



**Atas do II Congresso de História do Movimento
Operário e dos Movimentos Sociais em Portugal
06-07 de abril de 2015**

IHC-FCSH-UNL

Cátia Teixeira (Org.)

**Instituto de História Contemporânea da Faculdade de
Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa
Lisboa, julho de 2018**

**Atas do II Congresso de História do Movimento
Operário e dos Movimentos Sociais em Portugal**

Cátia Teixeira (Org.)

Jorge Fontes (Introd.)

Raquel Varela (Coord.)

**Faculdade de Ciências Sociais e Humanas
Universidade Nova de Lisboa, julho de 2018**

**A reprodução de partes deste livro está autorizada para fins
académicos ou de divulgação desde que mencionada a fonte.**

A reprodução de partes deste livro está autorizada para fins académicos ou de divulgação desde que mencionada a fonte.

Atas do II Congresso de História do Movimento Operário e dos Movimentos Sociais em Portugal, 06-07 Abril 2015, FCSH-UNL

Edição: Instituto de História Contemporânea

Revisão, Paginação e Design: Roberto della Santa, Grupo de Investigação em História Global do Trabalho e dos Conflitos Sociais do Instituto de História Contemporânea, FCSH-UNL, Lisboa

Este trabalho foi financiado com fundos da Fundação para a Ciência e Tecnologia.

UID/HIS/04209/2013

ISBN: 978-989-98388-6-4

Capa: Mural do Bairro Alto

Foto: Roberto della Santa

Lisboa, Julho de 2018

Índice

<i>Introdução</i>	5
Por Jorge Fontes	
<i>A greve dos tecelões</i>	8
Por Ana Gaspar	
<i>Formas de precarização</i>	13
Por Elizardo Costa e Hermes Costa	
<i>O motim de 1935</i>	28
Por Adriano Constantino et. al.	
<i>Movimentos Sociais e Ação Coletiva</i>	46
Por Inês Tavares	
<i>Movimento sindicalista revolucionário</i>	59
Por João Marques	
«Agarra que é grevista»	74
Por João Lázaro	
<i>A Crítica das Esquerdas</i>	82
Por João Moreira	
<i>Os trabalhadores do estaleiro</i>	97
Por Jorge Fontes	
<i>As movimentações operárias</i>	105
Por José Cordeiro	
<i>Os Conselhos Operários</i>	136
Por José Rodrigues	
<i>Movimento Associativo</i>	150
Por Nuno Pinheiro	
<i>Sindicalismo, sexismo, separatismo</i>	164
Por Paulo Alves	
<i>Acumulação e Revolução</i>	178
Por Raquel Varela e Felipe Demier	
<i>Trabalho e ofensiva</i>	196
Por Ricardo Lara e Mauri Silva	
<i>Considerações Iniciais sobre Fundação Privada</i>	213
Por Tiago Reis	
<i>Resumos / Abstracts</i>	224
Por Autores	

2. Formas de precarização, aparatos regulatórios e seus impactos em dois *call centers* em Portugal e no Brasil

Elizardo Scarpati Costa, Professor da UFRGS/Brasil eliscarpati@hotmail.com e Hermes Augusto Costa, Professor da UC hermes@fe.uc.pt

1. Introdução

As relações laborais contemporâneas assentam recorrentemente em formas de trabalho precárias, não obstante os discursos (de patrões e governos) sobre as supostas virtudes de uma flexibilidade laboral. Neste texto analisamos uma dessas formas de trabalho – o trabalho em *call centers* – um situado no contexto laboral português e outro no brasileiro.

Na primeira seção identificam-se algumas modalidades de precarização observadas nos dois países. Parafraseando Ricardo Antunes, “houve uma diminuição da classe operária industrial tradicional. Mas, paralelamente, efetivou-se uma significativa *subproletarização* do trabalho, decorrência das formas diversas de trabalho parcial, precário, informal, subcontratado, etc. Verificou-se, portanto, uma significativa *heterogeneização, complexificação e fragmentação* do trabalho” (Antunes, 1999: 209). Além disso, “a *nova morfologia* [do trabalho] compreende não só o operariado herdeiro da era taylorista e fordista, em relativo processo de encolhimento especialmente nos países do Norte (mas que seguem um movimento contrário em vários países do Sul, como China e Índia), mas incorpora também os novos proletários precarizados do mundo” (Antunes, 2013: 9).

Em segundo lugar, identificam-se os aparatos regulatórios existentes em Portugal e no Brasil e cuja missão é denunciar situações de precariedade e contribuir para as superar.

Finalmente, em resultado da pesquisa empírica realizada em dois *call centers* no setor das telecomunicações, percorrem-se alguns campos reveladores dos impactos da precarização na atividade dos operadores de atendimento telefónico e das reconfigurações das relações laborais no setor. A caracterização socioprofissional dos trabalhadores, o seu ambiente de trabalho, ou a dimensão associativa são alguns dos tópicos abordados.

2. Modalidades de precarização laboral em Portugal e no Brasil

A identificação de posições precárias e instáveis do campo laboral remete-nos para a noção *precariado*, o grupo que está a “puxar para baixo” a camada outrora mais “estável” da classe média nas democracias ocidentais (Estanque, 2012). Para Guy Standing (2009; 2011), trata-se de uma crescente legião de pessoas que circulam entre empregos inseguros e mal pagos,

que não sabem o que é segurança no trabalho, que não usam o título profissional para dizer o que fazem e que preenchem o vasto mundo da “economia informal” onde a palavra direitos está posta de parte. “Flexi-trabalhadores” ou “geração Y” (nascida depois de 1980) são apenas alguns dos rótulos de um novo precariado que usa uma linguagem nova – e novas formas de denuncia e ativismo, por via do email, sms, facebook, etc. – o que por vezes faz mesmo dela um “ciberproletariado” (Huws, 2003). Tais setores, com uma forte marca juvenil, passaram ao lado dos direitos formais de cidadania, afastando-se de uma relação de emprego padrão (Hewison, 2016). Não chegaram a afirmar “uma base material ou um estatuto ocupacional que lhe permita desenvolver o lazer e intervir politicamente”, ou seja, “o precariado não é livre, porque perdeu o sentido de segurança” (Standing, 2009: 314).

No caso português destacamos cinco modalidades de precarização: contratação a termo, recibos verdes, trabalho a tempo parcial involuntário, trabalho temporário e precariedade induzida pelo próprio Estado (Estanque e Costa, 2012; Soeiro, 2015: 118 ss.).

i) A contratação a termo é frequentemente utilizada fora das regras que a lei estabelece, designadamente para satisfazer necessidades permanentes das empresas. Embora se trate de um contrato formal de trabalho celebrado entre empregador e trabalhador, o contrato a termo está associado a situações de exceção face à modalidade contratual padrão – o contrato sem termo –, por sinal única modalidade respeitadora da norma constitucional da segurança no emprego (artigo 53º da Constituição da República Portuguesa).

ii) Aos recibos verdes tem estado associada o trabalho por conta própria ou o auto-emprego, que tem historicamente um peso significativo nos países do Sul da Europa. Mas um problema de fundo no panorama laboral português são os “falsos recibos verdes”, que abrem caminho a um mecanismo de ocultação de uma relação de dependência jurídica. Além disso, estão privados de subsídio de doença, de maternidade ou de desemprego, de direitos a férias ou de proteção em caso de despedimento.

iii) O trabalho a tempo parcial involuntário não tem em Portugal uma expressão tão intensa quanto noutros países da Europa. São sobretudo as entidades empregadoras quem mais beneficiou com esta modalidade contratual, que permite não apenas gerir de forma flexível a mão-de-obra, ajustando-a aos picos de produção ou às necessidades decorrentes da flutuação do mercado, mas também estabelecer remunerações em regra mais baixas (Soeiro, 2015: 121).

iv) O trabalho temporário. Esta modalidade permite o estabelecimento de uma relação triangular, pois entre o trabalhador e a empresa para a qual aquele trabalha, existe ainda uma terceira entidade que faz da cedência de mão-de-obra uma atividade lucrativa. Os defensores do trabalho temporário têm vindo a argumentar que se trata de uma forma moderna de gestão dos

Formas de precarização

“recursos humanos”, particularmente ajustada às características da economia flexível, da descentralização das empresas e da inovação tecnológica. Porém, na maioria dos casos, o trabalho temporário é vivenciado pelos trabalhadores mais como constrangimento do que como uma escolha.

v) *A precariedade assistida pelo Estado*. Incluem-se aqui estágios, bolsas e contratos de emprego inserção, atividades onde não se reconhece uma relação laboral.

No contexto brasileiro são também identificáveis modalidades de contratação atípicas, cujo objetivo é escapar ou modificar um “contrato padrão” associado a um sistema de segurança social, um processo de assalariamento formal, devidamente protegido pelo Estado e pelos mecanismos de negociação coletiva (Galvão, 2007). Isto é, “são tipos de contratos que permitem a adaptação das empresas às flutuações económicas, dispensando compromissos permanentes e custos com os seus empregados” (Krein, 2013: 169).

Apesar de na “era Lula” se terem formalizado milhões de empregos, no ano de 2011, os trabalhadores terceirizados no Brasil, representavam cerca de 25,5% do mercado formal de trabalho (DIEESE/CUT, 2011). Ou seja, os traços de informalidade e as modalidades de contratação atípica perpassam ainda o sistema de relações laborais brasileiro. Nas modalidades de contratação atípicas incluem-se múltiplas formas de contratação a termo: temporário, a prazo, safra (cuja duração depende das variações das atividades agrícolas), obra certa, setor público municipal, estadual e federal, menor aprendiz, avulso e primeiro emprego. Por sua vez, as formas de contratação atípicas podem repartir-se por cinco grupos: i) substituição eventual ou provisória de trabalho e trabalhos sazonais (exs: safra; temporário via agência de emprego; obra certa); ii) redução de custos e maior facilidade em despedir (exs: contrato temporário; primeiro emprego); iii) inserção de grupos vulneráveis (ex: inserção de jovens via contrato de aprendiz e primeiro emprego; pessoas com deficiência física); iv) prevenção de passividade laboral futura (ex: trabalho voluntário); v) servidores públicos não efetivos e contratos por tempo determinado nas esferas de governo (Krein, 2013: 176-177).

Por outro lado, Krein (2013: 181) destaca ainda a modalidade de contratação designada de “relação de emprego disfarçada”. Três exemplos: a) o trabalho de um médico que é avaliado não pela sua capacidade de melhorar a saúde do doente mas pelo número (critério quantitativo, portanto) de contratação ou recusa de contratação de determinados serviços, tipos de exames, etc.; b) os jornalistas que são contratados como *free lancers* e cuja remuneração fica dependente do tipo de matérias que realizam; c) e depois toda a lista de ocupações que atuam num quadro geral de grande flexibilidade, como é o caso dos trabalhadores das tecnologias de informação.

Os operadores de *call center* que foram objeto de estudo confrontam-se frequentemente com uma ou mais daquelas modalidades de contratação laboral.

3. Aparatos regulatórios

Que mecanismos regulatórios existem, então, para responder à precarização? No contexto português, adquire destaque a lei 63/2013 (de 27/08), nos termos da qual se criam condições para a “instituição de mecanismos de combate à utilização indevida do contrato de prestação de serviços em relações de trabalho subordinado”. Com efeito, em julho de 2013 uma iniciativa legislativa de cidadãos visava criar uma “lei contra a precariedade”. Apesar dessa iniciativa ter sido chumbada pelo Governo de então, a nova legislação – destinada ao reconhecimento de uma relação laboral em situações de falso recibo verde – seria aprovada por unanimidade.

A referida lei constitui um dado inédito no panorama português de combate à precariedade, pois dá início (no seu artigo 15º A) a um processo de reconhecimento de existência de contrato de trabalho perante a Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) de situações de falso recibo verde, dando-se à entidade empregadora um prazo para regularizar a situação e celebrar contrato de trabalho remetendo para a data do início da relação laboral.

A lei 63/2013 constitui-se também como uma referência a ter em conta para os trabalhadores em *call centers*, onde são muito frequentes as situações de falso recibo verde. No entanto, em abril de 2016 o Sindicato dos Trabalhadores em *call center* (criado em abril de 2014) lançou uma petição *online* dirigida aos deputados da Assembleia da República. Tal petição – intitulada “O Trabalho em Call-Centers é uma Profissão de Desgaste Rápido!”¹ – visou sobretudo chamar a atenção para o facto de o trabalho em *call centers* não ser ainda reconhecido como uma profissão pelo que existe um vazio legislativo nesta matéria.

Por sua vez, no Brasil não existe propriamente uma regulamentação específica para a terceirização, apesar de algumas leis terem introduzido “a figura da relação trilateral, entendimentos jurisprudenciais incorporados por Súmulas do Tribunal Superior do Trabalho (TST), projetos de lei em andamento no Congresso Nacional e propostas de lei elaboradas pela Secretaria de Reforma do Poder Judiciário do Ministério da Justiça (MJ), pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), e pela Secretaria de Assuntos Estratégicos (SAE)” (Biavashi e Droppa, 2014: 137). Neste cenário, a Súmula 331 do TST confirmou-se como a principal referência jurídica no assunto. Ela estabelece que a contratação de mão-de-obra por empresa interposta é ilegal, à exceção do trabalho temporário, serviço de vigilância, conservação/limpeza e os serviços especializados ligados à atividade-meio da tomadora (Marcelino, 2008: 359). Com

¹ <http://peticaopublica.com/pview.aspx?pi=PT74238> (consultada em 27.01.2017)

efeito, a Súmula 331 clarificou a terceirização no Brasil restringindo-a aos serviços não relacionados a atividades-fim das empresas. Por exemplo, nos *call centers* as atividades dos OP's são consideradas atividades-fim, o que significa que os operadores de *call center* (OP's) não podem ser subcontratados por uma empresa especializada em trabalho temporário.

Entretanto, em abril de 2015, os deputados da Câmara Federal aprovaram uma emenda do Projeto de Lei 4.330/04 que abre as portas para que as empresas possam subcontratar mão-de-obra de todos os tipos de serviços, incluindo a atividade-fim. Pela regra atual, segundo a súmula vinculante do TST, uma determinada empresa só pode subcontratar trabalho nas atividades-meio dos serviços, por exemplo, os trabalhadores/as que fazem os trabalhos de serviços de limpeza, geralmente são terceirizados.

No caso específico dos OP's, encontra-se pendente na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei 6875/13², que pretende regulamentar definitivamente a profissão de OP no Brasil, mas reafirmando o anexo II da NR 17 da CLT. De acordo com a proposta de lei, a jornada de trabalho desses profissionais não deve exceder as 36 horas semanais, sem possibilidade de variação, bem como incluídas duas pausas ininterruptas do trabalho diário, sem prejuízo da remuneração. Nesse sentido, a proposta proíbe a prorrogação do horário de trabalho se não for devidamente justificado. No caso de prorrogação, as partes deverão entrar em acordo até dez dias antes do início da prorrogação. O texto determina ainda que apenas mediante acordo ou convenção coletiva poderá haver modificações no horário de trabalho.

4. As telecomunicações, a pesquisa e os estudos de caso de dois *call centers*

Nesta secção enquadra-se o segmento das telecomunicações, dá-se conta dos procedimentos metodológicos que presidiram à investigação e sinalizam-se os principais traços de precarização na atividade dos operadores de atendimento telefónico.

4.1. O segmento das telecomunicações

O segmento das telecomunicações deve ser visto à luz das transformações ocorridas no sistema capitalista e do surgimento do modelo pós-fordista a partir dos anos 70 do século XX. Com efeito, o designado neotaylorismo ou toyotismo introduziu uma nova componente na engrenagem da reestruturação produtiva no mundo do trabalho no setor das telecomunicações, procedendo a uma readaptação do modelo de administração taylorista nas relações de trabalho no

² Cf <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=603098> (consultado em 27.01.2017)

capitalismo de hoje. A reedição desse modo de organização no trabalho afigura-se notória no segmento das telecomunicações no Brasil e em Portugal.

Note-se, no entanto, que o nosso objeto empírico – a atividade laboral em *call centers* – ocupa apenas uma posição periférica no setor das telecomunicações, estando, nessa medida, sujeita a condições de precariedade. Tipicamente, as empresas de *call centers* prestam serviços de teleatendimento, integrando as TIC's e os recursos humanos (força de trabalho) no processamento e na administração dos dados telefónicos das empresas com os clientes que querem aceder a um determinado tipo de serviço. Trata-se, pois, apenas de uma parte de um processo de divisão do trabalho mais amplo, tanto mais que o crescimento dos *call centers* está longe de ser um exclusivo do setor das telecomunicações.³ De resto, em distintos setores (eletricidade, gas, turismo, etc.), a atividade de *telemarketing* é associada à informática às telecomunicações, visando aperfeiçoar ações de *marketing* desenvolvidas pelos operadores (OP's) que recebem chamadas (*inbound*) para dar apoio a clientes ou realizam chamadas (*outbound*) de publicitação de produtos via telefone, existindo por vezes, alguns centros a videochamada. Neste cenário, cada posto de trabalho de atendimento é formado por um computador, um *headset*, partilháveis por todos os operadores via rede no grupo de trabalho (Roque, 2009). Está-se, assim, diante de uma interação entre clientes e empresas, ou seja, ante um processo de informatização da produção e da qualidade total do trabalho (Wolff, 1998), num ambiente de trabalho organizado pela racionalização do trabalho científico (Buscatto, 2002; Lechat e Delaunay, 2003;).

Na sua caracterização, os *call centers* envolvem atividades baseadas em baixos salários, horários flexíveis, condições precárias na qualidade de trabalho, alta rotatividade, eliminação dos tempos mortos entre as tarefas, aumento da velocidade e da execução dos trabalhos (Durand, 2004; Santos e Marques, 2006)⁴, mão de obra qualificada e incorporação de alguns princípios primordiais do taylorismo na organização do trabalho. Desta forma, podemos argumentar que tendencialmente as atividades de *telemarketing* não seguem o caminho da profissionalização dos OP's, devido ao pouco tempo de permanência desses trabalhadores/as no emprego, facto que dita, inclusive, a existência de baixos índices de sindicalização. Por esse facto, empresas de *call*

³ Em termos gerais, o fenómeno dos *call centers* tem crescido tanto em Portugal como no Brasil. Salvaguardando a dimensão dos dois países, estima-se que em Portugal sejam de 55.000 o nº de trabalhadores em *call centers*, um valor superior ao nº de médicos, advogados ou docentes do ensino superior (Visão, 2.06.2016). No Brasil, estima-se que mais de 1,4 milhões de pessoas trabalham em *call centers*, na qual se incluem a 2ª e 3ª maiores empregadoras privadas brasileiras (Braga, 2014: 34).

⁴ A standardização do trabalho nos *call centers* é complementada por um conjunto de regras que visam determinar certos comportamentos e uma 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 WC.

centers não oferecem garantias de progressão continuada na carreira profissional dos OPs (Antunes e Braga, 2009; Braga, 2014) e a “descartabilidade” da força de trabalho dificulta a construção de pertenças de classe (Nogueira, 2006; Sennett, 1999).

4.2. A pesquisa empírica realizada

A motivação de partida que norteou a pesquisa em que este artigo se baseia⁵ foi a de captar as percepções que os operadores de *call center* têm dos processos de trabalho no setor das telecomunicações. A pesquisa assentou na aplicação de entrevistas semi-estruturadas (antecedidas de entrevistas exploratórias) e de inquéritos a operadores de *call center* (OP's) portugueses e brasileiros em duas empresas situadas em duas cidades de média dimensão (com uma população que varia entre 100.000 habitantes, no caso português) e 170.000 habitantes, no caso brasileiro). Num total de doze entrevistas realizadas em Portugal entre maio e julho de 2013, oito foram semi-estruturadas e quatro exploratórias. Por sua vez, no Brasil realizaram-se, entre outubro e dezembro de 2013, igualmente 12 entrevistas (3 exploratórias e 9 semi-estruturadas).⁶

O guião de entrevista estruturou-se em quatro blocos de questões: i) *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; ii) *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; iii) *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; iv) *dimensão associativa*, com o propósito de obter uma melhor percepção da relação dos trabalhadores com o sindicato da sua categoria e captar o tipo de impacto produzido pelo sindicato na vida dos trabalhadores.

Em complemento à realização de entrevistas, foram aplicados inquéritos *online* aos OP's nos dois países com base no sistema *LimeSurvey*. Assim, em Portugal foi remetido um inquérito

⁵ Para uma análise aprofundada da pesquisa realizada e aqui apenas parcialmente sistematizada, cf. Costa (2014).

⁶ As entrevistas semi-estruturadas foram selecionadas aleatoriamente e agendadas diretamente com os OP's à porta das empresas de *call centers*. Na verdade, quando os trabalhadores terminavam o seu expediente de trabalho foram convidados a colaborar na pesquisa concedendo uma entrevista.

para 490 endereços de email de OP's e no Brasil para 570 endereços de email. Em ambos os casos, a recolha dos endereços de email foi feita previamente junto dos OP's à porta do *call center*.

A população de amostragem em Portugal e no Brasil variou entre cerca de 700 e 800 OP's respetivamente. Em Portugal obtiveram-se 160 respostas aos inquiridos (ou seja, 33%), ao passo que no Brasil se obtiveram 145 respostas (ou seja, 26%). Ainda que fosse desejável uma representatividade maior – que não se registou porque muitos inquiridos evidenciaram ainda uma cultura de medo” (Silva, 2012) associada a um possível perda de emprego –, a percentagem de resposta obtidas foi significativa, facto que nos permitem retirar importantes conclusões, tanto mais que os dados recolhidos reforçam também os conteúdos obtidos pela realização das entrevistas e permitem traçar alguns cenários sobre os estudos de caso.

4.3. Dois call centers em análise

Numa alusão simbólica à situação de crise europeia em que Portugal foi particularmente atingido (em especial entre 2009 e 2015), em contraste com uma situação mais desafogada economicamente registada no Brasil (não obstante a instabilidade que, entretanto, viria a marcar o segundo mandato da presidente Dilma, designadamente com a crise política provocada pelo processo de *impeachment*), os dois *call centers* foram classificados, respetivamente, de *call center Triste Fado* (CCTF) e de *call center El Dorado* (CCED). Na verdade, a análise do ambiente de trabalho centrado num mesmo objeto empírico – os *call centers* – não poderia deixar de ser conjugado com as trajetórias distintas das duas economias. Por outro lado, de modo a dispormos de uma análise passível de comparação entre os dois *call centers*, não poderíamos deixar de salvaguardar, em ambos os casos, a escolha de cidades de dimensão semelhante (como foi referido acima).

4.3.1. Caracterização socioprofissional: formação, condições e organização do trabalho

Constatou-se ser elevada a percentagem dos OP's que consideram a formação inicial desadequada à atividade laboral nos *call centers*. Isso revelou-se particularmente evidente no CCTF, onde 55% dos inquiridos assinalaram essa desadequação, sendo ainda notório que essa desadequação aumenta para 70% quando o OP é detentor de uma licenciatura (graduação), o que ocorre com 36% do OP's. No caso brasileiro, embora 37% os OP's do CCED também considerem que a formação inicial não corresponde à atividade que realizam, constata-se que 44% deles, distintamente do caso português, dizem dispor de competências adequadas. Isso se

Formas de precarização

explica em parte por ser consideravelmente menor no CCED o número de operadores com formação superior concluída (apenas 15%).

Em segundo lugar, a instabilidade laboral é uma imagem de marca. Assim, nos últimos três anos, no CCTF 56% dos OP's tiveram pelo menos um emprego diferente, 20% mudaram de emprego duas vezes e 9% três vezes. Por sua vez, no CCED, 40,7% tiveram um emprego diferente, 25% mudaram duas vezes de emprego e 11% mudaram três vezes de emprego. Ainda assim, no caso brasileiro notou-se uma “pequena estabilidade” pois 18,6% mantiveram a mesma atividade nos últimos três anos.

Em terceiro lugar, a autonomia do OP em ambos os *call centers* revelou-se muito limitada ou quase inexistente. Desde logo porque são as chefias/supervisão quem define os horários de trabalho (em 51% dos casos no CCTF e em 57,5% dos casos no CCED), o mesmo sucedendo com o controlo dos tempos de trabalho, assegurado maioritariamente pela gerência (em 68% dos casos no CCTF) ou no ato de fazer *log in* (em 42,5% dos casos do CCED).

Consequentemente, ainda que os salários possam variar consoante se trate de uma atividade do tipo *inbound* ou do tipo *outbound*, eles são em geral baixos. Assim, no caso português, 43% dos OP's do CCTF recebem entre 500 (cerca de 1.700 reais) e 700 euros (cerca de 2.400 reais) e 33% recebem até 500 euros, ao passo que no CCED os OP's recebem em média 600 reais (pouco mais de 200 euros).

Por fim, também os horários de trabalho podem ser prolongados, em especial no CCTF português. Aqui os OP's trabalham em média 30,33h (part-time), ainda que 41,8% se aproximem das 40h ou mesmo mais, ou seja, prolongam o trabalho para atingir metas. Por sua vez, no CCED apenas 22,5% prolongam os horários de trabalho e quase 60% nunca prolongaram o horário de trabalho, o que, de certo modo, se pode articular com o facto de apresentarem uma menor rotatividade laboral que lhes confere também uma maior rotinização em matéria de horário de trabalho. Os seguintes depoimentos (baseados em pessoas *reais* ainda que com nomes *virtuais*) expressam o retrato do que se passa em matéria de horários.

Sim, acontece muitas vezes vir mais cedo. Eu entro por volta da uma hora da tarde e venho para cá às onze da manhã (...) 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. No último Sábado de cada mês vimos sempre trabalhar (...) é tempo essencial para completarmos as nossas

Formas de precarização

vendas. Se fizeres as contas acabo por trabalhar 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, 16 de abril de 2013).

Não é muito frequente prolongar o horário de trabalho. Só quando tem algum caso especial com 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, Brasil, 23 de agosto de 2013).

4.3.2. Ambiente de trabalho: percepções e dinâmicas de interação

A percepção do trabalho fornece-nos informação sobre o sentido que os OP's atribuem ao conteúdo do que realizam. Em geral, constata-se, no caso do CCTF português, que 23,5% classificam o trabalho como monótono e rotineiro, havendo igualmente (em especial no caso dos OP's *inbound*) vigilância apertada sobre o tempo médio de atendimento (TMA) das chamadas. Além disso, em quase 70% das situações são pressionados a alcançar metas. Num registo algo convergente, no CCED denota-se uma forte individualização (apesar da retórica empresarial sobre o trabalho em equipa), não obstante 28,8% dos OP's dizerem que há harmonia no ambiente de trabalho.

Você acaba por cair na rotina embora os clientes variem 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, Brasil 23 de agosto de 2013).

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. (Entrevista a João Antunes, OP inbound da empresa CCTF, Coimbra 5 de maio de 2013).

Formas de precarização

As dinâmicas de interação são também um importante componente de um processo de identificação social no trabalho (Velo, 2007) que de certa maneira pode ajudar a compensar a monotonia assinalada no ponto anterior. Assim sendo, tanto no caso do CCTF (em 76% dos casos) como no CCED (em 62% dos casos), as relações com os colegas de trabalho são vistas como muito positivas.

A relação com os colegas de trabalho é boa e não existe competição entre nós, absolutamente nenhuma, pois não há patamares a alcançar (Entrevista a João Antunes, OP inbound da empresa CCTF, 5 de maio de 2013).

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, 2 de junho de 2013).

O ponto anterior remete para a questão da satisfação no trabalho, associada à realização profissional. Se é certo que as dinâmicas de interação com colegas são úteis para “tocar o barco para a frente”, isso não se traduz em realização profissional. Na verdade, para 69% dos OP’s portugueses há pouca (51%) ou nenhuma (18%) realização profissional, pelo que o trabalho é visto como uma alternativa ou escapatória. De igual modo, quanto aos OP’s brasileiros do CCED, apesar de afirmarem ter uma boa relação com as chefias, 60% deles dizem-se insatisfeitos com as condições de trabalho, o que se reflete em baixos índices de motivação.

Se eu estivesse satisfeito não estaria buscando algo maior mesmo dentro da empresa. Então não estou satisfeito. Porque eu quero ganhar mais e ter um cargo melhor! (...). 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, Brasil 23 de agosto de 2013).

Não, de maneira nenhuma, não estou satisfeito. Além disso, 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 empresa subir um pouco os salários,

Formas de precarização

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, 5 de maio de 2013).

4.3.3. A dimensão associativa

Como é sabido, o papel da ação coletiva constitui uma forma possível de reclamar direitos, combater lógicas de individualização e, quiçá, sensibilizar a opinião pública para o tipo de problemas que atravessam certas atividades laborais. A filiação nas tradicionais estruturas de representação de trabalhadores – os sindicatos – merece aqui uma atenção especial. E deve dizer-se que não deixa de ser surpreendente a existência em ambos dos *call centers* de trabalhadores sindicalizados. No caso brasileiro do CCED isso é mais evidente, com uma percentagem bastante expressiva de 47% de sindicalizados. Mas igualmente no caso português, os 24% de OP's que se dizem sindicalizados não deixa de constituir uma surpresa, quer porque supera a taxa de sindicalização média em Portugal (que ronda os 19%), quer porque não há tradição de organização sindical de trabalhadores precários neste país (Costa, 2015; Estanque, Costa e Silva, 2015).

Só que entre o “ser sindicalizado” e o “sentir a força” do sindicato vai alguma distância. Assim, na linha de estudos anteriores sobre o sindicalismo português (Costa, 2014; 2015), parece existir uma contradição entre ser-se filiado e a eficácia da ação sindical. Daí que seja muito expressiva (46%) a opinião dos OP's do CCTF que considera inadequada a ação do sindicato, ao passo que no CCED esse valor baixa para 33%, embora se possa considerar também relevante.

Em decorrência do ponto anterior, embora 31% dos OP's do CCTF atribuam um sentido positivo à ação do sindicato na segurança no emprego e na obtenção de melhores salários e condições de trabalho, mais significativo é o facto de 46% dos inquiridos evidenciarem indefinição, pois nem concordam nem discordam que o sindicato tenha um papel relevante a esse nível. Já no CCED, o que merece realce é o facto de ¼ dos inquiridos considerar que o sindicato é fulcral e que sem o sindicato as condições seriam muito piores, motivo pelo qual quase 40% dos OP's do CCED consideram que se ganharia em fazer parte do sindicato. No caso português, esse valor de opiniões é aproximado, embora seja encarado por 43,5% dos operadores como positiva a possibilidade de pensar em alternativas à atuação sindical, sobretudo porque os sindicatos não estão tão “formatados” como as organizações de trabalhadores precários para defender trabalhadores como os dos *call centers* que vivem em contexto de recorrente instabilidade.

5. Conclusão

Como procurámos demonstrar, o trabalho em *call centers* parece conviver melhor com processos de padronização comportamental e uniformização de procedimentos “por baixo”, do que propriamente em conceder espaço à criatividade humana e à dignificação do trabalho.

Os dois estudos analisados acolhem uma mão-de-obra jovem (masculina e feminina), qualificada mas globalmente precária. Por outro lado, não se desvaneceu o velho modelo de administração taylorista nas relações de trabalho, muito distante da estabilidade no trabalho e pautado por um discurso empresarial que, apesar de valorizar o trabalho em equipa, na prática pressiona cada trabalhador, numa logica individualizante, a alcançar metas. Em terceiro lugar, constata-se que a retórica “inclusiva” associada à expansão das novas TIC’s não anulou a persistência de velhas clivagens (como trabalho manual *versus* intelectual) e hierarquizações no contexto da atividade laboral, pois 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 (com muito pouca autonomia) que vende sua força de trabalho para a empresa. Por fim, mesmo com uma surpreendente presença sindical no setor, a vertente associativa sindical enfrenta desafios importantes que vão desde o seu reconhecimento enquanto instância de representação laboral à renovação das suas práticas.

Em síntese, o CCTF e o CCED estão longe de espelhar realidades muito distintas. Conclui-se que o cenário português se afigura nebuloso atendendo ao 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 supostamente inerentes a um “El dorado” não passam de uma fachada, fazendo com que os contextos económico, social e emocional em que decorrem as atividades dos OP’s apresentem maiores semelhanças do que à partida seria expectável.

Bibliografia

- Antunes, Ricardo. *Adeus ao Trabalho? Ensaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. Campinas: Ed. Cortez, 1999.
- Antunes, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Coimbra: Almedina, 2013.
- Antunes, Ricardo; Braga, Ruy (orgs.). *Infoproletários: Degradação Real do Trabalho Virtual*. São Paulo: Ed. Boitempo, 2009.
- Biaviaschi, Magda Barros; Droppa, Alisson. “A dinâmica da regulamentação da terceirização no Brasil: as súmulas do Tribunal Superior do Trabalho, os projetos de lei e as decisões do Supremo Tribunal Federal”. *Política & Trabalho*, João Pessoa, 41, p. 121-145, 2014.

Formas de precarização

- Buscatto, M. “Les centres d’appels, usines modernes? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique”. *Revue sociologie du travail* v. 44, n. 1, p. 99-117, 2002.
- Braga, Ruy. “Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: Um olhar a partir da indústria do *call center*”. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, Coimbra, 103, p. 25-52, 2014
- Costa, Elizardo Scarpati. *A hegemonia do capital nas atlanticidades telecomunicativas: O trabalho e o social na era da informação* (Tese de Doutorado em Sociologia: Relações de Trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo). Coimbra: Faculdade de Economia, 2014.
- Costa, Hermes Augusto. “O sindicalismo em questão em tempos de austeridade”. In: R. V.Oliveira, M. A. Bridi e M. Ferraz (orgs.), *O sindicalismo na era Lula: paradoxos, perspectivas e olhares*. Belo Horizonte: Fino Traço Editora, 2014, p. 183-210.
- Costa, Hermes Augusto. “Le syndicalisme portugais et l’austerité: entre la force des protestations et la fragilité des alliances”, *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 70 (2): p. 262-284, 2015.
- DIEESE/CUT. “Terceirização e Desenvolvimento: Uma conta que não fecha” (setembro), [consultado 22 Maio 2016]. Disponível em http://www.sinttel.org.br/downloads/dossie_terceirizacao_cut.pdf., 2011.
- Durand, J-P. *La chaîne invisible travailler aujourd’hui: flux tendu et servitude volontaire*. Paris: Seuil, 2004.
- Estanque, Elísio; Costa, Hermes Augusto. “Trabalho, precariedade e movimentos sociolaborais”. In: S. F. Casaca (org.), *Mudanças laborais e relações de género: novos vetores de (des)igualdade*. Coimbra: Almedina, 2012, p. 165-203.
- Estanque, Elísio; Costa, Hermes Augusto; Silva, Manuel Carvalho. “O futuro do sindicalismo na representação sociopolítica”. In: A. Freire (org.), *O futuro da representação política democrática*. Lisboa: Nova Vega, 2015, p. 119-142.
- Galvão, Andréia. *Neoliberalismo e reforma trabalhista no Brasil*. Rio de Janeiro: Revan, 2007.
- Hewison, Kevin. “Precarious work”. In: S. Edgell et al (eds.), *The sage handbook of sociology of work and employment*. London: Sage, 2016, p. 428-443
- Huws, Ursula. *The making of a cybertariat: virtual work in a real world*. New York: Monthly Review Press, 2003.
- Krein, José Dari. “As formas de contratação: flexibilidade”. In: KREIN, José Dari Krein et al (orgs.), *Regulação do trabalho e instituições públicas*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2013, p. 167-186.
- Lechat, N.; Delaunay, J. C. *Les centres d’appels: un secteur en clair-obscur*. Paris: L’Harmattan, 2003.
- Marcelino, Paula Regina Pereira. *Terceirização e ação sindical: a singularidade da reestruturação do capital no Brasil* (tese de doutorado em Sociologia). Campinas: Universidade Estadual de Campinas, 2008.
- Nogueira, Claudia Mazzei. *O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução — um estudo das trabalhadoras do telemarketing*. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

Formas de precarização

- Roque, Isabel. *As linhas de montagem teleoperacionais no mundo dos call centers: um retrato local numa moldura transnacional*. (Tese de Mestrado em Sociologia: Relações de Trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo). Coimbra: Faculdade de Economia, 2009.
- Santos, Maria João; Marques, Ana Paula. “O caso dos call centers: organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego”, *Sociologia - Problemas e práticas*, Lisboa, 52, p. 67-86, 2006.
- Sennet, Richard. *A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Ed. Record: Rio de Janeiro, 1999.
- Silva, Manuel Carvalho. *Vencer o Medo - Ideias Para Portugal*. Lisboa: Temas e Debates, 2012.
- Soeiro, José. *A formação do precariado: transformações no trabalho e mobilizações de precários em Portugal* (Tese de Doutoramento em Sociologia: Relações de Trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo). Coimbra: Faculdade de Economia, 2015.
- Standing, Guy. *Work after globalization*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2009.
- Standing, Guy. *The precariat. The new dangerous class*. London: Bloomsbury, 2011.
- Veloso, Luísa. *Empresas, Identidades e Processos de Identificação*. Porto: Editora da Universidade do Porto, 2007.
- Wolff, Simone. *Informatização do trabalho e reificação: uma análise à luz dos Programas de Qualidade Total*. Tese de mestrado em Sociologia. Universidade Estadual de Campinas, 2008.