

H459

EMPREGO E RELAÇÕES DE TRABALHO EM EMPRESAS DE TELEMARKETING

Joana Garcia Fernandez (Bolsista PIBIC/CNPq) e Prof. Dr. Carlos Alonso Barbosa de Oliveira (Orientador), Instituto de Economia – IE, UNICAMP

Diante das inovações tecnológicas e das mudanças econômicas da década de 1990, um dos setores que adquiriu destaque foi o setor de telemarketing. Isso ocorreu devido a sua grande capacidade de cortar custos, principalmente através da redução de pessoal, e fornecer maior agilidade e abrangência de contratos, de formas mais eficientes em relação às práticas tradicionais. A ocupação de operador de telemarketing é, assim, uma forma de emprego que se expande pela sua capacidade de racionalizar trabalho e incrementar a produtividade. A partir de tabulações da RAIS referentes aos anos de 1989, 1992, 1995, 1998 e 2000, bibliografia disponível e da realização de entrevistas com dirigentes sindicais foi construído um perfil da ocupação de operador de telemarketing e foi feita uma avaliação das condições do emprego e relações de trabalho no setor. Assim, foi verificado que o operador de telemarketing é uma categoria recente, na qual prevalecem trabalhadores do sexo feminino, com alto índice de escolaridade e com idade entre 18 e 29 anos. Além disso, é alta a rotatividade no emprego, é freqüente o desrespeito às cláusulas da convenção coletiva e a atuação dos sindicatos, que são recentes e aos poucos estão ampliando seu nível de organização, é limitada. Todas essas características indicam certa precarização das relações e condições de trabalho, sendo bastante comum, inclusive, os problemas de saúde físicos, como LER, e psicológicos, como o estresse.

Telemarketing – Emprego – Relações de trabalho