

050

NOVOS CENÁRIOS DE TRABALHO E EMPREGO NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES: ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM UM CALL CENTER DE PORTO ALEGRE (RS).

Luis Fernando Santos Correa da Silva, Daniel Gustavo Mocolin, Sonia Maria Guimaraes Laranjeira (orient.) (Departamento de Sociologia, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, UFRGS).

O estudo aborda aspectos relacionados à organização do trabalho e à qualificação profissional referentes à função de operador de teleatendimento em uma empresa prestadora de serviços de Call Centers. Nos últimos anos, principalmente após a privatização das telecomunicações no Brasil, observa-se significativa expansão do mercado de Call Centers. No que se refere ao emprego, os Call Centers tem garantido destaque como responsáveis diretos pelo crescimento da quantidade de empregos formais no setor de serviços. No que concerne à Sociologia do Trabalho, discute-se as implicações sociais das novas tecnologias de informação sobre a estrutura ocupacional das sociedades contemporâneas, bem como seus efeitos sobre a organização do trabalho e a qualificação do trabalhador. O tema proposto suscita as seguintes questões: como se organiza o trabalho em uma empresa de Call Center? que qualificações profissionais são necessárias para o desempenho das rotinas de trabalho? Este estudo tem como objetivos: 1) Identificar as formas de organização do processo de trabalho; e 2) Investigar a influência da qualificação profissional na inserção dos trabalhadores em atividades relacionadas às rotinas de Call Centers, levando em consideração seus conteúdos diferenciais. Adota-se, como hipóteses de trabalho que: a) o trabalho é segmentado em diferentes níveis; e b) quanto mais qualificado o trabalhador, maiores as possibilidades de desempenhar atividades que contemplem grau mais elevado de flexibilidade. O estudo será operacionalizado através da investigação empírica de um Call Center ligado a empresas de telecomunicações, em Porto Alegre (RS). A coleta de dados foi realizada através de duas técnicas de investigação: I) coleta de dados secundários; e II) realização de entrevistas semi-diretivas com gerentes e operadores de teleatendimento da empresa investigada. (PIBIC/CNPq-UFRGS).