

052

EMERGÊNCIA DE NOVAS OCUPAÇÕES: EMPREGADOS DE CALL CENTER NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES. *Daniel Gustavo Mocelin, Luís Fernando Santos Corrêa da Silva, Sonia Maria Guimaraes Larangeira (orient.)* (Departamento de Sociologia, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, UFRGS).

Estudos da sociologia do trabalho discutem sobre a constituição de um novo paradigma sócio-econômico distinto do taylorista-fordista. Mudanças resultariam de transformações no padrão tecnológico, na dinâmica econômica (em razão da importância adquirida pelo capital financeiro, liberalização dos mercados e reestruturação produtiva), nas formas de gestão das empresas, no mercado de trabalho, especialmente no que se refere à eliminação de postos de trabalho e emergência de novas ocupações. Neste contexto, destaca-se a realidade das empresas de telecomunicação as quais vêm passando por intenso processo de reestruturação, movido principalmente por inovações tecnológicas; dentre elas, destacam-se as atividades de tele-atendimento, responsáveis pelo contato com o cliente por via telefônica e que hoje adquirem grande importância como fator de competitividade, atuando como interface entre a empresa e o cliente. Tais atividades são, em maioria, terceirizadas e desempenhadas nos chamados call centers; constituídos para prestar serviços de tele-atendimento, são empresas que integram tecnologia e recursos humanos, combinando telecomunicações e informática, para processar tráfego de chamadas telefônicas e administrar o relacionamento entre uma empresa e seus clientes. O objetivo do estudo detém-se na definição de aspectos relativos ao perfil dos empregados de uma operadora de call center. Possui caráter exploratório e busca investigar como se trabalha e quem trabalha no call center. Os dados foram coletados através da realização de 25 entrevistas (survey) com empregados de um call center; três entrevistas com gerentes de RH; e através da Internet. No Brasil, os call centers movimentam altos recursos e representam parcela significativa do mercado de trabalho. Em relação ao como se trabalha no call center, o tele-atendimento é receptivo ou ativo; é fundamental ao empregado ser capaz de manejar tecnologias da atividade (Ensino Médio e Informática), além de possuir habilidades pessoais, boa dicção, capacidade de comunicação. Em relação a quem trabalha no call center, são pessoas jovens, acostumados a lidar com tecnologias de informação, e que provém em grande parte do setor de comércio. Os salários são baixos, embora os ativos recebam comissão. A organização do trabalho nestas empresas segue a tendência de flexibilidade, constatada em estudos recentes, entretanto podemos observar uma série de características do modelo taylorista-fordista de produção. (CNPq).