
Formas flexíveis de trabalho e emprego no sector das tecnologias de informação e comunicação¹

Ilona Kovács e Sara Falcão Casaca²

1. Introdução

Esta comunicação visa caracterizar as estratégias de gestão de recursos humanos desenvolvidas nas empresas que operam no âmbito da ‘nova economia’ ou, mais concretamente, no sector TIC (tecnologias de informação e comunicação), bem como analisar e problematizar as principais mudanças que ali têm ocorrido no domínio do trabalho e do emprego.

Num primeiro momento, problematiza-se o conceito de ‘nova economia’ e expõe-se o amplo debate que opõe as teses optimistas às perspectivas críticas. Depois, a partir do trabalho empírico desenvolvido no âmbito de um projecto em curso, é sublinhada a dimensão ambígua subjacente à reorganização do trabalho e do emprego, isto é, a convivência de factores de risco com janelas de oportunidade para alguns trabalhadores. Além disso, procura-se também demonstrar que este sector está longe de ser unificado nas suas práticas laborais, prevalecendo antes a diversidade e a heterogeneidade na forma como a flexibilidade de trabalho e emprego é praticada. Face ao discurso sobre a generalização do trabalho inteligente organizado em redes organizacionais, tentamos demonstrar que há diferenças substanciais no que se refere às condições de trabalho e de emprego e aos níveis de satisfação em geral dos trabalhadores inquiridos, isto é, entre aqueles que pertencem ao núcleo duro e os que fazem parte da força de trabalho periférica ou flexível. No entanto, como veremos, estes últimos não constituem igualmente um grupo homogéneo.

2. As novas tecnologias de informação e comunicação e o debate em torno da *nova economia*

O discurso dominante em torno da “nova economia”, produzido e amplamente publicitado por políticos, alguns jornalistas e académicos e por *gurus* da gestão, assenta no determinismo tecnológico e no mito do mercado e da flexibilidade. Situa-se aqui a perspectiva optimista tecno-liberal, segundo a qual as tecnologias de informação e comunicação são as forças motrizes de uma nova era do crescimento, da produtividade, da competitividade, da flexibilidade e da inovação (Abrahamson, 1997; Sahlman, 1999). As novas tecnologias de informação e comunicação favorecem a mobilidade de emprego, a flexibilidade, a criação de emprego e a qualificação dos postos de trabalho, liderando uma marcha inevitável em direcção a uma sociedade cognitiva, centrada na produção e intercâmbio de conhecimentos. Anuncia-se assim que o trabalho se tornará cada vez mais complexo, qualificante, intensivo em conhecimento e que requererá, de cada indivíduo, o envolvimento num processo de aprendizagem contínua, i.e., de

¹ A problemática explorada nesta comunicação e a investigação empírica que a sustenta enquadram-se no projecto *As Formas Flexíveis de Trabalho e Emprego: Riscos e Oportunidades* (projecto financiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia - POCTI N° 33042/SOC/2000). As autoras agradecem a colaboração da Dr.ª Mariana Leite Braga na recolha de informação e tratamento dos dados em SPSS.

² Secção de Sociologia /Departamento de Ciências Sociais
SOCIUS – Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações
ISEG-UTL – (ilona@iseg.utl.pt; sarafc@iseg.utl.pt)

aprendizagem ao longo da vida (EC., 1995). As novas tecnologias induzem ainda a implementação de novos modelos produtivos, pós-tayloristas, assentes em estruturas organizacionais flexíveis e em redes; na descentralização e no apelo ao sentido de iniciativa, de autonomia e de versatilidade; na generalização do trabalho inteligente; na organização flexível do trabalho e do emprego e numa nova relação de trabalho que valoriza a cooperação e a lealdade, que apela à disseminação do trabalho independente e à substituição do trabalhador assalariado pelo prestador de serviço pós-laboral (cf., Kovács, 1999; 2002). Este discurso coloca ainda a tónica na inevitabilidade, transversalidade e homogeneização das mudanças em curso; neste sentido, à “nova economia” corresponde, simultaneamente, uma “nova sociedade”. Esta, além de conter e gerar múltiplas oportunidades de trabalho, é também uma sociedade mais democrática, igualitária e plural, mais atenta às necessidades das famílias e, designadamente, ao desafio da conciliação entre vida profissional vida familiar, bem como mais integradora da diversidade de aspirações e opções dos indivíduos.

No pólo oposto, situa-se a perspectiva crítica que, no mesmo registo determinista, sublinha porém os efeitos negativos das TIC: degradação das condições de trabalho, desqualificação, destruição do emprego, precarização, desemprego em massa e crescente polarização entre uma elite (especialistas do conhecimento) e um número volumoso de trabalhadores flexíveis e precários, com salários baixos e irregulares, e com relações de trabalho frágeis e inseguras (Reich, 1993; Rifkin, 1995; Castells, 1998). Nesta linha, Jeremy Rifkin (1995) argumenta que as tecnologias de informação e comunicação tendem a suprimir grande parte dos postos de trabalho. Na economia *hi-tech*, apenas um segmento restrito de trabalhadores tem garantia de trabalho; trata-se, pois, de uma elite cosmopolita, constituída por manipuladores de símbolos e controladores da tecnologia e das forças produtivas. De resto, assistir-se-á a um crescendo de trabalhadores precários, desempregados, excluídos. Em suma, a nova economia, de acordo com esta linha de pensamento, agudiza as desigualdades económicas e sociais, suprime a segurança e generaliza a incerteza (cf., Kovács, 1999; 2002).

Por contraponto a estas visões antagónicas, procuramos realçar aqui a ambiguidade incrustada nas mudanças em curso, bem como demonstrar que a tendência se tem desenhado não numa única direcção, mas sim no sentido da heterogeneização das condições de trabalho e de emprego e da diversificação das oportunidades de vida em geral.

3. Breve caracterização do emprego no sector das TIC em Portugal

A terciarização, a feminização e a difusão de formas flexíveis de emprego são as tendências marcantes da evolução recente do emprego em Portugal. O desenvolvimento do sector terciário em sentido lato (incluindo o sector informacional) deu-se ao nível da expansão dos serviços a particulares (serviços sociais e pessoais, onde as mulheres estão sobrerrepresentadas), como igualmente dos serviços prestados às empresas, incluindo as do sector industrial. Deste modo, têm sido profusamente anunciadas, enquanto profissões de futuro, aquelas associadas aos ramos de engenharia de telecomunicações e de ambiente, de informática - *web designers*, *webmasters*, gestores/as de base de dados para *web*, programadores/as de *internet*, gestores/as de conhecimento, produtores/as de conteúdos para *web*, directores/as de comércio electrónico, *experts* em segurança de sites, directores/as de *web*, entre outras (cf., INOFOR, 2002).

Se é verdade que, nos anos 60 em Portugal, menos de um terço dos trabalhadores (27%) se encontravam no sector terciário (cf., Machado e Costa, 1998), em 2001 esse valor correspondia a aproximadamente metade do total de trabalhadores (53%) – cifra que, apesar do crescimento registado, se situava abaixo da média da Europa dos Quinze (67%) (Eurostat, *Labour Force Survey 2001*). Trata-se sobretudo de trabalho feminino: em 2001, 63% da mão-de-obra feminina e 45% da mão-de-obra masculina portuguesas prestavam trabalho neste sector (id. *ibid.*). Além disso, é particularmente generalizado no sector terciário o recurso a formas flexíveis de trabalho e

emprego (trabalho temporário, *outsourcing*, subcontratação, trabalho independente, isenção de horário e emprego a tempo parcial). Em geral, e no que concerne ao desenvolvimento deste sector, importa também salientar que os subsectores mais representativos do ponto de vista da criação de emprego nos últimos anos - como é o caso do comércio, restauração/hotéis - estão, na sua maioria, associados a emprego pouco qualificado, mal remunerado e precário. O emprego nos serviços intensivos em conhecimento em relação ao total representa cerca de 36 %, enquanto na União Europeia diz a respeito a 46% (cf., Kovács, 2002). Ao longo da segunda metade da década passada, verificou-se um incremento do número de empregados no sector das TIC (cf., Mata, João, coord., *et al.*, 2002). Importará, porém, sublinhar que não só se trata de um sector essencialmente masculino, como a evolução positiva do emprego verificada nos últimos anos reforçou ainda mais essa tendência (*vide* anexo, figura 1) .

4. A heterogeneidade da força de trabalho no domínio das TIC: Alguns resultados preliminares

Os resultados do inquérito realizado junto a empresas do ramo das TIC (sectores ligados à informática, novas tecnologias da informação e *software*, telecomunicações, audiovisuais, multimédia e imagem³) indicam que as situações de emprego estão longe de serem homogéneas e que, efectivamente, não se assiste a uma generalização do trabalho inteligente e flexível. Ao invés, verifica-se uma separação nítida entre as categorias socioprofissionais de elevado e médio estatuto (quadros superiores, especialistas e técnicos de nível intermédio) e os operadores de *call centre*. Enquanto os primeiros estão predominantemente numa situação de estabilidade profissional, reforçada pela promoção, formação e desenvolvimento profissional, o segundo grupo, apesar do seu elevado nível de formação, encontra-se numa situação precária demonstrando vontade de transição para uma relação de trabalho mais integrada – cf., quadro 1 do anexo (dimensões do trabalho e emprego, por grupos profissionais).

Verificam-se diferenças significativas no que se refere ao nível de satisfação com os diversos aspectos do emprego, como indica o quadro 2 em anexo. Deste modo, os operadores de *call centre* não associam nenhuma dimensão com alto nível de satisfação. A maior satisfação verifica-se na relação com os colegas e superiores (nível médio/bom), tempo livre e possibilidade de escolher o horário (nível médio) e condições de trabalho (nível médio). Ressalta ainda o baixo nível de satisfação com a autonomia no trabalho e com a participação nas decisões. Os quadros superiores e os quadros de nível intermédio estão mais satisfeitos com os aspectos referentes às relações com os colegas, ao contrato de trabalho e à estabilidade profissional. Os quadros superiores e os especialistas trabalham, frequentemente, 40 a 50 horas por semana. Não é por acaso que a sua maior insatisfação diz respeito à falta de tempo livre e à impossibilidade de escolher o horário de trabalho (cf., quadro 2, anexo).

Os resultados do inquérito mostram também que a flexibilidade e a mobilidade não constituem uma tendência geral nas situações de emprego da “nova economia”, como aliás anunciam os seus ideólogos. São antes vertentes que afectam sobretudo a força de trabalho periférica, na maioria dos casos contra as expectativas e vontade dos indivíduos em questão. Em virtude do forte investimento feito pelas empresas na qualificação dos quadros superiores e especialistas – como é o caso dos segmentos de sistemas de informação, telecomunicações, *software*, multimedia e publicidade –, os vínculos laborais destes profissionais tendem a ser mais estáveis. Nestes casos, é frequente a mobilidade entre empregos ocorrer contra a vontade da

³ As profissões abrangidas nos sectores da nova economia pelo inquérito foram os seguintes: operadores/as de *call centre*, engenheiro/a de telecomunicações, gestor/a de projecto, operador/a de dados, engenheiro/a electrónico, consultor/a no domínio das novas tecnologias, consultor/a informático/a, técnico/a informático, engenheiro/a de sistemas de informação, programador/a, auditor/a de informática.

empresa empregadora, sendo os trabalhadores em causa recorrentemente ‘caçados’ por outras empresas interessadas em incorporar o respectivo *know-how*. Note-se ainda que as diferenças apresentadas entre ambos os grupos tendem a reproduzir-se: os indivíduos que estão com contrato sem termo já, anteriormente, se encontravam nessa situação laboral; também os indivíduos com contrato através de uma ETT (Empresa de Trabalho Temporário) estavam nessa situação nos dois empregos antecedentes.

5. *Call centres*: O trabalho inteligente da nova economia?

A centragem na orientação para o cliente e para a qualidade dos serviços, a inovação tecnológica e as estratégias de racionalização organizacional, como é o caso da externalização do trabalho e do outsourcing, são factores que têm estado na base da expansão dos *call centres*, sobretudo a partir dos anos 90. Não raras vezes, estabelece-se uma rede de subcontratação: uma dada empresa de um determinado sector que pretende prestar um serviço de apoio a clientes subcontrata uma empresa *call centre* para essa actividade e esta, por sua vez, subcontrata os/as operadores/as a ETT.

Portugal é o quinto país com a maior taxa de crescimento dos países da Europa, Médio Oriente e Ásia, empregando entre 0,4 e 1% da população activa portuguesa⁴ (a média europeia é de 0,8%).⁵ Hoje em dia, a maioria dos Bancos e Seguradoras, bem como todas as empresas operadoras de telecomunicações e de serviços de Internet, dispõem de *call centres* ou mesmo *contact centres*.⁶ Um número significativo destes *call centres* funciona 15-24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, pelo que se combinam ali várias formas flexíveis de trabalho e emprego. Além do trabalho a tempo parcial, é comum encontrarmos o trabalho por turnos, incluindo aos fins-de-semana, e o trabalho nocturno. São ainda recorrentes o contrato a termo, o trabalho temporário e o contrato de prestação de serviços, numa perspectiva de flexibilidade quantitativa de redução de custos.

Os administradores de *call centres* por nós entrevistados sublinham os seguintes requisitos como competências essenciais de um/a operador/a de *call centre* - capacidade de comunicação, sobretudo verbal; capacidade de adaptação e de relacionamento, assim como a de trabalhar sob pressão; capacidade de resistência a tarefas rotineiras; forte sentido de responsabilidade; e disponibilidade e flexibilidade em termos de tempo de trabalho.

Diversos estudos caracterizam a natureza das tarefas e as condições de trabalho nos *call centres* como próximas dos princípios da organização de trabalho taylorista ou de um novo modelo de exploração agora aplicado à “nova economia” (Taylor, 1999; Bono, 2000; Stanworth, 2000; Buscatto, 2002). As informações por nós recolhidas confirmam, efectivamente, a tese da prevalência de um “taylorismo informático” nos *call centres*. Destaca-se, em particular, a separação entre funções de concepção e controlo realizadas por um número deduzido de técnicos e as tarefas rotineiras realizadas individualmente num posto de trabalho pelos operadores. Num dos casos estudados, encontrámos 244 operadores formalmente vinculados a uma ETT e 15 técnicos vinculados à empresa (efectivos) a realizar as funções de concepção e controlo. Grande

⁴ As fontes disponíveis não apresentam valores iguais, segundo Diário Económico de 26 de Março de 2003.

⁵ Id. *ibid*.

⁶ Na verdade muitos dos *call centres* hoje em dia são mais que meros centros de atendimentos de chamada (inbound centres); além do telefone e do mero computador e dos acessórios informáticos básicos, estão presentes sofisticadas tecnologias de informação e comunicação (ACD – Automated Call Distribution System), pelo que o conceito evoluiu, nestas situações, para *contact centres*. Trata-se de unidades operacionais de relacionamento por via telefónica ou escrita com clientes ou outros utilizadores, onde estão fortemente presentes tecnologias de informação e telecomunicações avançadas. No caso das bancas telefónicas estudadas, em particular, há também a componente *outbound*, a qual ocorre por exemplo quando o banco em causa quer publicitar junto dos clientes alguns produtos ou serviços novos.

parte dos operadores é jovem, tem menos de 26 anos de idade (80%), um elevado nível de escolaridade (66% têm, no mínimo, o grau de licenciatura e 26% detêm o nível de ensino secundário ou estão actualmente a frequentar o ensino superior). Há uma grande insatisfação entre os operadores, como previamente constatado. Estes sublinham a grande discrepância que existe entre o seu nível de capital escolar e a actividade realizada, compreendendo tarefas simples, rotineiras, sem autonomia e sem participação nas decisões. A rotação é, por conseguinte, elevada (entre Janeiro e Setembro de 2002 foi de 33 % num dos casos estudados) e a maioria (80%) afirma o desejo de mudar a sua situação profissional.

Nos *call centres*, a preocupação máxima recai sobre os objectivos quantitativos, a produtividade e a eficiência (maior número de chamadas telefónicas atendidas por minuto), prevalecendo o controlo directo⁷ e informatizado. As chamadas são estritamente monitorizadas, quer em termos de conteúdos (qualidade da informação dada, amabilidade e simpatia no atendimento do cliente), quer em termos quantitativos incidindo sobre tempos de duração das mesmas⁸. Os baixos salários e a degradação das condições de emprego em geral caracterizam os *call centres* estudados.

A este respeito há ainda a sublinhar a forte intensidade de trabalho. Com efeito, e apesar das seis horas de trabalho diárias, 92% das dos inquiridos referem que o ritmo de trabalho é muito/bastante intensivo e 82% afirmam regressar do trabalho realmente cansados. No fundo, a relação de subcontratação com a empresa cliente do *call centre* depende estritamente dos preços praticados, num contexto de mercado crescentemente competitivo, e de um conjunto de factores que estão na base dessa orientação mais taylorista de organização do trabalho⁹.

6. A segregação sexual no sector TIC

Já aqui referimos que, olhando para os dados sobre o emprego agregados, se trata de um sector que emprega mais homens que mulheres e que o crescimento verificado no emprego reforçou o peso masculino. A nossa análise vem introduzir, a este respeito, algumas observações relevantes: enquanto as telecomunicações são relativamente permeáveis à integração das mulheres (na verdade, encontrámos aqui mais mulheres que homens), já os subsectores de informática, novas tecnologias de informação e *software* se mostram claramente bastiões masculinos, assim como o sector de audiovisuais, comunicação, multimédia e imagem, ainda que em menor grau. Mesmo quando temos em consideração a realidade dos *call centres*, nota-se que enquanto aqueles que prestam serviços no domínio do sector bancário/financeiro têm mais trabalhadores homens, já o sector das telecomunicações se revela predominantemente feminino.

⁷ É frequente os próprios supervisores, como documentam as entrevistas por nós realizadas, ouvirem, num registo aleatório, as conversações telefónicas estabelecidas entre o/a trabalhador/a e o/a cliente.

⁸ No que respeita à intensidade de controlo, o depoimento seguinte é elucidativo: (...) o nosso coordenador, se não tiver a possibilidade de estar a ouvir directamente, grava a conversa e, depois, faz a avaliação dessa chamada. *Se tiver a possibilidade de fazer, portanto, de ouvir directamente, está do outro lado a ouvir, e vai fazendo a avaliação(...). Essas avaliações podem conduzir uma pessoa a despedimento. Já tem acontecido colegas meus que não cumprem esses requisitos,...*

⁹ Como o excerto seguinte de uma entrevista com um administrador demonstra: *[O call centre] tem a sua equipa de gestão e o que tem de fazer é cumprir os critérios. É remunerada pelo serviço prestado, pelo número de chamadas atendidas. E pode ser penalizada por não cumprir os critérios que a grande empresa pretende (atender os clientes em menos de 10 segundo, atender o número de chamadas que a grande empresa pretende por dia ou não atingir a qualidade). Penalizada ou premiada. Portanto, além do valor normal de remuneração ainda há um prémio ou uma penalização. O que nos obriga, obviamente, a: ou trabalhamos como deve ser ou o negócio não tem rentabilidade para nós.*

Neste caso, somos levadas a supor que o atendimento aos clientes é visto como uma tarefa menos exigente em termos de conhecimentos e qualificações, donde resulta uma aparente maior igualdade entre os sexos.

A orientação para o cliente e a valorização das competências sociais (capacidade de comunicação e de prestar cabal atenção para ouvir as reclamações ou preocupações dos outros, a maior empatia com clientes e a resistência a tarefas monótonas e repetitivas), são competências tidas socialmente como femininas, explicando em parte o recrutamento significativo de mulheres para a função de operadoras de *call centres* (Belt *et al.*, 2002). Apesar de os estereótipos em torno das qualificações sociais femininas parecerem, à primeira vista, atributos valorizados por este segmento da nova economia, a verdade é que esse *valor* não surte efeito na prática. Com efeito, as qualificações não são socialmente neutras, isto é, não são independentes do sexo de quem as possui (e.g. Ferreira, 1992; Cockburn e Ormrod, 1993; Jenson, 1998); por conseguinte, o facto de estarem socialmente associadas à natureza das mulheres faz com não sejam monetária e organizacionalmente recompensadas. Tal como salienta Juliet Webster, "Assim que o trabalho de dactilógrafa perde a sua associação com representação 'trabalho de mulheres', e se torna uma das aplicações dos computadores pessoais, a relutância dos homens para operar com teclados desaparece" (1996: 145). Além disso, e à semelhança do verificado em outros estudos¹⁰, quando se trata dos *call centres* bancários, o apoio técnico é exercido sobretudo por homens, sendo neste caso secundarizadas as 'competências sociais' atribuídas às mulheres e particularmente relevadas as competências para a resolução de problemas (Cf., Belt, *et al.*, 2002).

No que respeita às categorias socioprofissionais, encontramos proporções semelhantes de homens e mulheres que são quadros superiores, mais mulheres nas profissões intelectuais e científicas e mais homens técnicos e profissionais de nível intermédio. Na nossa amostra não há praticamente diferenças entre a proporção de homens e mulheres operadores/as de *call centre*, não obstante a relativa segregação sectorial já aqui mencionada. Em relação à distribuição semelhante, entre os sexos, na categoria de quadros superiores, importará notar que a proporção de mulheres a auferir mais de 2001 euros líquidos (escalão máximo definido no nosso inquérito) é bastante inferior – cf., figura 2 (anexo). Note-se, pois, que em mais nenhuma das categorias profissionais se apresenta um diferencial salarial entre os sexos tão vincado. Quer dizer que é sobretudo entre as categorias profissionais de estatuto mais elevado nos sectores da "nova economia" que a discriminação salarial em desfavor das mulheres é mais visível, não obstante os níveis de habilitação mais elevados. A segregação parece assim, ainda que contornos diferentes, transversal aos segmentos analisados.

Com base no nosso inquérito, é ainda possível constatar que, nos subsectores estudados, os homens estão mais integrados contratualmente que as mulheres; não só 52% deles se encontram vinculados com contrato permanente como a proporção de mulheres que presta trabalho numa base temporária por via de uma ETT duplica a proporção de homens (cf. figura 3, anexo). As mulheres com contratos de trabalho precários são predominantemente operadoras de *call centre*.

A diferença entre os sexos no domínio da 'nova economia' é ainda particularmente evidente no que concerne ao regime de duração de trabalho: a taxa de feminização do trabalho a tempo parcial é de 79%, ligeiramente abaixo da taxa média nacional (84%¹¹). Olhando para o total dos inquiridos, 6,8% dos homens e 20,4% das mulheres encontram-se a trabalhar a tempo parcial. Estes valores não se afastam muito daqueles referentes às estatísticas nacionais, ainda que

¹⁰ Vicki Belt *et al.* (2002) chegaram, na sua investigação, à mesma conclusão, embora neste caso, o contraste surja em relação aos *call centres* de serviços de informática.

¹¹ Cálculo efectuado a partir dos dados do Inquérito ao Emprego, do INE (Instituto Nacional de Estatística). Este enviesamento em relação aos dados estatísticos nacionais reflecte os sectores em que concentrámos a nossa análise, em particular os *call centres* – onde os homens trabalham igualmente a tempo parcial.

as mulheres da nossa amostra, sobretudo devido à sua concentração em *call centres*, trabalhem mais de acordo com este regime do que as mulheres portuguesas em geral¹².

O mínimo de horas trabalhadas é de 5, no sector dos *call centres* de telecomunicações, e o máximo é de 55 horas (sector de software/informática). Além dos aspectos comumente referidos para as longas horas de trabalho nestes sectores, em particular o facto de lidarem com nichos de mercado muito dinâmicos e imprevisíveis, este valor (55 horas) reflecte a tendência para as longas jornadas de trabalho nas empresas ligadas às TIC, como se o tempo despendido na empresa fosse um reflexo do grau de empenho na actividade profissional e na vida da empresa. Esta tendência, além de comprometer a possibilidade de harmonia com outras dimensões e tempos da vida social, parece colidir fortemente com o propósito da igualdade de oportunidades entre os sexos. Não só algumas mulheres, dadas as expectativas que interiorizaram em torno do seu papel na sociedade, tendem a afastar-se dos sectores cuja organização do tempo de trabalho se rege por esta cultura, como os próprios empregadores/gestores, com base igualmente em estereótipos e representações de género tradicionais, tendem a não recrutar mulheres para as profissões de maior estatuto, considerando que o perfil feminino não se coaduna com a cultura do casamento com a empresa.

7. Heterogeneidade da força de trabalho periférica

As formas flexíveis de emprego são ambíguas e, por conseguinte, podem ter implicações diferenciadas. Como os nossos resultados indicam, para uns, o trabalho flexível fornece oportunidades adicionais para trabalhar e obter rendimentos suplementares ou uma melhor articulação entre o trabalho pago, a vida pessoal e/ou o tempo de lazer. Mas, para muitos outros, essas modalidades podem traduzir-se numa redução da protecção social, em inferiores oportunidades de progressão na carreira, menores níveis salariais e no reduzido (ou ausência) de acesso à formação profissional. Para uns, pode tratar-se de uma situação de emprego transitória, de um trampolim para uma situação mais integrada; para outros, pode ser uma opção individual associada a um determinado estilo de vida; para outros ainda, pode corresponder a uma encruzilhada cuja única direcção é a precariedade e, eventualmente, a exclusão económica e social.

A partir dos resultados das entrevistas¹³, foi possível definir os seguintes tipos de emprego flexível:

- emprego de inserção à espera de melhor,
- emprego de transição para adquirir e diversificar experiência profissional
- emprego complementar,
- instabilidade a longo prazo.

Identificámos diversas atitudes por parte dos trabalhadores:

- procura activa de um emprego que vai ao encontro das expectativas,
- aceitação passiva (insatisfação com a situação, mas ausência de procura),
- aceitação activa: opção por um emprego flexível para ter tempo para outras actividades, procura de autonomia individual.

¹² De acordo com os dados do Inquérito ao Emprego, do INE (Instituto Nacional de Estatística), em Portugal, em 2002, cerca de 16% das mulheres e 7% dos homens encontravam-se a trabalhar a tempo parcial.

¹³ Os respectivos excertos das entrevistas serão apresentados durante a sessão pública.

Conclusão

Os resultados obtidos no nosso estudo refutam a tese dos ideólogos da nova economia, segundo a qual se verificaria uma homogeneização das situações de emprego e uma generalização do trabalho inteligente e flexível. De facto, destacámos aqui as diferenças significativas entre as condições de emprego dos quadros superiores, especialistas e de alguns técnicos, por um lado, e as dos operadores de *call centre*, por outro. Concluímos também que estas desigualdades tendem a reproduzir-se: há uma tendência para a acumulação sucessiva de vantagens nos trajectos individuais do primeiro grupo e, por outro lado, para um cúmulo de desvantagens nos percursos pessoais do segundo grupo de trabalhadores. No entanto, não é suficiente analisar as condições de trabalho e emprego da força de trabalho periférica por oposição ao emprego seguro e à força de trabalho do núcleo duro. A nossa tese é a de que existe uma grande heterogeneidade no seio do universo da força de trabalho periférica – o que nos levou, com base nas entrevistas em profundidade, a equacionar vários tipos de emprego flexível.

Os resultados refutam igualmente a tese segundo a qual, na ‘nova economia’, as desigualdades nas condições de emprego entre homens e mulheres tendem a desaparecer. Concluímos que, neste contexto, as oportunidades de emprego das mulheres têm tido lugar sobretudo nos subsectores em que as condições de trabalho e de emprego são menos favoráveis, como é o caso dos *call centres*. Quanto mais técnico e menos associado a atributos femininos é o trabalho em causa, mais valorizado tende a ser socialmente e, conseqüentemente, mais atractivo para os homens e mais bem remunerado e enquadrado em geral. No sector das TIC, ainda que conotado com a ideologia da “nova economia” ou da “nova sociedade”, a verdade é que prevalece uma forte segregação sexual: o trabalho dos homens continua a concentrar-se nos segmentos mais valorizados, recompensados financeiramente e contratualmente mais estáveis – facto que nos leva a concluir que as mudanças socioeconómicas têm reconfigurado, e nuns casos até acentuado, as desigualdades no mundo de trabalho e as assimetrias entre homens e mulheres.

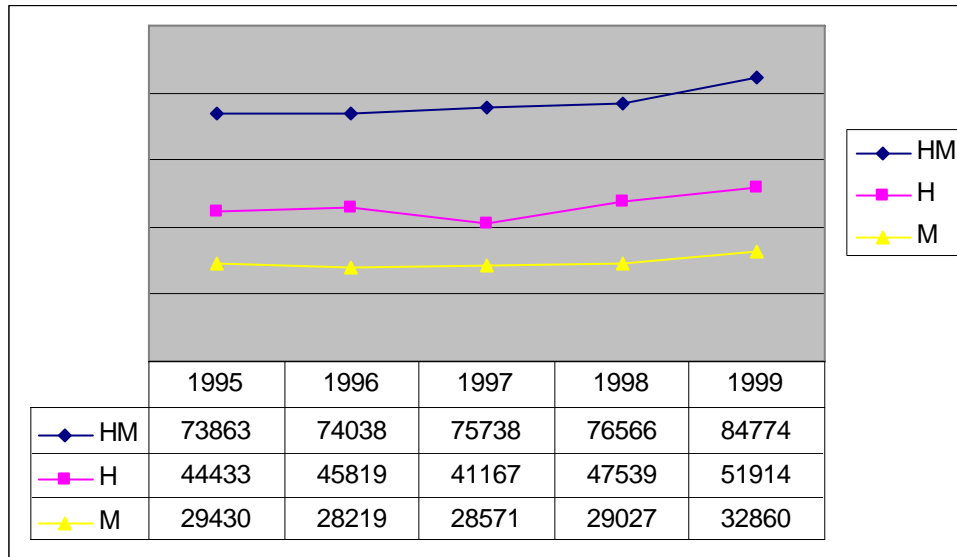
Bibliografia referenciada

- ABRAHAMSON, E. (1997), “The emergence and prevalence of employee management rhetoric’s: the effects of long waves, labor unions, and turnover, 1875 to 1992”, *Academy of Management Journal*, Mississippi State, June, (downloaded).
- BELT, V.; RICHARDSON, R.; WEBSTER, J. (2002), "Women, social skill and interactive service work in telephone *call centres*", *New Technology, Work and Employment*, 17(1): 20-34.
- BONO, Andrea del (2000), "*Call centres*, el trabajo del futuro?", *Sociología del Trabajo*, 39:3-31.
- BUSCATTO, Mario (2002), Les centres d’appels, usines modernes? Les rationalisations of telephonic relations, *Sociologie du Travail*, 44: 99-117.
- CASTELLS. Manuel (1998), *La era de la información*, *La sociedad red*. Vol 1. Madrid, Aliança.
- COCKBURN, Cynthia e Ormrod, Susan (1993), *Gender & Technology in the Making*, London: Sage Publications.
- EUROPEAN COMMISSION (1995) , *White Paper on Teaching and learning. Towards the learning society*, Brussels.
- EUROSTAT, Labour Force Survey, 2001

- FERREIRA, Virgínia (1992), "Informatização e Feminização dos Escritórios em Portugal", *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n.º34, Fevereiro: 213-241.
- INOFOR (2000), Estudos Sectoriais Prospectivos e Perfis Profissionais.
- KOVÁCS, Ilona (1998), "Trabajo, cualificaciones y aprendizaje a lo largo de la vida" *Sociologia del Trabajo*, Madrid, nº 34, Otoño 1998. pp.3-25.
- KOVÁCS, Ilona (2002), *As Metamorfoses do Emprego – Ilusões e problemas da sociedade de informação*, Oeiras: Celta Editora.
- JENSON, Jane (1998), "The Talents of Women, the skills of men: flexible specialization and women", in Wood, S. (ed.), *The Transformation of Work ? – Skill, flexibility and the labour process*, London: Routledge, pp: 141-155.
- MACHADO, Fernando L. e COSTA, A. Firmino (1998), "Processos de uma modernidade inacabada. Mudanças estruturais e mobilidade social", Viegas, J.M. e Costa, A.F. (orgs), *Portugal, Que Modernidade?*, Oeiras: Celta Editora, pp: 17-44.
- MATA, João (coord). *et al.* (2002), *Sociedade de Informação, Principais Indicadores Estatísticos, 1995-2001*, OCT/MCS(Observatório das Ciências e das Tecnologias, Ministério da Ciência e da Tecnologia).
- REICH, Robert (1993), *A Riqueza das Nações*, Lisboa, Ed. Quetzal.
- RIFKIN, Jeremy, (1995) *The end of Work: The Decline of the Global Labor force and the New Post-Market Era*, New York, Jeremy P. Tacher; G.P. Putnam's Sons.
- SAHLMAN, A. William (1999), "The New Economy is Stronger Than You Think", *Harvard Business Review*, November-December, pp: 99- 106
- STANWORTH, Celia (2000),"Women and work in the Information Age", *Gender, Work and Organization*, 7(1): 20-32.
- TAYLOR, P. E BAIN, P. (1999, "'An assembly line in the head': work and employee relations in the call centre", *Industrial Relations Journal*, 30(2): 101-117. Wajcman, Judy (1991), *Feminism Confronts Technology*, Cambridge: Polity Press.
- WEBSTER, Juliet (1996), *Shaping Women's Work – Gender, employment and information technology*, London: Longman.

Anexos

Figura 1 Evolução do número de trabalhadores no ramo das TIC, por sexo



Fonte: Adaptado de Mata, João (coord.) *et al.*, (2002: 13)

Figura 2 Salários auferidos, por grupo profissional e sexo (%)

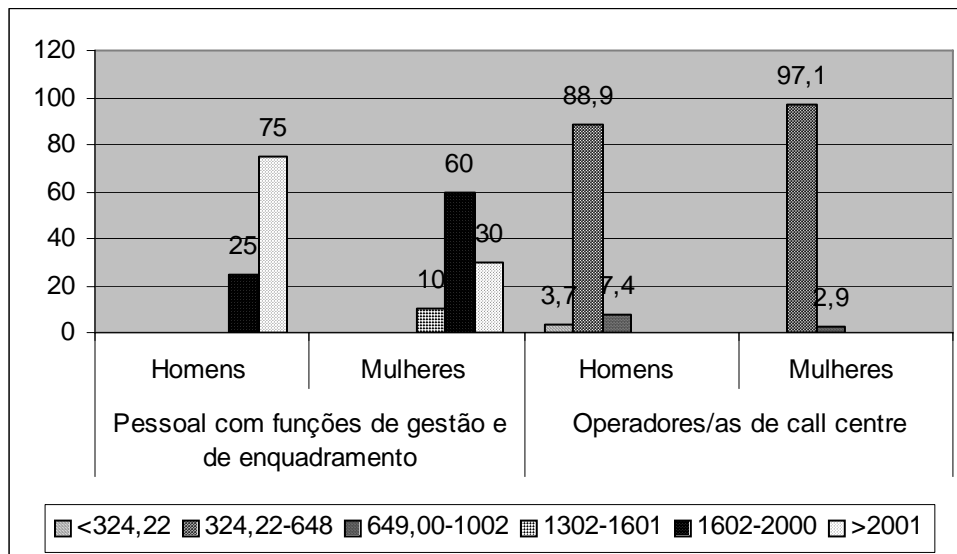
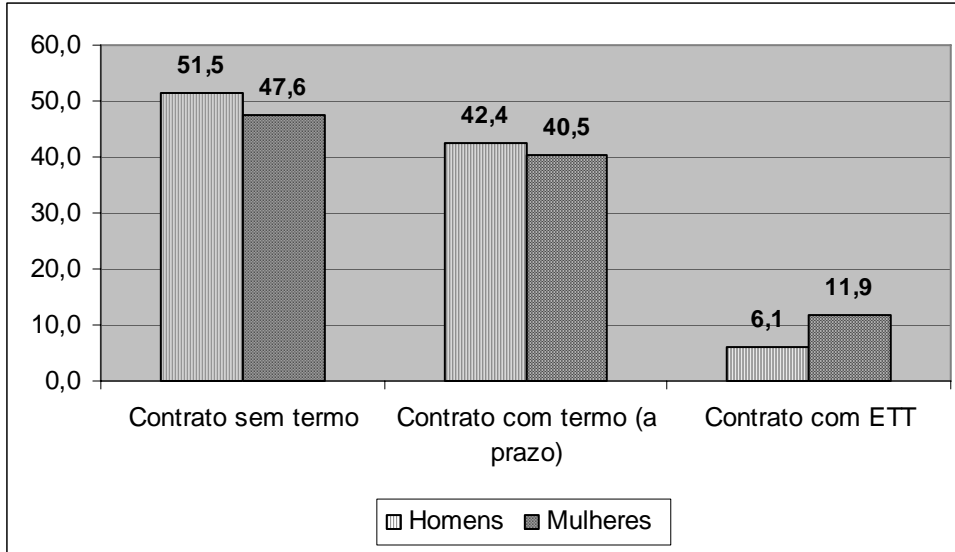


Figura 3 Situação contratual, por sexo (%)



Quadro 1 Dimensões do trabalho e do emprego, por grupos profissionais

Dimensões do trabalho e do emprego	Quadros superiores/ especialistas	Técnicos de nível intermédio	Operadores de <i>call centre</i>
Antiguidade	elevada	média	alta rotatividade
Situação contratual actual	contrato sem termo (100%)	contrato sem termo (100%)	contrato temporário (97,4%)
Tempo de trabalho	tempo integral (100%)	tempo integral (90%)	tempo parcial (36,6%)
Desemprego nos últimos 5 anos	5,6%	20,0%	22,4%
Conteúdo do trabalho	tarefas de elevada complexidade	tarefas complexas	tarefas limitadas e rotineiras
Promoção na empresa	70,4%	20,0%	9,7%
Perspectivas futuras de promoção	bastante ou muito provável (38,3%)	bastante ou muito provável (16,6%)	Não é ou pouco provável (67,5%)
Formação	Frequência de cursos com apoio da empresa (92,0%)	Frequência de cursos com apoio da empresa (30,0%)	Frequência de cursos com apoio da empresa (35,0%)
Intenção de futura formação profissional	96%	70,0%	56,5%
Remuneração	Alta (2000 e +2000 euros/mês)	Média (1000- 1600 euros)	Baixa (320-648 euros)
Receio de perder o actual emprego	22,6%	20,0%	45,9%
Vontade de mudar de emprego	18,8%	50,0%	55,5%
Desejo de mudar de profissão	17,6%	10,0%	59,3%

Quadro 2 Grau de satisfação com as várias dimensões do trabalho e do emprego, por grupos profissionais

Dimensões do trabalho e do emprego	Quadros e técnicos superiores	Técnicos de nível intermédio	Operadores de <i>call centre</i>
Relações com colegas, subordinados e superiores	4,2	4,3	3,8
Nível de remuneração	3,6	3,0	2,7
Condições no local de trabalho (instalações, equipamentos e instrumentos de trabalho)	3,9	3,5	3,4
Contrato de trabalho	4,3	4,5	2,5
Estabilidade e segurança quanto ao seu futuro profissional	4,1	4,0	2,1
Autonomia, ou seja, a possibilidade de decidir qual a melhor maneira de realizar o seu trabalho e ter iniciativa	3,9	3,8	2,4
Envolvimento na tomada de decisões	3,7	3,7	2,2
Grau de interesse do trabalho, e a possibilidade de utilizar as suas capacidades	3,7	4,1	2,8
Prestígio e reconhecimento dos seus méritos	3,6	3,2	2,6
Oportunidades de promoção	3,6	2,3	2,2
Oportunidades para aprender coisas novas e para a sua valorização profissional	3,7	3,0	3,0
Tempo livre suficiente	2,5	3,1	3,6
Poder escolher horários/dias de trabalho	2,9	3,7	3,7