,3	74,6
Excelente	15	25,4	25,4	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 80 – Como define a relação com suas chefias no CCED

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	23	39,0	39,0	39,0
Boa	19	32,2	32,2	71,2
Muito boa	4	6,8	6,8	78,0
Excelente	11	18,6	18,6	96,6
Má	2	3,4	3,4	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 81 – Esteve de baixa médica devido às chamadas lesões por esforços repetitivos(LER) no CCED?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	14	23,7	23,7	23,7
	Não	35	59,3	59,3	83,1
	Sim	10	16,9	16,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 82 – Esteve de baixa médica por outro motivo no CCED?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	50	84,7	84,7	84,7
	Estresse	5	8,5	8,5	93,2
	Constipação	1	1,7	1,7	94,9
	Falta de Voz	3	5,1	5,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 83 – Se sente realizado com o seu trabalho no CCED

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	11	18,6	18,6	18,6
	Nada realizado	14	23,7	23,7	42,4
	Pouco realizado	21	35,6	35,6	78,0
	Realizado	12	20,3	20,3	98,3
	Bastante realizado	1	1,7	1,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 84 – Qual a situação que melhor descreve o seu percurso profissional no setor das telecomunicações

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	17	28,8	28,8	28,8
Regressão	2	3,4	3,4	32,2
Descontinuidade (com interrupções)	1	1,7	1,7	33,9
Estagnação	8	13,6	13,6	47,5
Evolução lenta ou em ziguezague	10	16,9	16,9	64,4
Evolução contínua	21	35,6	35,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 85 – Qual considera ser o grau de probabilidade de vir a progredir no setor das telecomunicações

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	12	20,3	20,3	20,3
Muito improvável	9	15,3	15,3	35,6
Improvável	4	6,8	6,8	42,4
Nem provável nem improvável	11	18,6	18,6	61,0
Provável	15	25,4	25,4	86,4
Muito provável	8	13,6	13,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 86 – Possibilidade de abandonar a profissão

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	12	20,3	20,3	20,3
Em hipótese alguma abandonaria a carreira de operador (a)	1	1,7	1,7	22,0

	Não abandonaria a carreira de operador mesmo por outra em melhores condições	4	6,8	6,8	28,8
	Se lhe oferecessem uma profissão melhor remunerada e com melhores condições teria dúvidas em abandonar a carreira	5	8,5	8,5	37,3
	Pensaria seriamente abandonar a carreira de operador(a) por outra profissão com melhores condições de trabalho	7	11,9	11,9	49,2
	Se lhe oferecessem outra profissão melhor remunerada e/ou com melhores salários	30	50,8	50,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 87 – é sindicalizado?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	21	35,6	35,6	35,6
Sim	28	47,5	47,5	83,1
Não	9	15,3	15,3	98,3
Já foi	1	1,7	1,7	100,0
Total	59	100,0	100,0	

Quadro 88 – Se é sindicalizado, participa das atividades políticas e sociais desenvolvidas pelo seu sindicato?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Não sabe ou não deseja responder	28	47,5	47,5	47,5

	Nunca ou raras vezes	21	35,6	35,6	83,1
	Poucas vezes	7	11,9	11,9	94,9
	Algumas vezes	1	1,7	1,7	96,6
	Sempre ou quase sempre	2	3,4	3,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 89 – Pensa que o sindicato da sua categoria é eficaz para promover a proteção dos seus direitos enquanto trabalhador?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	23	39,0	39,0	39,0
	Nada adequado	8	13,6	13,6	52,5
	Pouco adequado	12	20,3	20,3	72,9
	Mais ou menos adequado	8	13,6	13,6	86,4
	Bastante adequado	7	11,9	11,9	98,3
	Totalmente adequado	1	1,7	1,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 90 – Sem os sindicatos ou associações profissionais, as condições de trabalho dos trabalhadores por conta de outrem seriam muito piores do que são.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	20	33,9	33,9	33,9
	Discordo totalmente	3	5,1	5,1	39,0
	Discordo	3	5,1	5,1	44,1
	Nem concordo nem discordo	4	6,8	6,8	50,8
	Concordo	15	25,4	25,4	76,3
	Concordo totalmente	14	23,7	23,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 91 - Penso que os trabalhadores têm muito a ganhar em ser sindicalizados ou ser membros de uma associação profissional.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	21	35,6	35,6	35,6

	Discordo totalmente	3	5,1	5,1	40,7
	Discordo	4	6,8	6,8	47,5
	Nem concordo nem discordo	8	13,6	13,6	61,0
	Concordo	11	18,6	18,6	79,7
	Concordo totalmente	12	20,3	20,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Quadro 92 - Se for/fosse sindicalizado ou membro de uma associação profissional, preferia não o dizer no emprego.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Não sabe ou não deseja responder	21	35,6	35,6	35,6
	Discordo totalmente	8	13,6	13,6	49,2
	Discordo	10	16,9	16,9	66,1
	Nem concordo nem discordo	12	20,3	20,3	86,4
	Concordo	4	6,8	6,8	93,2
	Concordo totalmente	4	6,8	6,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	