



INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

**QUALIDADE DO EMPREGO EM CONTEXTO DE MUDANÇA TECNOLÓGICA:  
O caso das operadoras de telefonia móvel celular**

Dissertação de Mestrado

*Daniel Gustavo Mocelin*

Porto Alegre, 9 de dezembro de 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

Dissertação de Mestrado

**QUALIDADE DO EMPREGO EM CONTEXTO DE MUDANÇA TECNOLÓGICA:  
O caso das operadoras de telefonia móvel celular**

Dissertação apresentada à banca  
examinadora do Programa de Pós-  
Graduação em Sociologia/UFRGS como  
requisito para a obtenção do título de  
Mestre em Sociologia.

Orientadora  
*Sônia Maria Karam Guimarães*

*Daniel Gustavo Mocelin*  
Aluno de Mestrado Acadêmico, PPG Sociologia/UFRGS, 2005

[dmocelin@terra.com.br](mailto:dmocelin@terra.com.br)

Porto Alegre, 9 de dezembro de 2006.

## *Agradecimentos*

Devo gratidão a algumas pessoas,

*Sonia Maria Karam Guimarães*, orientadora, seu profissionalismo e dedicação à pesquisa são, para mim, exemplos a serem seguidos.

*Luís Fernando Santos Corrêa da Silva*, primeiro colega no desbravamento da sociologia do trabalho, nos estudos sobre os *call centers*.

*Maurício Rombaldi*, colega que me indicou para a bolsa de apoio técnico no grupo de pesquisa, sem o qual eu não poderia ter iniciado a trajetória que me trouxe até aqui.

*Elvis Vitoriano da Silva*, interlocutor nos dois anos de trabalho conjunto; companheiro de discussões, muitas vezes rípidas; e parceiro em eventos pelo Brasil.

*Gonzalo Graña Oliveira*, amigo de todas as horas e que ficou por algum tempo como técnico de nosso grupo.

*María Yoshara Catacora Salas*, por sua disponibilidade em me ajudar a interpretar e traduzir a vasta literatura referente ao tema, e principalmente por seu coleguismo.

*Lucas Rodrigues Azambuja*, pelas bibliografias enviadas e pelas críticas sempre pertinentes, porém nem sempre aceitas.

*Leandro Raizer*, pelo diálogo intelectual que sempre conseguimos estabelecer.

Agradecimentos se fazem necessários às professoras que contribuíram decisivamente na minha formação: *Maria Estela Dal Pai Franco*, que me apresentou a pesquisa; *Clarissa Eckert Baeta Neves*, que me resgatou para a área de sociologia; *Anita Brumer*, incentivadora, e sempre presente nas fazes decisivas de minha trajetória profissional; *Cínara Lerrer Rosenfield*, debatedora.

Agradeço à *Gislaine Fraga Medeiros*, companheira amada, que entrou na minha vida quando ingressei no curso de mestrado, me acompanhando nesse desafio.

Agradeço também ao Conselho Nacional de Desenvolvimento científico e Tecnológico – CNPq, e a Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior – Capes, pelos subsídios financeiros necessário ao desenvolvimento dessa pesquisa.

Dedico este trabalho aos meus pais, *João Carlos Mocelin* e *Leocádia Lykawka Mocelin*, que forneceram os suportes para eu chegar até aqui.

## *Resumo*

QUALIDADE DO EMPREGO EM CONTEXTO DE MUDANÇA TECNOLÓGICA: O caso das operadoras de telefonia móvel celular.

O estudo discute conceitualmente a qualidade do emprego seguindo um viés crítico de abordagem do tema considerando-se o contexto da sociedade informacional. O estudo é desenvolvido realizando um diagnóstico sobre a qualidade do emprego no segmento de telefonia móvel celular brasileiro, entendendo que em segmentos emergentes de emprego estabelecem-se processos particulares que implicam em diferenciais ao discutir a concepção da qualidade do emprego. Qualidade do emprego é uma matéria indefinida e polêmica que foi tratada a partir de modelos padrões de emprego, geralmente sustentados na sociedade industrial. No âmbito das transformações da realidade do trabalho e do surgimento de uma mão-de-obra de perfil diferenciado, sugere-se uma lógica distinta de avaliação da qualidade do emprego, condizente com os padrões vigentes. No estudo investigou-se como se expressa a qualidade do emprego nas operadoras de telefonia móvel celular a partir da conjugação entre as características gerais dos empregos e o perfil dos trabalhadores que estão empregados nestas empresas. A rotina do trabalho passa a ser marcada pela capacidade de ajustar-se e de estar sempre motivado, por isso, nestas empresas, buscam-se trabalhadores com perfil volátil, aspectos que têm caracterizado uma mão-de-obra jovem. As condições de emprego parecem condizer com as aspirações do perfil de trabalhador demandado. A qualidade do emprego nas empresas investigadas também reside na formação de uma “cultura” que desperta no trabalhador a necessidade de reforçar a sua empregabilidade. Nessa conjugação entre exigências do emprego e aspirações dos trabalhadores os empregos podem demonstrar-se satisfatórios, expressando-se como “empregos de qualidade”. Qualidade do emprego é mais palpável quando se refere a este circuito de aspectos, e não a uma pré-concepção de um “emprego de qualidade”.

Palavras-chave: emprego; qualidade do emprego; telefonia móvel celular

## *Abstract*

QUALITY OF JOB IN CONTEXT OF TECHNOLOGICAL CHANGE: The case of the operators of cellular mobile telephony

Quality of job is an indefinite and controversial subject that was dealt with from models standards job, generally supported in the industrial society. In the scope of the transformations of the reality of the work and the sprouting of a work force of differentiated profile, a logic distinct of evaluation of the quality of the job is suggested, understanding with the effective standards. In the study it was investigated as if express the quality of the job in the operators of cellular mobile telephony from the conjugate enters the general characteristics of the jobs and the profile of the workers who are used in these companies. The routine of the work passes to be marked by the capacity to adjust themselves and to be always motivated, therefore, in these companies, they search diligent with volatile profile, aspects that have characterized a young work force. The job conditions seem to understanding with the aspirations of the profile of demanded worker. The quality of job in the companies also investigated inhabits in the formation of a “culture” that awakes in the worker the necessity to strengthen its employability. In this conjugate between requirements of the job and aspirations of the workers the jobs can be demonstrated satisfactory, expressing itself as “quality jobs”. Quality of job is more concrete when it is mentioned to this circuit of aspects, and not to a preconception of a “quality jobs”.

Word-Keys: job; quality of job; wireless

## *Sumário*

	Pg.
Agradecimentos .....	3
Resumo .....	4
Abstract .....	4
Lista de Ilustrações .....	7
<b>Introdução .....</b>	<b>11</b>
Abordagens sobre qualidade do emprego .....	18
Instrumentalização da qualidade do emprego e metodologia .....	23
Procedimentos metodológicos .....	24
Coleta de dados sobre o caso .....	25
Técnica de análise .....	27
Experiência de campo .....	28
Desenho da dissertação .....	30
<b>Capítulo 1 Qualidade do emprego: um fenômeno em mutação? .....</b>	<b>32</b>
1.2 Das origens às controvérsias .....	33
1.2 Uma definição em aberto .....	45
1.3 Qualidade do emprego e “emprego de qualidade” .....	56
1.4 Existem “correntes” de pensamento sobre a qualidade do emprego? .....	60
1.5 Qualidade do emprego no Brasil .....	63
1.6 Qualidade do emprego e satisfação com o emprego .....	65
1.7 Qualidade do emprego e recentes considerações sobre o emprego em contexto de mudança tecnológica .....	69
1.8 Conclusão: mais um passo .....	79
<b>Capítulo 2 Empregos nas telecomunicações .....</b>	<b>84</b>
2.1 Mudanças no setor de telecomunicações: expansão e diversificação .....	84
2.2 Quantidade de empregos no setor de telecomunicações .....	89
2.3 Condições de emprego e perfil da mão-de-obra nas atividades de telecomunicações .....	92
2.4 Expansão das telecomunicações e mudanças no perfil da mão-de-obra ....	108
2.5 Conclusão .....	113

<b>Capítulo 3 O contexto de mudança tecnológica e as implicações no ambiente empresarial .....</b>	<b>114</b>
3.1 Surgimento e formação da telefonia móvel celular no Brasil .....	115
3.2 Expansão e competição no segmento de telefonia móvel celular .....	117
3.3 Lucro ou sobrevivência .....	125
3.4 Conclusão .....	128
<b>Capítulo 4 Qualidade do emprego nas operadoras de telefonia móvel celular ..</b>	<b>130</b>
4.1 Características dos empregos .....	131
4.2 Perfil dos empregados nas operadoras de telefonia móvel celular .....	141
4.3 Condições de emprego nas operadoras de telefonia móvel celular .....	149
4.3.1 Contrato, remuneração, benefícios, tempo de emprego .....	149
4.3.2 Responsabilidade corporativa .....	156
4.4 Reforço da empregabilidade e mercado de trabalho .....	160
4.5 Representação e organização dos interesses dos trabalhadores .....	167
4.6 Algumas pistas sobre a satisfação com o emprego .....	169
4.7 Conclusão .....	174
<b>Conclusão .....</b>	<b>177</b>
<b>Bibliografia e Referências Bibliográficas .....</b>	<b>181</b>
<b>ANEXO 1 Instrumento metodológico .....</b>	<b>191</b>
<b>ANEXO 2 Tabelas e quadros complementares .....</b>	<b>192</b>

## *Lista das ilustrações*

### Quadros

\* Anexo 2

	Pg.
<b>Quadro 1:</b> Fontes de informações do estudo-de-caso	27
<b>Quadro 2:</b> Evolução da produtividade nas empresas de telefonia móvel celular – Empresa A, B e C, 2003-2005	122
<b>Quadro 3:</b> Perfil dos empregados por áreas nas operadoras de telefonia móvel celular	147
<b>Quadro 4:</b> Dispêndio financeiro das operadoras de telefonia móvel celular com salário – Empresa A, Empresa B e Empresa C, 2003 e 2004	149
<b>Quadro 5:</b> Dispêndio financeiro das operadoras de telefonia móvel celular com benefícios – Empresa A, Empresa B e Empresa C, 2003 e 2004	151
<b>Quadro 6:</b> Condições de emprego por áreas nas operadoras de telefonia móvel celular	153
<b>Quadro 7:</b> Indicadores sociais, diversidade – Empresas A, B e C, 2004.	155
<b>Quadro 8:</b> Informações sobre responsabilidade social – Empresa A, Empresa B e Empresa C, 2004	159
<b>Quadro 9:</b> Conteúdos dos acordos coletivos de trabalho – Empresas A, B e C	168
<b>Quadro 10:</b> Médias de satisfação do emprego segundo as atribuições do emprego na opinião dos empregados – Empresa B (Regional Sul), 2004	171
<b>Quadro 11:</b> Atribuições do emprego na opinião dos empregados (satisfação) por atividade segundo ordem decrescente dos melhores aos piores índices* – Empresa B (Regional Sul), 2004	172
<b>Quadro 12:</b> Atribuições do emprego na opinião dos empregados (satisfação) por função e tempo de empresa segundo ordem decrescente dos melhores aos piores índices* – Empresa B (Regional Sul), 2004	173
<b>Quadro 13:</b> Qualidade do emprego por áreas nas operadoras de telefonia móvel celular	
<b>*Quadro 14:</b> Distribuição do percentual de empregos formais por faixa de rendimento médio para o sexo masculino e feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	199
<b>*Quadro 15:</b> Distribuição do percentual de empregos formais por tempo de emprego para o sexo masculino e feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	201
<b>*Quadro 16:</b> Distribuição do percentual de empregos formais por escolaridade para o sexo masculino e feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	203

### Gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Evolução do número de acessos instalados na telefonia fixa e na telefonia móvel celular – Brasil, 1990-2005	86
<b>Gráfico 2:</b> Evolução da densidade na telefonia fixa e na telefonia móvel celular – Brasil, 1990-2005	87
<b>Gráfico 3:</b> Evolução do número de empregos nas empresas de telefonia fixa – Brasil, 1990-2005	89
<b>Gráfico 4:</b> Evolução do número de empregos no setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2004	90
<b>Gráfico 5:</b> Evolução do número de empregos em três empresas de telefonia móvel celular – Brasil, 2002-2005	91
<b>Gráfico 6:</b> Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por faixa de remuneração (em salários mínimos) – Brasil 1994-2004	93
<b>Gráfico 7:</b> Evolução da relação entre maiores e menores rendimentos no setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2004	93
<b>Gráfico 8:</b> Distribuição percentual por faixas de rendimento – Brasil, 2004	94
<b>Gráfico 9:</b> Distribuição percentual por faixas de rendimento – Setor de Serviços, 2004	95
<b>Gráfico 10:</b> Distribuição percentual por faixas de rendimento – Telecomunicações, 2004	95
<b>Gráfico 11:</b> Remuneração média individual – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004	96
<b>Gráfico 12:</b> Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por faixa de tempo de emprego (em meses) – Brasil 1994-2004	97
<b>Gráfico 13:</b> Distribuição percentual do número de empregados por tempo de emprego – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004	98
<b>Gráfico 14:</b> Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por tipo admissão – Brasil 1994-2004	99

<b>Gráfico 15:</b> Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por faixa de horas contratadas (jornada de trabalho semanal) – Brasil 1994-2004	100
<b>Gráfico 16:</b> Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por sexo – Brasil 1994-2004	101
<b>Gráfico 17:</b> Evolução da participação percentual dos empregados por sexo – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004	101
<b>Gráfico 18:</b> Distribuição de faixas de remuneração por sexo*– Telecomunicações, 2004	102
<b>Gráfico 19:</b> Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por faixa etária (em anos de idade) – Brasil 1994-2004	103
<b>Gráfico 20:</b> Distribuição percentual do número de empregados por faixa etária – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004	103
<b>Gráfico 21:</b> Idade média – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004	104
<b>Gráfico 22:</b> Idade média por tempo de emprego – Brasil, Setor de serviços e Telecomunicações, 2004	104
<b>Gráfico 23:</b> Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por escolaridade – Brasil 1994-2004	105
<b>Gráfico 24:</b> Distribuição percentual do número de empregados por faixa de escolarização – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004	105
<b>Gráfico 25:</b> Rendimento médio individual em Reais (R\$) por nível de escolaridade – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004	107
<b>Gráfico 26:</b> Relação entre a evolução de acessos telefônicos instalados (fixa e celular) e a evolução do número de empregados com mais de 10 anos de emprego – Telecomunicações, 1994-2004	108
<b>Gráfico 27:</b> Relação entre a evolução de acessos telefônicos instalados (fixa e celular) e a evolução do número de empregados com até 29 anos de idade – Telecomunicações, 1994-2004	109
<b>Gráfico 28:</b> Relação entre a evolução de acessos telefônicos instalados (fixa e celular) e a evolução do número de empregados que não foram admitidos no ano – Telecomunicações, 1994-2004	109
<b>Gráfico 29:</b> Relação entre a evolução de acessos telefônicos instalados (fixa e celular) e a evolução do número de empregados com escolaridade maior que o ensino médio – Telecomunicações, 1994-2004	110
<b>Gráfico 30:</b> Relação entre a evolução do percentual de empregados com até 12 meses de emprego e a evolução do percentual de empregados com rendimento superior a 20 salários mínimos no setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2004	111
<b>Gráfico 31:</b> Relação entre a evolução do percentual de empregados com até 29 anos de idade e a evolução do percentual de empregados com até 12 meses de emprego no setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2004	111
<b>Gráfico 32:</b> Distribuição dos empregos por grande grupo de ocupações, segunda a CBO – Setor de Telecomunicações, 2004	112
<b>Gráfico 33:</b> Evolução da participação percentual dos tipos de planos da telefonia móvel celular, Brasil, 1998-2005	116
<b>Gráfico 34:</b> Competição no segmento de telefonia móvel celular por banda – Brasil, 1997-2005	119
<b>Gráfico 35:</b> Competição no segmento de telefonia móvel celular por tecnologia – Brasil, 2002-2005	120
<b>Gráfico 36:</b> Competição no segmento de telefonia móvel celular por participação de mercado das empresas (Market Share) – Brasil, 2002-2005	121
<b>Gráfico 37:</b> Evolução e distribuição do número de clientes por região (filiais regionais) – Empresa A, 2002-2005	123
<b>Gráfico 38:</b> Evolução e distribuição da receita líquida por região (filiais regionais) – Empresa A, 2002-2005	123
<b>Gráfico 39:</b> Evolução e distribuição do número de empregos por região (filiais regionais) – Empresa A, 2002-2005	124
<b>Gráfico 40:</b> Evolução da produtividade (número de clientes por empregados) por região (filiais regionais) – Empresa A, 2002-2005	124
<b>Gráfico 41:</b> Evolução da participação de mercado (Market Share) por região (filiais regionais) – Empresa A, 2002-2005	125
<b>Gráfico 42:</b> Evolução do lucro (prejuízo) líquido (em milhões de R\$) e evolução dos investimentos (em milhões de R\$) – Empresa A, 2002-2005	126
<b>Gráfico 43:</b> Relação entre a evolução do número de clientes e a evolução do número de empregados (total) – Empresa A, 2002-2005	127
<b>Gráfico 44:</b> Relação entre a evolução da participação de mercado (Market Share) e a evolução da produtividade (número de clientes por empregado) – Empresa A, 2002-2005	127
<b>Gráfico 45:</b> Evolução e distribuição do número de empregos por áreas – Empresa A, 2002-2005	136
<b>Gráfico 46:</b> Evolução e distribuição do número de empregos por áreas – Empresa C, 2002-2005	136
<b>Gráfico 47:</b> Distribuição percentual de empregos por áreas – Empresa B, 2004	137



<b>Gráfico 48:</b> Distribuição dos empregados em operadoras de telefonia móvel celular por sexo – Empresa A, 2004-2005; Empresa C, 2004	142
<b>Gráfico 49:</b> Distribuição percentual dos empregados por sexo – Empresa B, 2005	142
<b>Gráfico 50:</b> Distribuição dos empregados em operadoras de telefonia móvel celular por faixa etária – Empresa A, 2004-2005; Empresa C, 2004	143
<b>Gráfico 51:</b> Distribuição percentual dos empregados por faixa etária – Empresa B, 2005	144
<b>Gráfico 52:</b> Distribuição dos empregados em operadoras de telefonia móvel celular por escolaridade – Empresa A, 2004-2005; Empresa C, 2004	145
<b>Gráfico 53:</b> Distribuição percentual dos empregados por escolaridade – Empresa B, 2005	146
<b>Gráfico 54:</b> Distribuição dos empregados em operadoras de telefonia móvel celular por tempo de empresa – Empresa A, 2004-2005; Empresa C, 2004	154
<b>Gráfico 55:</b> Distribuição dos empregados por tempo de empresa – Empresa B, 2004	155

### Tabelas

<b>Tabela 1:</b> Distribuição do número de vínculos de emprego, massa salarial e rendimento médio individual por faixa etária* – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004	106
<b>Tabela 2:</b> Distribuição do número de vínculos de emprego, massa salarial e rendimento médio individual por grau de instrução* – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004	107
<b>Tabela 3:</b> Evolução da telefonia móvel celular por banda – Brasil, 1990-2005	118
<b>Tabela 4:</b> Evolução da rede de distribuição (comércio de produtos e serviços*) – Empresa A, 2003-2005	133
<b>Tabela 5:</b> Perfil dos salários médios por cargo, sexo e cor – Empresa A, 2003	150
<b>Tabela 6:</b> Perfil dos salários médios por cargo e sexo – Empresa C, 2004	150
<b>Tabela 7:</b> Dinâmica do mercado de trabalho – Empresas A, B e C, 2003-2004	160
<b>*Tabela 8:</b> Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por sexo – Brasil, 1994-2004	192
<b>*Tabela 9:</b> Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por escolaridade – Brasil, 1994-2004	192
<b>*Tabela 10:</b> Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por faixa etária – Brasil, 1994-2004	193
<b>*Tabela 11:</b> Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por faixa de tempo de emprego – Brasil, 1994-2004	193
<b>*Tabela 12:</b> Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por faixa de horas contratadas – Brasil, 1994-2004	194
<b>*Tabela 13:</b> Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por tipo de admissão – Brasil, 1994-2004	194
<b>*Tabela 14:</b> Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por faixa de remuneração em dezembro – Brasil, 1994-2004	195
<b>*Tabela 15:</b> Distribuição do número de empregos formais por faixa de rendimento médio – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	196
<b>*Tabela 16:</b> Distribuição do número de empregos formais por faixa de rendimento médio para o sexo masculino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	197
<b>*Tabela 17:</b> Distribuição do número de empregos formais por faixa de rendimento médio para o sexo feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	198
<b>*Tabela 18:</b> Distribuição do número de empregos formais por tempo de emprego – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	200
<b>*Tabela 19:</b> Distribuição do número de empregos formais por tempo de emprego para o sexo masculino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	200
<b>*Tabela 20:</b> Distribuição do número de empregos formais por tempo de emprego para o sexo feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	201
<b>*Tabela 21:</b> Distribuição do número de empregos formais por escolaridade – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	202

* <b>Tabela 22:</b> Distribuição do número de empregos formais por escolaridade para o sexo masculino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	202
* <b>Tabela 23:</b> Distribuição do número de empregos formais por escolaridade para o sexo feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	203
* <b>Tabela 24:</b> Distribuição do número de empregos formais por faixa etária dos empregados – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	204
* <b>Tabela 25:</b> Distribuição dos vínculos de emprego por faixa de rendimento segundo a faixa de tempo de emprego – Setor de Telecomunicações (Brasil), 2004	205
* <b>Tabela 26:</b> Distribuição dos vínculos de emprego por faixa de rendimento segundo a faixa de tempo de emprego – Setor de Serviços (Brasil), 2004	205
* <b>Tabela 27:</b> Distribuição dos vínculos de emprego por faixa de rendimento segundo a faixa de tempo de emprego – Brasil, 2004	206
* <b>Tabela 28:</b> Distribuição do número de empregos formais por tipo de vínculo empregatício – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004	207
* <b>Tabela 29:</b> Distribuição do número de empregos formais por tipo de vínculo empregatício por grandes setores econômicos – Brasil, 2004	208
* <b>Tabela 30:</b> Distribuição do número de vínculos de emprego inativos (em 31 de dezembro) segundo a causa do desligamento – Telecomunicações, 2004	209
* <b>Tabela 31:</b> Distribuição do número de vínculos de emprego inativos (em 31 de dezembro) segundo a causa do desligamento – Setor de serviços, 2004	210
* <b>Tabela 32:</b> Distribuição do número de vínculos de emprego inativos (em 31 de dezembro) segundo a causa do desligamento – Brasil, 2004	210

## *Introdução*

Nessa dissertação investigou-se como se expressa a *qualidade do emprego* nas operadoras de telefonia móvel celular a partir da conjugação entre as características gerais dos empregos e o perfil dos trabalhadores que estão empregados nestas empresas. A escolha deste segmento deveu-se ao fato de serem as empresas que o compõem tecnologicamente de ponta, bastante recentes e marcadas pela produção de serviços, campo de investigação condizente com a realidade atual e sugestivo para estudos sobre a *qualidade do emprego*. Nesse estudo, abordou-se a *qualidade do emprego* privilegiando a diferenciação das situações de emprego na sociedade contemporânea. Um pressuposto da investigação é que *qualidade do emprego* está associada à caracterização do ambiente social, cultural e institucional em que se analisam os empregos, e dos processos que operam neste contexto, que incluem mudanças nas formas de organização produtiva, nos sistemas de organização do trabalho, no mercado de trabalho, nas condições de emprego e no perfil e comportamento da mão-de-obra.

Uma abordagem sobre *qualidade do emprego* precisaria estar atenta às implicações de processos como o desenvolvimento e o ritmo da introdução das inovações tecnológicas nas empresas, a liberalização do mercado, o funcionamento dos mercados de trabalho, a rotatividade da mão-de-obra, as exigências de uma formação permanente, entre outros. Esses são processos que atingem em diferente grau os setores e as atividades econômicas, implicando as avaliações da *qualidade do emprego* também distintamente. Com isso, destaca-se que o que foi analisado neste estudo a partir do caso das operadoras de telefonia móvel celular não necessariamente se reproduza em outros setores, embora possa apontar para uma tendência: estará se argumentando sobre o que haveria de mais avançado em termos de desenvolvimento produtivo e de relações de emprego no setor de serviços.

*Qualidade do emprego* não é uma questão acabada. Abordar o tema consiste em lidar com matéria polêmica e ainda pouco definida. Em muitos casos, a expressão “qualidade do emprego” é utilizada, sobretudo, como expressão adjetiva sobre uma dada situação de emprego e menos como uma questão de análise: do ponto de vista sobre o trabalhador,

geralmente refere-se às condições de emprego. Infante e Vega-Centeno (1999) afirmaram que a *qualidade do emprego* poderia ser considerada desde a perspectiva dos diferentes agentes que atuam no mercado, sejam os trabalhadores, as empresas ou os governos. Para os trabalhadores, *qualidade do emprego* estaria vinculada a fatores que redundam no aumento sustentado de seu bem-estar. Nesta perspectiva, a concepção de *qualidade do emprego* suporia a existência de atributos objetivos das condições de emprego como remuneração, benefícios, inclusão e segurança, e de atributos mais subjetivos como a satisfação e gosto pelo que se faz. Para as empresas, *qualidade do emprego* estaria relacionada à necessidade destas organizações em serem competitivas, exigindo alta produtividade e crescimento. Uma das preocupações das empresas seria a necessidade de reduzir custos no curto prazo, o que, em geral, seria alcançado através da redução de pessoal e, muitas vezes, através da subcontratação; processos que implicariam na deterioração das condições contratuais e de proteção dos trabalhadores, prejudicando a *qualidade do emprego* desde a perspectiva dos empregados, mas incrementando certos aspectos desde a perspectiva das empresas. Para o Estado, *qualidade do emprego* estaria vinculada a aspectos distributivos, isto é, a redução da pobreza e da desigualdade social, requisitos para alcançar a estabilidade econômica e reduzir a taxa conhecida como “risco país”. Neste estudo, adota-se a perspectiva sobre os trabalhadores, contudo, essas distintas perspectivas não precisam ser consideradas isoladamente, pois é possível encontrar entre elas convergências. Além disso, deve-se estar atento para o tratamento de coisas distintas que o dimensionamento expresso por Infante e Vega-Centeno aponta quando tratam dos diferentes agentes de mercado.

A literatura apresenta divergências sobre a definição de *qualidade do emprego*. A sociedade salarial do século XX forneceu parâmetros para a compreensão da *qualidade do emprego*, porém estes não se ajustam como fonte de referência frente à atual realidade do trabalho de alguns segmentos econômicos, especialmente os que lidam com tecnologia avançada e informação. No setor de telecomunicações, contexto maior do caso investigado neste estudo, por exemplo, princípios como estabilidade e permanência, que fundamentaram a concepção tradicional da *qualidade do emprego*, são desafiados por processos como rotatividade e mobilidade. Os aspectos questionáveis no debate sobre *qualidade do emprego* consistem na consideração de parâmetros de análise não condizentes com os padrões do presente, como, por exemplo, as características da produção com ênfase na qualidade e na diferenciação ou a alteração na composição e no perfil da mão-de-obra disponível no mercado de trabalho. Independente de controvérsias é importante ter presente que em toda a literatura a seu respeito, *qualidade do emprego* compõe um “complexo conceitual”, em que circulam

diversos conceitos, demonstrando o quanto essa temática intercala dimensões, conecta contextos, permeia ideologias, e, conseqüentemente, gera dúvidas.

A ausência de um consenso conduziu a maioria dos pesquisadores a adotar e a sugerir aspectos-chave que muitas vezes convergem, porém, em outras, tornam-se questionáveis. Os princípios que estão sempre presentes nos estudos sobre o tema são: a formalização do emprego e a manutenção dos direitos legais vinculados aos empregos em benefício dos trabalhadores; a melhoria das condições de emprego para os trabalhadores; a integridade da saúde dos trabalhadores, o desenvolvimento profissional ou sócio-ocupacional dos trabalhadores. Tais princípios constituem-se a partir do que poderia ser compreendido como uma “rede de suportes” em que se destaca a remuneração, os benefícios, a segurança no emprego, a escolaridade dos trabalhadores, elementos que dirão respeito ao bem-estar individual e social dos trabalhadores e que de alguma forma estão vinculados ao trabalho.

Segundo Célestin (2002, p. 22), existe uma interdependência entre as características do emprego e as características do trabalhador e, assim, a *qualidade do emprego* dependeria da adequação do trabalhador ao emprego. Segundo a OCDE (2001), a interdependência entre as características do emprego e as dos trabalhadores “faz com que toda e qualquer medida da qualidade dos empregos deva ser interpretada com prudência porque o mesmo emprego pode ser qualificado consoante o caso como sendo bom ou medíocre”. Essa perspectiva sugere pensar que não seria qualquer trabalhador que estaria empregado em qualquer emprego, mas que existe uma prévia combinação entre os trabalhadores e os empregos. Por exemplo, trabalhadores que não possuem habilidades com o uso de computador não estarão empregados numa operadora de telefonia móvel celular, em que se espera que todos os empregados utilizem essa ferramenta no desempenho de suas atribuições; ou, um trabalhador pouco escolarizado e pouco motivado não buscará se ajustar ao trabalho que muda constantemente; ou, um trabalhador que não tenha gosto por tecnologia, não teria interesse por trabalhar em empresas de tecnologia. Tais considerações também indicam a preocupação das abordagens mais recentes em considerar as expectativas dos trabalhadores quanto aos empregos como diferentes das expectativas dos trabalhadores que viveram o “fordismo”, principalmente considerando que *os indivíduos são cada vez mais escolarizados, com competências cognitivas mais elevadas e têm novos valores e aspirações dificilmente compatíveis com o modelo taylorista, tais como autonomia, responsabilidade, desenvolvimento pessoal e profissional e participação* (Cf. Kovács, 2001, p. 46).

Em geral, a literatura tende a definir *qualidade do emprego* de forma muito geral, no intuito de lhe oferecer o campo de aplicação mais amplo possível (Célestin, 2002; Macías, 2004). Com isso, já está implícita a idéia de que a avaliação da *qualidade do emprego* pode

variar de caso a caso. Neste estudo, seguindo tal tendência, entendeu-se, provisoriamente, *qualidade do emprego* como um fenômeno referente à “rede de suportes” relacionada aos empregos que implicam o “bem-estar” individual e social dos empregados, e que tenham ou possam ter algum efeito sobre a vida do trabalhador, tanto dentro quanto fora do emprego. Nesta definição, está inscrita a idéia de que *qualidade do emprego* não se refere simplesmente ao emprego em sua forma institucional. Ao se referir à *qualidade*, sobretudo, está se sugerindo que o emprego está intrinsecamente relacionado às aspirações do trabalhador nele empregado, afinal, o “bem-estar” refere-se ao trabalhador. Portanto, no caso sob investigação, *qualidade do emprego* se expressará de acordo com a conjugação entre as características dos empregos e o perfil dos trabalhadores que estão empregados. Nesta acepção, as condições de emprego por si próprias não definem *qualidade do emprego*, mas fazem a mediação entre o emprego e o trabalhador. Isso significa que a *qualidade do emprego* é uma construção, estruturada entre o emprego e o empregado, sofrendo influência tanto do contexto dos empregos como das aspirações dos empregados.

No Brasil, as operadoras de telefonia móvel celular constituem um segmento empresarial consolidado e em expansão, que atua em ambiente competitivo caracterizado pela imprevisibilidade do mercado, decorrente do ritmo acelerado de mudança tecnológica. É difícil saber o que vai ocorrer nos próximos anos neste segmento: enquanto se realizam os processos de crescente expansão comercial e de intensa competição de mercado, as operadoras de telefonia móvel celular convivem com a convergência tecnológica, o que significa a combinação de diferentes tipos de serviços, que vão desde o tráfego de voz, passando pelo tráfego de dados e imagens, até a recente expectativa da televisão digital. A expansão dos serviços de telefonia móvel celular, além de linear (crescimento do número de clientes), é espiral (crescimento do número de serviços por cliente).

A “produção” nas operadoras de telefonia móvel celular cada vez mais agrega serviços, caracterizando um ciclo exponencial de novidades, e isso é algo que acontece desde o início da implantação dos serviços. Os primeiros telefones celulares basicamente foram utilizados para tráfego de voz, e seu sucesso se estabeleceu pela personificação do terminal. Os telefones celulares de terceira geração, por exemplo, permitem aos usuários conciliarem trabalho, educação e lazer, pois com tais aparelhos além de estabelecerem conversações por tráfego de voz, podem enviar e receber mensagens e e-mails, realizar transações bancárias, acessar a Internet, entreter-se com jogos eletrônicos, rádio FM e músicas em formato MP3, e registrar situações cotidianas com fotografias e filmagens.

Essas empresas comandam uma extensa rede operacional e comercial, que é complementada por indústrias que fornecem as tecnologias renovadas. Atualmente, todos os

meses chegam ao mercado consumidor novos aparelhos de telefone celular, que permitem o desenvolvimento de novos serviços por parte das operadoras, desencadeando novos portfólios de serviços e cabendo a tais empresas distribuí-los socialmente através de campanhas fundadas em estratégias de marketing e vendas; operacionalizá-los na rede; e fornecer suporte aos usuários no pós-venda. Ocorre, ainda, a renovação das plataformas, das centrais de comutação e das estações de rádio-base, necessária para a operação dos serviços.

Nestas empresas, demanda-se mão-de-obra que deve ajustar-se às freqüentes mudanças para ser capaz de dar suporte comercial, estratégico e operacional à atividade: a geração de empregos está focada no marketing, nas vendas e na prospecção e retenção de clientes, não sendo menos importante a operação. O que se observa nestas empresas é que estão agregados trabalhadores que prestam serviços e trabalhadores que são técnicos. Também surge um agente de participação constante, o cliente, que está vigilante quanto ao produto final da produção. O dinamismo do segmento implica que o trabalho seja caracterizado por uma “rotina não rotineira”, ou seja, o conteúdo do trabalho é o mesmo por pouco espaço de tempo, o que quer dizer que a novidade e a agilidade caracterizam o trabalho nas operadoras de telefonia móvel celular. As mudanças neste setor ocorrem por ciclos. Quando as empresas implantam campanhas com alguma novidade, gera-se um ambiente de agitação que se estabiliza com a superação das metas, até que uma nova campanha seja lançada. Essas características do trabalho se estendem desde quem concebe os serviços até quem presta o atendimento ao cliente. Toda a mão-de-obra empregada para prestar o serviço é de alguma maneira afetada pelo dinamismo gerado pelas condições do ambiente empresarial.

A “informação” sobre o mercado e o “conhecimento” dos serviços são o carro-chefe em termos de qualificação para quem trabalha nas operadoras de telefonia móvel celular, elementos que sempre são renovados. Assim, diferentemente de uma especialização definitiva, os empregados precisam passar por treinamentos. A mão-de-obra está segmentada, mas todos os empregados, independente do grau de responsabilidade, gestores ou não gestores, técnicos ou não, estão envolvidos na implementação de uma cultura comum: a necessidade de ser adaptável às mudanças, a capacidade de lidar com o risco e a necessidade de sobreviver na instabilidade. Os trabalhadores do marketing precisam projetar constantemente planos de serviços adequados aos variados perfis de consumidores e, para isso, precisam estar atentos aos serviços da concorrência, desenvolvendo vantagens para não perderem clientes. Os trabalhadores da operação precisam fornecer o suporte tecnológico que permite a qualidade do serviço, garantido que se ponha em prática o que foi planejado e vendido ao consumidor. Os vendedores e os atendentes são os elos com o consumidor, e precisam ter a aptidão para convencer o cliente a contratar novos serviços, garantindo receita

às operadoras, convencendo, permanentemente, o usuário que o serviço prestado por uma operadora é melhor que o serviço prestado pelas concorrentes. Todos os empregados, independente da atividade, são “vendedores”, o que condiciona um intenso trabalho em nome da produtividade e da qualidade do serviço.

A adaptação implica em escolarização elevada, na capacidade de “aprender a aprender” e na condição de ser volátil. Por isso, nestas empresas, buscam-se trabalhadores flexíveis, propensos às mudanças, aspectos que têm caracterizado uma mão-de-obra jovem. Os trabalhadores jovens trazem consigo a habilidade de manusear tecnologia, o gosto pela inovação e a ambição de se profissionalizar; é visionário e produtivo. Essa mão-de-obra sofre com a incerteza do futuro e está motivada para afastar-se dessa.

O envolvimento dos empregados com os objetivos da empresa indica que há um comprometimento considerável do empregado para com a empresa. Em mercado de intensa concorrência, não acompanhar as mudanças implicaria em prejuízos para a empresa, e em ameaça para o trabalhador. O empregado precisaria cumprir metas e vender a qualquer custo, pois ao final do processo, além de garantir tranquilidade, uma vez que o empregado afasta-se do sentimento de incerteza quanto ao futuro, os ganhos reverteriam em benefício do empregado através de instrumentos como a participação nos lucros e resultados, premiações por produtividade, o que implementaria a remuneração do trabalhador. Nas operadoras de telefonia móvel celular os salários são mais elevados dos que os da economia em geral, tanto para os cargos de chefia como para os cargos de produção, o que faz os empregos serem atrativos para os trabalhadores.

Todo esse envolvimento, porém, gera carga ao trabalhador, que muitas vezes não consegue acompanhar a evolução de um mercado cambiante em que há intensificação do trabalho. Isso significa que há também graves problemas nestas empresas. Ao mesmo tempo em que são concedidos largos benefícios, estes podem ser perdidos a qualquer momento, pois podem ocorrer nas operadoras mudanças estruturais como, por exemplo, processos de fusão ou centralização, o que implica em redução de pessoal; processos de externalização de atividades, o que implica em transferência de quadros para outras empresas, ou realocação de atividades em outras regiões, o que pode implicar em demissões ou migração dos empregados. Enquanto muitos trabalhadores sofrem com a incerteza e acabam desligados ou desligando-se destas empresas, outros empregados se dedicam de tal forma que constroem carreiras nas empresas ou no mercado, com atenção total às oportunidades que surgem em outras empresas, em outros setores ou em outras localidades.

A conjugação entre as características dos empregos criados nas operadoras de telefonia móvel celular e o perfil da mão-de-obra empregada será tratada neste estudo. Esse foi o



caminho entendido como o mais conciso para tratar sobre *qualidade do emprego* no caso sob investigação. O estudo ora proposto orientou-se por quatro indagações: *Um ambiente empresarial de mudança tecnológica pode garantir qualidade do emprego? Como se expressa a qualidade do emprego a partir das características de um segmento marcado por expansão comercial e competição de mercado? Esse ambiente empresarial pode oferecer bem-estar aos trabalhadores? Esse ambiente empresarial tende a favorecer ou desfavorecer o bem-estar dos empregados?*

O que se mostra interessante no caso das operadoras de telefonia móvel celular é o fato de que o dinamismo do mercado no segmento pode combinar-se com a *qualidade do emprego* e não necessariamente deteriorá-la. No caso específico destas empresas não são necessariamente desestabilizadas as condições que providenciam o bem-estar dos trabalhadores empregados, pelo contrário, são constituídos mecanismos diferentes que superam, não destroem, as redes de suporte tradicionais que o emprego auferia ao empregado. Além disso, esses mecanismos estariam relacionados aos interesses dos trabalhadores de determinado perfil.

A análise realizada justifica-se não apenas por debater o recente e controverso tema *qualidade do emprego* no contexto de mudança tecnológica, mas também em abordar o caso das operadoras de telefonia móvel celular, empresas recentes e pouco investigadas. As operadoras de telefonia móvel celular são empresas de tecnologia avançada, estando entre as principais empresas de tecnologia do Brasil. O foco sobre tais empresas reporta-se, primeiro, ao grau de desenvolvimento destas e ao potencial de penetrabilidade sócio-econômica, não a sua recorrência no presente; segundo, à presença, nestas empresas, de um perfil de trabalhador cada vez mais em evidência no mercado de trabalho. *De te fabula narratur*<sup>1</sup>. Por um lado, espera-se que o estudo possa superar debates convencionais sobre a precarização dos empregos ou as análises que evidenciam as mudanças no mundo do trabalho com um olhar passado: essa proposta de investigação incorpora acerca da *qualidade do emprego* uma série dessas discussões sobre uma mesma linha de argumentação. Por outro lado, o estudo não teve a pretensão de definir a *qualidade do emprego* numa perspectiva pós-moderna, em que todos os aspectos que definiram a *qualidade do emprego* seriam substituídos por novos. A intenção foi de contribuir com a discussão sobre a *qualidade do emprego*, propondo um exame de como estão se definindo novas maneiras de qualificar o emprego, observadas no caso tomado por estudo.

Duas ressalvas talvez sejam centrais para o leitor. Por um lado, é importante considerar que não existe um oásis de “bons” empregos nas operadoras de telefonia móvel

---

<sup>1</sup> “A história é a teu respeito”. Karl Marx, Prefácio a Primeira Edição de “O Capital”.

celular, da mesma maneira que não há um celeiro de precariedade. Por outro lado, quem sobrevive neste mercado obtém ganhos sócio-profissionais importantes, pois os empregados nestas organizações são trabalhadores com empregabilidade reforçada, adaptados a um contexto de mudança tecnológica, orientados para aprenderem sempre e formados para conviver com o risco, adquirindo, portanto, uma lógica de avaliação da *qualidade do emprego* distinta da lógica de avaliação da *qualidade do emprego* fordista.

### **Abordagens sobre qualidade do emprego**

Existem diferentes formas de analisar *qualidade do emprego*. Em grande parte dos casos, as investigações sobre *qualidade do emprego* analisam as conjunturas de mercado de trabalho, observando o que acontece com o conjunto de empregos – todo o mercado de trabalho de um país, de uma região ou de alguns setores econômicos – em períodos de tempo especificados. Variados métodos foram desenvolvidos para a realização de diagnósticos sobre a *qualidade do emprego*, cada um com características específicas, mas todos com contribuições para o desenvolvimento metodológico da temática.

Nos estudos sobre *qualidade do emprego* destacam-se quatro<sup>2</sup> métodos de abordagem. Em primeiro lugar destacam-se as análises por extensão ou contraste. Como observa Farné (2003), uma definição por extensão consiste na enumeração ou lista de atributos ou características que “deveria” ter um emprego, enquanto que a definição por contraste faz uma oposição entre um “emprego de qualidade” e um que não seria, ou seja, propondo uma comparação entre duas ou mais situações de emprego em que uma seria “a situação ideal”. Ao abordar a *qualidade do emprego* através de um padrão idealizado de emprego, a análise peca em não enfatizar características intrínsecas a um determinado caso, desconsiderando, muitas vezes, o contexto econômico de empregos em particular.

Entretanto, algumas perspectivas que adotam a análise por contraste são cuidadosas e contribuem com a melhor compreensão do tema em questão. O estudo de Ferranti et alli (2002), sobre os novos postos de trabalho no comércio, adverte que os empregos neste setor devem ser considerados como formas de oportunidade para os trabalhadores frente às alternativas de emprego existentes<sup>3</sup>. No estudo, considera-se que o ponto de referência da *qualidade do emprego* no caso do comércio não deveria ser um trabalho similar no mundo

---

<sup>2</sup> Um quinto método de abordagem seria o que entende que a *qualidade do emprego* define-se pela satisfação com o emprego. Sobre isso, ver Capítulo 1.

<sup>3</sup> No estudo, o autor adota o seguinte exemplo: “é preferível para as jovens que estão cursando o ensino médio serem vendedoras do que empregadas domésticas, o que seria o mais comum no passado”.

industrializado, ou seja, mesmo que os empregos recentemente criados possam parecer precários em relação a uma realidade mais distante, esses deveriam antes ser considerados em relação ao seu entorno recente e com as situações que se apresentam ao indivíduo que busca um emprego.

Próximas às abordagens por contraste ou extensão estão as análises por modelos. Alguns autores propõem a construção de tipologia de empregos, utilizando certos parâmetros correspondentes à *qualidade do emprego*. Chacón (1999), em estudo sobre os empregos na Colômbia, propôs um modelo formado por quatro tipos de emprego: empregos de boa qualidade, empregos de média qualidade, empregos de remuneração baixa e empregos de baixa qualidade ou precários. Os *empregos de boa qualidade* seriam aqueles em que um conjunto de requisitos considerados como centrais fossem contemplados: possuem contrato de trabalho, estariam protegidos pela seguridade social (cotizam no sistema previdenciário) e as remunerações do trabalho seriam superiores a um valor determinado<sup>4</sup>. Os *empregos de média qualidade* seriam aqueles com alguma carência de contrato ou seguridade social (uma ou outra), porém as remunerações do trabalho seriam superiores a um valor determinado. Os *empregos com remuneração baixa* compor-se-iam de todos os ocupados com ou sem contrato de trabalho, estando ou não cotizados, suas remunerações entre a metade e o valor determinado. Os *empregos de baixa qualidade ou precários* compor-se-iam de todos os ocupados que, tendo ou não contrato ou estando ou não cotizados, recebem remunerações inferiores à metade do valor determinado.

Nesta forma de análise, toma-se por objeto um conjunto de empregos do mercado de trabalho para, segundo as características que definem os tipos de emprego, enquadrá-los no modelo. As abordagens por modelo parecem ser mais adequadas para análises que pretendem comparar os empregos entre os setores econômicos, destacando os que oferecem “empregos de qualidade” como, por exemplo, empregos do setor público ou do setor privado, empregos da indústria ou dos serviços. Todavia, como no caso das análises por extensão ou contraste, não se consideraram peculiaridades dos casos. Além disso, a atribuição de uma faixa salarial ideal pode ser arbitrária.

Outra abordagem que se destaca são as análises por índice ou indicador. Os índices são construídos tendo por objetivo avaliar a *qualidade do emprego* com precisão, estabelecendo um valor que expresse o grau de qualidade em setores ou em localidades, como países, regiões ou cidades. Esses instrumentos foram desenvolvidos para obter generalizações, em que a *qualidade do emprego* ficaria definida por uma pontuação ou uma média final, que

---

<sup>4</sup> O valor determinado pelo estudo de Chacón refere-se a um indicador chamado de linha de pobreza *per capita* (LPP), ver Chacón, 1999, p. 186 e 218.

serve para realizar diagnósticos mais precisos e menos complexos. Por isso, os índices acabam sendo mais restritivos devido a seu caráter necessariamente quantitativo e dependente de dados disponíveis, o que impede considerar algumas peculiaridades quando se estudam casos específicos. Os índices são instrumentos rígidos e, para serem comparáveis, implicam que o mesmo instrumento seja aplicado às diferentes situações.

Campos, Moutinho e Campos (s/ano, p. 9-10) propuseram um índice para medir a qualidade do emprego formal no Brasil a partir de alguns dados disponíveis na base Rais-Caged<sup>5</sup> do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE):

*O Índice de Qualidade do Emprego Formal (IQEF) tem sua sistemática de cálculo similar ao índice de desenvolvimento humano (IDH) das Nações Unidas e compreende a média simples de quatro indicadores: a) grau de instrução; b) rotatividade; c) média salarial e d) concentração salarial. Cada indicador é transformado em um índice, que varia de 0 a 1, por interpolação linear. Assim, o pior resultado possível do indicador equivale a zero e o melhor resultado possível ou o resultado desejável equivale a 1. O índice resulta da fórmula:  $i = \frac{vo - pv}{mv - pv}$ , onde vo é o valor observado do indicador, pv e mv são os piores e o melhores valores possíveis, respectivamente. Os parâmetros utilizados para o cálculo do IQEF foram: a) para o grau de instrução: o percentual de funcionários com pelo menos o primeiro grau completo, variando de zero a 100%; b) para a rotatividade: número de admitidos ou desligados (o que for menor) em relação ao número total de empregados, variando de 5% a 100%; c) para média salarial: variando de 1 a 8 salários mínimos; d) concentração salarial: percentual de pessoas que ganham acima de 2 salários mínimos, variando de zero a 100%.*

Contudo, a praticidade das análises por índices é criticada por muitos pesquisadores quando tratam sobre a *qualidade do emprego*.

*La naturaleza multidimensional de la calidad del empleo hace imposible la generación de un orden sin ambigüedades. Tal vez, algunos métodos para la generación de índices se podrán desarrollar, pero ello inevitablemente involucrará un sistema de ponderaciones que tiene pocas probabilidades de ser universalmente válido (Rodgers, 1997, p. 4 apud Farné, 2003, p. 22)*

Essa é uma posição que tem se demonstrado consensual nas análises recentes sobre a *qualidade do emprego* tanto na América Latina como na Europa. Verdera (2001) sublinha que “*un indicador compuesto que agregue otros indicadores siempre es arbitrario por la necesidad de dar pesos y porque se trata de sumar unidades de medidas diferentes entre sí*”

---

<sup>5</sup> A Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), instituída em 1975, fornece informações estatísticas sobre o *mercado de trabalho formal* no Brasil, funcionando em conjunto com o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), criado em 1965, que instituiu o registro permanente de admissões e dispensa de empregados; são mantidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego. As bases estatísticas podem ser acessadas em <http://www.mte.gov.br>, mediante cadastro como pesquisador.

(p. 11). Segundo a Comisión de las Comunidades Europeas (2001) “*debido a su naturaleza relativa y pluridimensional, no se puede definir una medida o un índice de calidad de trabajo únicos. Además, la importancia que se concede a las distintas dimensiones variará según las circunstancias y las aspiraciones*” (p. 8).

As análises por dimensões são as mais enfatizadas pela literatura, e fundamentaram a construção do instrumento metodológico seguido neste estudo. As análises por dimensões destacam a multidimensionalidade da *qualidade do emprego*. Os estudos por dimensões propõem análises mais detalhadas e descritivas que as formas de abordagem anteriormente destacadas, embora sejam menos precisas. A análise por dimensões não busca avaliar se os empregos são “bons” ou “ruins”, ou se preocupa em classificar se os empregos de um segmento são melhores que os empregos de outro segmento (Reinecke e Valenzuela, 2000, p. 30), buscando constatar em que aspectos haveria deficiências. Tais análises são abertas às novidades analíticas, permitindo a inclusão de dimensões de acordo com o interesse do pesquisador. Além disso, as análises por dimensões são apropriadas tanto para estudos conjunturais como para estudos sobre setores, atividades ou segmentos específicos, pois permitem analisar particularidades inerentes a certos contextos, permitindo inclusão de categorias ou temas de análise que podem ser próprios aos contextos analisados.

Segundo Abrantes (2005, p. 19), devido à amplitude dos processos envolvidos com a *qualidade do emprego*, convencionou-se encontrar um padrão mais consciencioso para avaliar o emprego. A Comissão Europeia propôs e o Conselho Europeu de Laeken, de dezembro de 2001, em consenso com a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, aprovou uma listagem constituída por dez dimensões da *qualidade do emprego*, a serem tomadas em consideração para acompanhar os respectivos progressos na União Europeia. Essas dimensões agrupam-se, por sua vez, em duas grandes categorias ou dimensões-chave: uma relativa às características do emprego e uma segunda que abrange o contexto dos empregos e do mercado de trabalho. A primeira dimensão-chave estaria vinculada ao reforço da empregabilidade do trabalhador e se comporia de dois temas: 1) *A qualidade intrínseca do emprego*, que diz respeito à compatibilidade das capacidades pessoais dos empregados com as exigências do emprego, um nível e um sistema de remuneração adequados à atividade; 2) *formação permanente, qualificação e progressão na carreira do trabalhador*, em que se considera o desenvolvimento profissional do trabalhador, a promoção de sua formação permanente e o seu potencial de inserção no mercado de trabalho, o que está relacionado à capacidade de uso do computador e a capacidade de adaptação, tendo em vista a inclusão do trabalhador numa economia baseada no conhecimento.

A segunda dimensão-chave estaria vinculada à dinâmica do mercado de trabalho, observando os mecanismos constituídos e instituídos que favoreçam os trabalhadores, que estabeleçam critérios de equidade, salubridade, proteção social, informação profissional e representatividade, tendo em vista a produtividade econômica e garantindo “adequada” qualidade de vida, em que estejam conciliadas a vida profissional e a vida privada. Essa dimensão-chave compõe-se de nove dimensões: 3) *Igualdade entre homens e mulheres*, em que se considera a isonomia tanto em termos de salários quanto em possibilidades de carreira para ambos os sexos; 4) *Saúde e segurança no emprego*, em que se consideram as condições adequadas de trabalho, desde o ponto de vista físico e psicológico; 5) *Proteção social e benefícios*, em que se consideram o cumprimento dos direitos legais e os benefícios oferecidos; 6) *Inserção e acesso ao mercado de trabalho*, em que se considera a entrada e permanência dos trabalhadores no mercado de trabalho e as possibilidades de mobilidade profissional e geográfica dos trabalhadores e a sua capacidade de encontrar novas colocações tanto em caso de desligamento por iniciativa do empregado quanto em caso de demissão; 7) *Equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada*, em que se consideram as licenças e jornadas menores e flexíveis, que compatibilizem os interesses extra-emprego do empregado; 8) *Diálogo social e participação dos trabalhadores*, considerando o nível de informação dos trabalhadores sobre sua vida profissional, o desenvolvimento das empresas, a situação do setor ou segmento e novas oportunidades de emprego, considerando as formas e conteúdos da negociação coletiva; 9) *Diversidade e não-discriminação*, que consiste em analisar o grau de igualdade dispensado no tratamento dos trabalhadores independentemente de sua idade, etnia, religião, deficiência, ou opção sexual; e 10) *Resultados econômicos e produtividade*, que consiste em considerar o crescimento da produtividade do trabalho, que garanta benefícios para os trabalhadores e para as empresas. *Qualidade do emprego* implica que todos os elementos estejam reforçados “positivamente”, contemplando o interesse tanto dos trabalhadores quanto das empresas (Célestin, 2002). No Capítulo 1, observar-se-á que tais dimensões são recorrentes na literatura atual sobre *qualidade do emprego*. Essas dimensões foram delineadas pelo trabalho de Célestin (2002) e discutidas por diversos outros estudos (Marcos e Goni, 2003; Aierb, 2004; Abrantes, 2005; Fremigacci e L’horty, 2005).

A abordagem desenvolvida no presente estudo considera algumas dimensões e alguns temas sobre a *qualidade do emprego* referidos pela literatura, propondo-se a analisar tais dimensões no âmbito das operadoras de telefonia móvel celular tomadas por objeto de investigação. O modelo proposto implementa o padrão desenvolvido pelos estudos da Comissão Européia do Emprego (2001), segundo uma *abordagem por dimensões*. Destaca-se, porém, que a aplicação do instrumento foi ajustada para o estudo de empresas específicas. O

instrumento preserva uma série de temas mais tradicionais e evidencia temas da *qualidade do emprego* definidos recentemente pela literatura.

### **Instrumentalização da qualidade do emprego e metodologia**

O instrumento analítico<sup>6</sup> desenvolvido para esta pesquisa operacionaliza a *qualidade do emprego* através de três dimensões-chave, constituídas cada uma delas por temas ou dimensões, por sua vez, compostos por indicadores: características dos empregos, perfil do trabalhador que está empregado e condições de emprego. As três dimensões estão inter-relacionadas, e a *qualidade do emprego* se expressaria nesse fenômeno.

As características dos empregos referem-se ao como se trabalha e às atribuições necessárias ao desempenho de uma atividade, configurando as exigências do emprego. Nessa dimensão, delimita-se a organização do trabalho, o conteúdo do trabalho, os meios de trabalho, as habilidades necessárias aos empregados no desempenho do trabalho como autonomia, capacidade de adaptação. No caso investigado, as características dos empregos sofrem o impacto do contexto de mudança tecnológica, bem como do ambiente empresarial com expansão comercial e com competição de mercado.

O perfil dos trabalhadores remete à identificação de qualidades dos trabalhadores que estão empregados. Nessa dimensão, verifica-se o perfil da mão-de-obra empregada (sexo, idade, escolaridade) e suas competências esperadas, para que se possam apreender algo sobre as aspirações dos trabalhadores de um caso investigado. O perfil dos trabalhadores precisa ser considerado em relação ao contexto social. Haveria uma considerável determinação das características dos empregos sobre o perfil dos trabalhadores, uma vez que, num caso investigado, estaria sendo analisado o perfil da mão-de-obra empregada nas empresas ou organizações tomadas por objeto.

As condições de emprego referem-se aos aspectos objetivos dos empregos, aos elementos institucionalizados, que definem as características da relação de emprego entre empregador e trabalhador. Busca-se evidenciar aqueles elementos que equacionariam a conjugação entre as características dos empregos e o perfil dos trabalhadores empregados. Nessa dimensão, analisam-se remuneração, benefícios, contrato de trabalho, políticas particulares de remuneração, benefícios e/ou promoção dos casos, para verificar se e como as condições de emprego sofrem alterações em consequência das características dos empregos e do perfil dos trabalhadores.

---

<sup>6</sup> Elaboração Gráfica no Anexo 1.

Cada uma dessas dimensões contempla temas, ou critérios, com indicadores específicos. Cada um dos temas, ou critérios, foi aberto para a inclusão tanto de dados quantitativos quanto para dados qualitativos.

Abordada como um fenômeno, a *qualidade do emprego* resulta, primeiro, de uma correspondência entre as exigências dos empregos e as aspirações dos empregado; segundo, da estruturação de condições de emprego com a formação de mecanismos de proteção, equidade, informação, negociação e conciliação de vida profissional e privada, que concretizam o “bem-estar” dos trabalhadores que estão empregados; por último, da plena evolução das relações de emprego em sintonia com a conjugação entre as características dos empregos e o perfil dos trabalhadores empregados, para que os empregos demonstrem-se satisfatórios.

### *Procedimentos metodológicos*

Esta pesquisa foi realizada como um estudo-de-caso, por isso, os resultados provêm de diferentes fontes de informações, que foram tratadas tendo em vista a apreender evidências sobre o emprego nas operadoras de telefonia móvel celular e a realizar inferências sobre a *qualidade do emprego* nas empresas investigadas. Algumas das informações não tiveram tratamento uniforme, como seria desejável, devido ao acesso aos dados, que nem sempre puderam ser averiguados no mesmo grau em todas as empresas.

O estudo-de-caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual em seu contexto, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência. O estudo-de-caso procuraria responder a questões do tipo como e por que, ou seja, o investigador já teria uma boa idéia geral do que está acontecendo, ele já “sabe” quais decisões são tomadas, e quer saber como e por que elas são tomadas, como elas são implementadas e qual o seu resultado (Yin, 1989, p. 23). Segundo Bruyene e Schoutheete (1991) *apud* Roese, 1998, p. 191) “o estudo-de-caso reúne informações tão numerosas e tão detalhadas quanto possíveis com vistas a apreender a totalidade de uma situação” (p. 224-225). Roese (1998) afirma que

*(...) a especificidade de um caso é o elemento fundamental (...). O estudo-de-caso nos permite responder como e por que aquelas características específicas que observamos são possíveis, em um quadro teórico mais amplo, como as grandes tendências se manifestam, ou não em realidades sociais concretas. Portanto a especificidade de um caso é o traço diferenciador desta técnica o que, ao contrário de ser uma característica fragilizadora, é a sua grande força. O estudo-de-caso diferencia-se do estudo biográfico e da história de vida por tratar*



*preferencialmente, de instituições ou movimentos sociais e, especialmente, pelo fato de abordarem casos com algo novo para o ponto de vista da ciência* (p. 193).

O estudo-de-caso abordou três empresas, as quais foram chamadas no estudo como Empresa A, Empresa B e Empresa C. As três empresas tomadas por amostra neste estudo são empresas de capital internacional e de grande porte, tanto em receita como em número de empregados. Estas empresas são as três maiores empresas prestadoras de serviços de telefonia móvel celular atuantes no Brasil. Segundo dados da Revista InfoExame (Agosto, 2004), em 2003, as três empresas movimentaram US\$ 6,8 bilhões em vendas; juntas, tinham 17 mil empregados, o que representa na média<sup>7</sup> US\$ 31,6 mil vendas/mês por empregado. No ano seguinte, as vendas aumentam para US\$ 8,7 bilhões e US\$ 44,9 mil vendas/mês por empregado (InfoExame, Agosto, 2005). Em 2005, as vendas continuaram crescendo e alcançaram US\$ 11,9 bilhões e a produtividade chegou a US\$ 47,8 mil vendas/mês por empregado. A Empresa A está no mercado de telefonia móvel celular desde a privatização, em 1998. A Empresa B entrou no mercado em 1999, como empresa espelho da primeira. A Empresa C entrou como concorrente das duas anteriores com a liberalização do mercado de telefonia móvel celular, que ocorreu em 2002.

#### *Coleta de dados sobre o caso*

As informações da pesquisa empírica foram obtidas através de dados primários e de dados secundários. Os dados primários consistem naqueles de procedência direta e foram obtidos através de entrevistas ou depoimentos dos informantes. Foram selecionados diferentes tipos de informantes, sujeitos participantes e conhecedores da realidade destas empresas, de alguma forma envolvidos com as operadoras de telefonia móvel celular, que fossem capazes de contribuir com informações que correspondessem aos temas de análise sobre a *qualidade do emprego*: gestores das empresas, empregados e dirigentes sindicais.

As entrevistas foram realizadas de forma aberta e semi-diretiva. Os roteiros das entrevistas foram elaborados tendo em vista a apreensão de temas propostos a partir da operacionalização de aspectos da *qualidade do emprego*, mas também exploraram diversos outros aspectos a fim de proceder a um conhecimento profundo do caso das operadoras de telefonia móvel celular. No caso das entrevistas com os gestores, estas foram realizadas nas empresas, com formalização da pesquisa. No caso das entrevistas com os empregados, estas

---

<sup>7</sup> Essa média é uma ilustração, pois considera a divisão do valor total das vendas (receita operacional bruta) pelo número de empregados das operadoras, sem considerar o custo operacional, os impostos transferidos e o custo dos trabalhadores externos.

foram realizadas “fora da empresa”, possibilitando fugir de entrevistas “viciadas” pelo ambiente de trabalho. No caso dos depoimentos de alguns empregados, estes ocorreram casualmente, o que não oportunizou um diálogo formalizado, com base num roteiro estruturado.

Os dados secundários, de procedência indireta, foram obtidos de diversas formas. Os dados sobre o emprego e os empregados nas operadoras de telefonia móvel celular são de procedência das próprias empresas. Os dados foram divulgados nos Relatórios Anuais das Empresas e nos Relatórios de Balanço Social. Os relatórios foram coletados junto às *homepages* das empresas e divulgados por elas com fins de informar seus investidores. Muitos dados também foram obtidos junto às empresas durante as visitas, inclusive obteve-se um relatório completo de pesquisa sobre satisfação com o emprego em uma das empresas.

Também foram utilizados dados quantitativos sobre o setor de telecomunicações e o segmento de telefonia móvel celular para caracterizar o contexto econômico das respectivas atividades. Neste caso, selecionaram-se fontes de dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), órgão regulador das telecomunicações no Brasil, além de materiais obtidos na imprensa e em sites especializados no setor de telecomunicações.

Os dados quantitativos sobre o Brasil, o setor de serviços e o setor de telecomunicações provêm da base Rais-Caged (ver nota número 5), do Ministério do Trabalho e Emprego. Aplicou-se a base Rais para caracterizar de forma mais ampla o mercado de trabalho no setor de telecomunicações e compará-lo com o mercado de trabalho formal no Brasil e no setor de serviços. O esforço foi importante para obter uma perspectiva histórica. Esse procedimento permitiu ponderações mais gerais quando se analisou o segmento de telefonia móvel celular, foco principal da pesquisa. Esse procedimento se justifica pela ausência de séries históricas de dados sobre o segmento de telefonia móvel celular, mas que estão disponíveis para o seu entorno mais próximo, as atividades de telecomunicações, e para o seu entorno maior, o setor de serviços e o mercado de trabalho formal do Brasil. Tais dados foram contrastados com as informações dos relatórios das operadoras de telefonia móvel celular.

Embora a problemática deste estudo tenha sido desenvolvida durante o curso de mestrado (2005 e 2006), os dados foram coletados desde Outubro de 2002, período em que o autor participou, na condição de bolsista de apoio técnico, do Projeto Integrado *Telecomunicações no Brasil: Relações de Trabalho e Emprego Pós-privatização*, este coordenado pela Dra. Sônia Guimarães, e financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

**Quadro 1:** Fontes de informações do estudo-de-caso

Nível de Informações Organização	Dados Primários (informantes)	Dados secundários
Empresa A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uma entrevista com Gerente RH (2004)</li> <li>- Duas entrevistas com Gerente de Operações (2004)</li> <li>- Uma entrevista com Gerente de Marketing (2004)</li> <li>- Duas entrevistas com trabalhadores (2004, 2005)</li> <li>- Visita à empresa (2004)</li> <li>- Depoimento de um trabalhador, em loja própria da empresa* (2006)</li> <li>- Atualização de informações sobre entrevistas anteriores em diálogo pela Internet com gerentes (2006)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatórios Anuais 2002, 2003, 2004, 2005</li> <li>- Relatórios de Balanço Social 2003, 2004, 2005</li> <li>- Resultados Operacionais 2002, 2003, 2004, 2005</li> </ul>
Empresa B	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uma entrevista com Gerente de RH (2006)</li> <li>- Visita à empresa (2006)</li> <li>- Cinco entrevistas com trabalhadores (2005 e 2006)</li> <li>- Um depoimento de trabalhador* (2006)</li> <li>- Uma entrevista de ex-trabalhador da Empresa B que abriu uma micro-empresa para comercializar produtos corporativos da empresa B (2005)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatórios de Balanço Social 2004, 2005</li> <li>- Resultados Operacionais 2004, 2005</li> <li>- Pesquisa de Satisfação no Emprego 2004</li> </ul>
Empresa C	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dois depoimentos* de trabalhadores (2006)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatórios Anuais 2004, 2005</li> <li>- Entrevista jornalística do Gerente de RH ** (2004)</li> <li>- Entrevista de televisão com o presidente da empresa (2006)</li> </ul>
Sindicato de Telecomunicações	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duas entrevistas sindicato Rio Grande do Sul (2005 e 2006)</li> <li>- Duas entrevistas sindicato Rio de Janeiro*** (2005 e 2006)</li> <li>- Uma Entrevista sindicato São Paulo*** (2006)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acordos coletivos de trabalho das empresas de telefonia móvel celular</li> <li>- Pautas de reivindicações dos trabalhadores</li> </ul>
Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dados estatísticos sobre telecomunicações e sobre telefonia móvel celular</li> <li>- Documentos gerais sobre o setor de telecomunicações</li> </ul>
Ministério do Trabalho e Emprego	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicação da Base de dados da Rais, em especial sobre telecomunicações, setor de serviços e mercado de trabalho formal.</li> </ul>
Imprensa especializada	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversas notícias, estatísticas e publicações sobre resultados das operadoras de telefonia móvel celular</li> </ul>

\* Diálogo informal \*\* Gerência de RH da Empresa C está sediada em Curitiba \*\*\* Entrevistas realizadas pela orientadora.

### *Técnica de análise*

Adotou-se uma técnica de experimentação indireta a partir das informações obtidas. Foi executado tratamento sistemático de dados quantitativos e qualitativos, devido à variedade de dados e à diversidade das fontes de dados. A experimentação foi realizada em três níveis. O primeiro nível de experimentação buscou elementos que se repetiam no âmbito das empresas investigadas, para verificar se ocorria uma tendência comum entre os casos. Nesse nível, a análise dos dados secundários, especialmente os documentos publicados pelas

empresas, foi contrastada com os dados primários, obtidos junto aos informantes, a fim de localizar evidências que justificassem a ocorrência dos fenômenos. Esse procedimento permitiu também observar os aspectos semelhantes e as peculiaridades em cada empresa. A observação de aspectos semelhantes indicou as tendências comuns entre as empresas, o que permitiu delimitar as características mais gerais do caso investigado. A observação das peculiaridades permitiu compreender diferenças no comportamento de algumas categorias em cada caso, porém sem desvirtuar a análise do caso em si, uma vez que essas peculiaridades estavam, na maioria das vezes, relacionadas à etapa de desenvolvimento das empresas.

O segundo nível de experimentação remeteu as observações realizadas no primeiro nível de experimentação ao seu contexto mais amplo, o setor de telecomunicações. Esse procedimento foi fundamental para se definir tendências mais gerais para o caso das operadoras de telefonia móvel celular e demonstrar que o caso é específico ao contexto das telecomunicações, diferindo da realidade brasileira e do setor de serviços. Isso foi possível porque se tinham dados sobre o setor de telecomunicações comparáveis com o setor de serviços e o mercado de trabalho formal do Brasil no seu conjunto. Esse movimento de aproximação garantiu maior confiabilidade para as observações realizadas sobre o caso investigado, pois não foram observadas discrepâncias entre os dados obtidos nas empresas em relação às informações oficiais (Rais) sobre as atividades de telecomunicações.

O terceiro nível da experimentação consistiu em cruzar os elementos de caracterização do ambiente empresarial das empresas investigadas com aqueles correspondentes à *qualidade do emprego*. Nesse nível, foi traçado o panorama do mercado das operadoras de telefonia móvel celular e analisado o modelo organizacional desenvolvido nestas empresas em função do seu ambiente empresarial. Esse procedimento permitiu a apreensão das características dos empregos no caso investigado e do perfil de trabalhador demandado por tais empresas e que está sendo empregado pelas mesmas. Esse processo de entender a conjugação entre as características dos empregos nas operadoras de telefonia móvel celular e o perfil dos trabalhadores que estão empregados nas mesmas empresas, controlados pela observação dos dados referentes às condições de emprego, permitiu inferências para expressar a *qualidade do emprego* no caso investigado.

### *Experiência de campo*

Alguns aspectos chamaram atenção na experiência de campo. Em primeiro lugar, deve-se destacar a receptividade das empresas escolhidas por objeto de estudo, considerada a disponibilidade dos informantes. No caso da Empresa A, em algumas situações houve

dificuldade em marcar algumas entrevistas, pois alguns informantes estavam em movimento de trabalho entre Porto Alegre e São Paulo e, por isso, optou-se por reutilizar entrevistas anteriores<sup>8</sup>. Porém, estes concordaram em responder perguntas por telefone e por e-mail, dentro de sua disponibilidade, o que permitiu manter um diálogo à distância retomando informações de entrevistas antigas. Com os empregados também se manteve diálogo pela Internet, o que permitiu explorar diversos aspectos após as entrevistas.

No caso da Empresa B, foi necessário tomar um caminho indireto para agendar a visita e entrevista com gerente de recursos humanos, uma vez que se abordou, por e-mail, o diretor de recursos humanos da matriz no Rio de Janeiro, solicitando contato com o gerente de recursos humanos em Porto Alegre, o que foi bem sucedido e com receptividade por parte do informante.

Trabalhar com esse tipo de empresa foi uma experiência interessante e agradável devido à transparência e ao grau de atenção dispensado pelas mesmas para com a pesquisa. Todos os representantes destas empresas fizeram questão de destacar a sua falta de tempo para atender o pesquisador, porém sempre encontraram um espaço, considerando esse diálogo muito importante. O diálogo com as empresas permanece aberto.



Acima: Empresa B, filial Porto Alegre.

No caso do sindicato no Rio Grande do Sul, deve-se destacar a dificuldade em estabelecer um diálogo e o desinteresse por parte deste em contribuir com a pesquisa. Isto não

---

<sup>8</sup> No caso da Empresa A, foram recuperados dados do trabalho realizado em 2004. Naquela oportunidade, foram entrevistados o diretor de operações, a gerente de recursos humanos, a gerente de marketing e dois empregados da área de operações, num total de cinco entrevistas. Essas entrevistas também serviram para delinear determinados aspectos que foram re-explorados nas entrevistas e depoimentos em 2005 e 2006.

ocorreu nos casos dos sindicatos de São Paulo e do Rio de Janeiro, nos quais o contato foi bem recebido.

As pessoas que trabalham nestas empresas são bastante ativas, tanto os gerentes entrevistados quanto os empregados de operações ou de atendimento. Todos se comunicam bem, fazem relações nas suas respostas entre perspectivas pessoais e aspectos objetivos do segmento, querem mostrar que conhecem a atividade e o contexto de seus empregos. Nos diálogos fizeram muita referência à tecnologia, à necessidade de se adaptar e conhecer novidades e à concorrência.

Os gerentes relatam que todos os empregados precisam saber lidar com frustrações, o que caracteriza uma ambientação definida pelo risco. Mas isso não é considerado como algo prejudicial, pelo contrário, está sendo definido pelos gerentes e pelos empregados como fator de motivação e de seleção.

Em segundo lugar, cabe destacar a impressão sobre o ambiente físico das empresas. As duas empresas visitadas estão sediadas em prédios de construção imponente, em que se destacam a estrutura e a modernidade das instalações. Na Empresa A, o local visitado foi o centro administrativo, mas tomou-se conhecimento também de outros dois prédios, que são réplicas na arquitetura, sendo que em um deles existe uma torre envolta em antenas de diferentes tipos. Na Empresa B, o local visitado compõe-se tanto do centro administrativo como da base tecnológica, e acima da estrutura observa-se também uma grande torre, com 92 metros de altura. Em ambos os casos se observaram também o ambiente físico de lojas das operadoras.

### *Desenho da dissertação*

Esta dissertação compõe-se de quatro capítulos, além desta introdução e da conclusão. Na introdução delineou-se o estudo, expondo problemática, objetivos, forma de abordagem da *qualidade do emprego* e procedimentos metodológicos da pesquisa.

No primeiro capítulo, situa-se a discussão teórica e a problematização da *qualidade do emprego*, principalmente no que se refere a sua delimitação. Este capítulo consiste, portanto, no levantamento teórico das perspectivas sobre a *qualidade do emprego* e num retrato do estado do conhecimento sobre a temática, discutindo alcances, limitações e desdobramentos. Optou-se por realizar uma revisão densa do tema em razão da sua baixa recorrência no Brasil. No final do capítulo é exposta a hipótese geral que orientou o estudo.

No segundo capítulo, adotou-se uma prática de aproximação ao objeto de estudo, cujo objetivo foi realizar uma análise da evolução do quadro de empregos do setor de

telecomunicações. No processo de construção do argumento, demonstra-se que o mercado de trabalho em telecomunicações diferencia-se do mercado de trabalho brasileiro e do mercado de trabalho no setor de serviços, principalmente no que se refere às condições de emprego e ao perfil dos empregados.

No terceiro capítulo discorre-se sobre o desenvolvimento sócio-histórico do segmento de telefonia móvel celular a fim de caracterizar o ambiente empresarial analisado. Observou-se o quanto essas empresas passam por mudanças, especialmente em termos tecnológicos. Neste capítulo, foi analisado o ambiente empresarial de mudanças tecnológicas com implicação direta sobre as características dos empregos no segmento investigado.

No quarto capítulo, procedeu-se a uma avaliação da *qualidade do emprego* nas operadoras de telefonia móvel celular, destacando a segmentação por áreas, quais as exigências dos empregos, a implementação de treinamentos e a adaptação necessária para os trabalhadores serem empregados em tais empresas. Também se caracterizou o perfil da mão-de-obra, analisando as qualificações dos empregados por áreas. Pôde-se observar que os empregados nas operadoras de telefonia móvel celular formam um grupo bastante escolarizado, de baixa idade e com grande participação feminina. No que se refere às condições de emprego, observou-se as médias salariais e os instrumentos elaborados para motivar, atrair e reter os trabalhadores. Também se analisaram as negociações coletivas de trabalho, com a intenção de constatar que tipo de pautas os empregados destas empresas têm promovido, o que indicou alguns dos aspectos demandados pelos trabalhadores. Observou-se a constituição de uma cultura estabelecida nestas empresas voltada para o fortalecimento da preocupação com a qualidade de vida dos empregados, em que se destacaram as campanhas de responsabilidade social e corporativa elaboradas pelas empresas, a atenção das empresas para a satisfação dos empregados.

Finalmente, retoma-se o trabalho em seu conjunto, examinando a hipótese formulada, sugerindo-se uma alternativa de resposta ao problema de pesquisa.

## Capítulo 1

### *Qualidade do emprego: um fenômeno em mutação?*

A discussão sobre *qualidade do emprego* tem repercussão no campo da economia e nas políticas sociais de emprego. Ao considerarem-se as questões abordadas sobre o tema, pode-se identificar que muitas delas já foram bastante discutidas pela sociologia, como a organização do trabalho, as condições de emprego, o mercado de trabalho, as relações de trabalho e de emprego. Este capítulo tem o objetivo de revisar a literatura sobre *qualidade do emprego*, procurando refletir sobre algumas questões que permitam abordar o tema com maior abrangência. A intenção foi cercar a discussão sobre *qualidade do emprego*, destacando a origem da discussão, suas diversas abordagens e os aspectos sociais que lhe dizem respeito, aproximando-se de uma situação a ser problematizada.

A literatura examinada reconhece que a conceituação precisa tem sido um problema metodológico fundamental nos estudos sobre o tema, uma vez que as análises, muitas vezes, não explicitam os fundamentos teóricos para a construção do conceito. A discussão sobre *qualidade do emprego* aborda a questão sobre o que o emprego significa social e individualmente para o trabalhador<sup>9</sup>. Se os empregos abstratamente consistem na formalização de uma relação de prestação de trabalho por parte de um trabalhador para um empregador, a *qualidade do emprego* consiste em analisar em que os empregos diferenciam-se e em que grau implicam o “bem-estar” do trabalhador. Ao implicar o “bem-estar” do trabalhador supõe averiguar o trabalhador nesse processo. Sendo assim, essa discussão não se pautaria apenas em listar os aspectos formais do emprego. Ou seja, um emprego pode ter sua qualidade fundada em certos padrões definidos como, contrato de trabalho, inscrição previdenciária, segurança no desempenho das atividades, porém, não consideraria elementos particulares que podem ser constituídos a partir das próprias relações de trabalho estabelecidas em função das características de empregos específicos, do seu ambiente e do

---

<sup>9</sup> Quando se expressa o conceito “trabalhador”, está se referindo aquele indivíduo que é potencial ao emprego. Quando se expressa o conceito “empregado”, se está referindo ao trabalhador que ocupa um posto de trabalho, um emprego.



mercado de trabalho particular, por exemplo, escolaridade dos empregados, mobilidade entre empresas, remuneração por produtividade.

Uma das dificuldades acerca dessa discussão, inicia-se com o uso da expressão *qualidade do emprego*. Trata-se de saber o que seriam “bons empregos” ou “empregos de qualidade”? Sim, se o objetivo for atribuir as condições que os empregos deveriam oferecer e verificar se os empregos às possuem. Algumas concepções estão embasadas numa perspectiva de integração dos indivíduos ao sistema produtivo, destacando especialmente a formalização e a legalização da relação de trabalho assalariado. Nesse caso, o emprego formal já seria um emprego de qualidade, porém não se faz referência à diferenciação das situações de emprego em contextos específicos, sejam estes tecnológicos, históricos, políticos e/ou econômicos.

A idéia de *qualidade do emprego* tem um componente cultural importante que depende do comportamento dos mercados de trabalho, do desenvolvimento dos setores produtivos e da estrutura política e legislativa (Carrasco, 2001). A sociedade e a estrutura do capitalismo sofreram profundas mudanças, o que afeta a maneira de se compreender a *qualidade do emprego*. Segundo alguns analistas, *qualidade do emprego* poderia ser caracterizada como um *fenômeno social*. Isso significa que numa investigação sobre *qualidade do emprego*, tomada nestes termos, o que importaria seria não a avaliação dos empregos em contraste com modelos ideais de “bons empregos”, através de uma fórmula padrão, mas analisar os empregos por si próprios, segundo processos que determinam suas *qualidades*. Entre estes, estariam o contexto dos empregos, os tipos de atividades, a situação econômica das empresas, o tipo de mão-de-obra empregada e suas aspirações.

A discussão sobre *qualidade do emprego* tem origens variadas, considera contextos diferentes, adota metodologias diversas, mas aborda preocupações semelhantes. Verificar-se-á que a definição *qualidade do emprego* foi fundamentada a partir de padrões que muitas vezes não seriam mais condizentes com a realidade do trabalho, especialmente, no caso das empresas mais modernas e em contexto de mudança tecnológica que demarcam segmentos emergentes de emprego. A literatura mais recente enfatiza aspectos que cada vez mais relaciona *qualidade do emprego* às novas abordagens no âmbito das análises sobre o trabalho e suas diferentes lógicas de funcionamento.

## **1.2 Das origens às controvérsias**

Desde antes do século XIX, o emprego é considerado como uma forma especial de inserção dos indivíduos no tecido social. Essa foi uma construção histórica de longa data e seus primórdios foram localizados por Robert Castel (1998) através das relações de trabalho

que se constituíram conjugadamente com a industrialização e que posteriormente foram institucionalizadas. Essa tese sustenta que a partir do emprego, os membros de uma sociedade adquiririam a propriedade de si (Castel e Haroche, 2003), uma vez que a forma contratual de trabalho assalariado – o emprego – surge como um suporte privilegiado de inscrição na estrutura social. Essa perspectiva sustenta que existiria uma forte correlação entre o lugar ocupado na divisão social do trabalho e a participação nas redes de sociabilidade e nos sistemas de proteção que dispõe um indivíduo durante os acasos de sua existência. Assim, o trabalhador assalariado passa a inserir-se no que Castel chama de “zonas de coesão social”, marcadas pelo trabalho estável – possibilitando uma integração social sólida – e pela segurança proporcionada pelos mecanismos de proteção social. O auge deste modelo teria sido o sistema sócio-econômico que vingou nos países altamente industrializados da Europa ocidental do pós Segunda Grande Guerra conhecido como *Welfare State* ou Estado de “Bem-estar” Social. Nesta concepção, o emprego passou a ser apreendido como um elemento central à vida das pessoas.

Nos anos 1970, a avaliação sobre *qualidade do emprego* ocorria em países como os Estados Unidos, Holanda e Alemanha e era abordada como um dos elementos para se medir a *qualidade de vida*.

*El interés para el tema de la calidad del empleo fue entonces parte de un movimiento orientado a establecer indicadores adecuados para medir la calidad de vida y se manifestó en encuestas nacionales especializadas en los Estados Unidos en 1969/70, 1972/73. Estos estudios cubrieron indicadores objetivos tales como los ingresos y beneficios no salariales, horas de trabajo, seguridad e higiene en el trabajo, transporte al y del trabajo, discriminación, seguridad en el empleo, movilidad, contenido del trabajo, así como apreciaciones subjetivas de la satisfacción en el empleo (cf. Reinecke e Valenzuela, 2000, p. 30).*

Carty (1999) afirma que os primeiros debates específicos sobre *qualidade do emprego* – não tratada como um indicador da qualidade de vida – também ocorreram nos Estados Unidos durante a década de 1970, quando houve acentuada expansão do número de empregos naquele país. Os elogios à criação de empregos, porém, se transformaram em um debate sobre “bons” e “maus” empregos. Os analistas se preocuparam em saber sobre a situação econômica e o conteúdo dos novos postos de trabalho criados, pois o interesse era entender o que estava ocorrendo com os empregos nos Estados Unidos. A discussão recaía sobre a preocupação com a não continuidade das condições de emprego até então vigentes.

Ao que parece, naquele contexto, a ênfase analítica ainda não tinha a preocupação com os processos mais amplos de reestruturação econômica que começavam a surgir e com a expansão de empregos no âmbito do setor de serviços, o que impedia qualquer reflexão sobre

a “decadência” do modelo industrial de sociedade. Tal situação, conjuntamente com a perspectiva ainda imprecisa das mudanças na continuidade das condições tradicionais de emprego, parece ter levado os investigadores da época a não se deterem na discussão conceitual de *qualidade do emprego*. Esta, portanto, foi adotada, sem discussão, a partir da forma padrão de emprego vigente nos Estados Unidos – a saber, empregos do setor de produção de bens, mais especificamente, do setor industrial. A mão-de-obra, nestes casos, era “especializada” para a execução de tarefas simples, de curto ciclo de execução, com funções específicas, não demandando elevado grau de criatividade.

A década de 1980 foi marcada pela escassez de estudos sobre *qualidade do emprego* (Carty, 1999) Ao que parece, isso é decorrente de uma reorientação do foco das investigações, por um lado, para o estudo da reestruturação produtiva, suas causas, efeitos, conseqüências, e, por outro lado, para o estudo do declínio da sociedade industrial, focos de análise que no início dos anos 1980 eram recorrentes. A preocupação dos analistas residia nas transformações estruturais da economia, as quais se tornariam, nos estudos posteriores sobre *qualidade do emprego*, o elemento central na revisão do tema *qualidade do emprego*.

O tema *qualidade do emprego* ressurge, em escala global, a partir do início da década de 1990, quando passaram a ser estudadas as implicações sociais da reestruturação produtiva (Célestin, 2002). A importância do debate foi reafirmada em razão de que muitos empregos criados após a reestruturação, supostamente, apresentariam problemas em relação à “qualidade”, expressos por fatores como a instabilidade, a redução da proteção social e o aumento do número dos postos de trabalho de baixos salários. Todavia, a não discussão do conceito de *qualidade do emprego* nos primeiros estudos realizados sobre o tema implicou na adoção dos conceitos existentes – fundado nos padrões do mundo industrial – e na direta aplicação destes para a realidade em modificação, especialmente no setor de serviços, que passaria a predominar.

A perspectiva de um movimento de precarização dos empregos foi enfatizada por Braverman (1987), sendo seguida por muitos autores que argumentaram que as mudanças no mundo do trabalho, especialmente as tecnológicas, resultam na degradação dos empregos, na ausência de proteção social e na redução do número de empregos. Segundo Braverman, as novas tecnologias provocariam a extinção de empregos e permitiriam um maior controle do capital sobre o trabalho no processo de trabalho, ampliando a capacidade de exploração dos trabalhadores. Braverman sustentou que o desenvolvimento do capitalismo acarreta em degradação do trabalho e desqualificação do trabalhador. Não negando a veracidade dessas evidências, outros autores avaliam tais mudanças de forma distinta. A implementação da tecnologia da informação permitira o desenvolvimento das capacidades intelectuais dos

trabalhadores, além de gerar mais empregos e com exigências distintas. Segundo Castells (2000, 2002a, 2002b, 2003), enquanto empregos estão sendo extintos, novos empregos estão sendo criados, mas a relação entre as perdas e os ganhos variam entre empresas, indústrias, setores, regiões e países em função da competitividade, estratégias empresarias, políticas governamentais, ambientes institucionais e posição relativa na “economia informacional” global. No caso dos trabalhadores, os maiores prejudicados seriam aqueles já inseridos no sistema antigo.

A produtividade e a competitividade constituem os principais processos da economia informacional global. A produtividade origina-se essencialmente da inovação e a competitividade, da flexibilidade. Portanto, as unidades econômicas de todas as espécies preparam suas relações de produção para maximizar a inovação e a flexibilidade. Além disso, um novo tipo de organização e administração, com vistas à adaptabilidade e coordenação simultâneas, torna-se a base do sistema operacional mais efetivo, expresso pela empresa em rede. A flexibilidade instituída em termos organizacionais pela empresa em rede requer trabalhadores ativos na rede e trabalhadores de jornada flexível, bem como uma ampla série de sistemas de trabalho, inclusive trabalho autônomo e subcontratações recíprocas.

A chamada economia informacional seria baseada, segundo Manuel Castells (2000), em um novo modo de desenvolvimento, *informacionalismo*, baseado, por sua vez, na tecnologia de conhecimentos e informação, a qual “*estabeleceria uma íntima ligação entre cultura e forças produtivas e entre espírito e matéria*” (p. 35-36). As perspectivas que seguem essa linha de pensamento sustentam que os modos de desenvolvimento modelam a esfera do comportamento social, e, portanto, implicam no surgimento de novas formas históricas de interação, de controle e de transformação social. Nesta perspectiva, a “economia informacional” condicionaria as transformações das relações de produção tradicionais tanto em termos técnicos quanto sociais, ainda que continuem capitalistas.

Ainda segundo Castells (2000, 2002a, 2003), a produção na sociedade informacional necessitaria de interação constante e processamento da informação entre trabalhadores, entre trabalhadores e gerência e entre homens e máquinas. Ficaria evidente que a utilização do potencial das tecnologias de informação traria conseqüências particulares ao processo de trabalho informacional tais como cooperação, trabalho em equipe, autonomia e responsabilidade dos trabalhadores. Se a avaliação no mercado financeiro indica o resultado final do desempenho da companhia, o trabalho continuaria sendo a fonte de produtividade, inovação e competitividade, sendo, este, mais importante do que nunca numa economia que depende da capacidade de descobrir, processar e aplicar informação (Castells, 2003, p. 77).

Contudo, embora sejam a reestruturação do capitalismo e a difusão do *informacionalismo* processos globais, seria impróprio falar em uma Sociedade Informacional global, pois cada país e cada região esteve e está ligado a esse processo de forma diferente. Entretanto, poder-se-ia falar em Sociedade Informacional tal como já se falou em Sociedades Industriais, no sentido de se referir às características comuns de sistemas sociotécnicos. Todavia, é importante considerar que “*por um lado, as sociedades informacionais, como existem atualmente, são capitalistas (diferentemente das sociedades industriais, algumas delas eram estatistas); por outro, devemos acentuar a diversidade cultural e institucional das sociedades informacionais*” (Castells, 2000, p.38). Assim, evita-se homogeneizar as peculiaridades nacionais, mas também não se perde de vista o processo mais amplo a que todas as nações estão submetidas, ou seja, o fato de que todos os países tenderão a ser cada vez mais sociedades informacionais, mesmo que estejam apenas no início desse processo.

A crise do *industrialismo* teria afetado todos os países e trazido degradação de salários, aumento do desemprego, redução das “proteções” sociais, crescimento da informalidade, gerando situações dramáticas para segmentos de trabalhadores. Isso porque diversas atividades tradicionais e categorias sócio-profissionais tornaram-se obsoletas na nova realidade, sendo que muitas destas foram eliminadas. Entretanto, teriam emergido, desta “crise”, diversas novas atividades, formas de emprego e oportunidades ocupacionais que possibilitaram a inclusão no mercado de trabalho de populações antes marginalizadas, como é o caso dos trabalhadores jovens, de profissionais liberais, mulheres e portadores de deficiência. O que muitos traduziram como degradação dos salários, para outros repercutiu como redistribuição de renda. Segundo Castells, neste contexto, os tipos de emprego mudam em quantidade, qualidade e na natureza do trabalho executado; a crise não teria sido do capitalismo, mas do modelo de sociedade industrial organizado verticalmente e voltado para os mercados massificados.

Para Castells (2000), as mudanças aconteceram no contexto não de um novo e melhor modo de produção, mas no contexto da crise de um modelo antigo e que, dessa crise, surgem modelos e sistemas organizacionais diferentes, onde alguns – países, organizações, empresas, trabalhadores – prosperam e outros fracassam dependendo de seu grau de adaptabilidade, dos contextos institucionais diferenciados e das estruturas competitivas. Não ocorre um desaparecimento total do antigo modelo, mas definem-se arranjos em que o “novo modelo” – o paradigma informacional – mistura-se com “velhos modelos”. A crise do antigo modelo convergiu, por um lado, com a tendência a um novo tipo de produção, com ênfase na qualidade e na diferenciação, e, por outro lado, com as alterações na composição das

populações, com maior nível de escolaridade, novos comportamentos e demandas sócio-econômicas mais diversificadas.

As mudanças nas formas de organização das empresas – o que se reflete nos empregos e no mercado de trabalho – compõem o processo de ajuste característico da fase atual de desenvolvimento do capitalismo. Este processo está relacionado, por um lado, à globalização da economia, que amplia a concorrência entre os agentes de mercado e, de outro lado, à reestruturação das empresas obrigadas a produzir mais, melhor e para determinados segmentos de mercado. Para responder a tal condição, a organização do trabalho nas empresas sofre uma adaptação às condições de mercado, que impõem às empresas a combinação de inovações com economia, condicionando a adoção de um modelo de *empresa flexível*. Segundo Kóvacs (2001), a empresa flexível teria em vista “*responder a uma procura incerta e variada, mudando rapidamente, se for necessário, produtos, processos e mercados, utilizando tecnologia, estruturas, trabalho e pessoas flexíveis*” (p. 47).

A flexibilização e, em especial, a flexibilização do trabalho, considerados elementos fundamentais dessas transformações tendem a ser consideradas pela literatura de diferentes maneiras: há os mais otimistas, que vislumbram uma oportunidade histórica para melhorar a *qualidade do emprego* e a independência do trabalhador, antecipando uma possibilidade de reestruturação das relações de trabalho tradicionais segundo as novas formas de organização; outros, mais pessimistas, observam uma fonte de instabilidade para o trabalhador, a intensificação do trabalho e, por conseguinte, uma redução da *qualidade do emprego*. Na perspectiva dos pessimistas, observa-se um acentuado receio pela desestruturação das relações tradicionais de trabalho conquistadas durante o século XX. Para os otimistas, ao contrário, apenas com a revisão dessas relações tradicionais de trabalho se poderia superar uma suposta crise, ou seja, seria urgente “modernizar a modernização” (Giddens, 1991; Beck, 1997; Gorz, 2003, 2004). Além das posições dicotômicas, ainda haveria os não-dualistas, mais cautelosos, para quem a *qualidade do emprego* variaria de caso a caso dependendo das características dos segmentos econômicos ou da capacidade de adaptação das empresas e dos empregados à nova realidade, em que alguns poderiam obter ganhos e outros não. Os não dualistas entendem que nem toda a sociedade seria convertida para o modelo mais moderno, uma vez que as diversas formas de emprego continuariam a existir, o que seria independente do grau de desenvolvimento que apresentem.

A discussão mais recente sobre *qualidade do emprego* incorporou, analiticamente, as mudanças determinadas, entre outros fatores, pelos avanços tecnológicos e pela liberalização das trocas comerciais, os quais têm repercussão na economia e na vida dos cidadãos, incidindo sobre os empregos e os trabalhadores (Célestin, 2002). No contexto de mudanças,

foi necessário abordar o tema *qualidade do emprego* considerando as transformações técnicas que se aceleram, as relações econômicas que se ampliam e se intensificam e em que as aspirações sociais e pessoais se elevam e se refinam, tendo em vista a evolução cultural (Infante e Vega-Centeno, 1999).

Muitos estudos sustentam que os ajustes no mercado de trabalho afetariam a *qualidade dos empregos*, por exemplo, o fato de que haja uma ampliação de postos de trabalho com jornada mais reduzida, ou empregos por tempo determinado, em que os salários seriam menores ou o tempo de emprego mais curto e, portanto, o emprego seria instável. Contudo, o processo de mudanças teria afetado de maneira diferente os diversos grupos de trabalhadores, segundo o setor econômico, a categoria e o tipo de ocupação. Haveria também um impacto desigual para homens e mulheres, sendo que a participação das mulheres no mercado de trabalho ampliou-se constantemente. Segundo alguns autores, as mulheres teriam se beneficiado mais do que os homens das novas oportunidades de emprego (Reinecke e Valenzuela, 2000). Segundo Carty (1999), a geração de empregos de baixa remuneração não seria uma tendência geral nos mercados de trabalho, uma vez que conjuntamente com o crescente número de empregos de baixa remuneração surgiram outros com remuneração elevada. Porém, os empregos com melhor remuneração demandaram trabalhadores qualificados com maior grau de educação, mais aptos a se adequarem às mudanças no mercado, principalmente nos setores mais modernos. Evidentemente, houve deterioração dos modos estandardizados de vida, o que piorou as perspectivas econômicas para alguns, especialmente, para aqueles com pouco ou nenhuma qualificação e educação.

Se no debate sobre “bons” e “maus” empregos ocorrido nos Estados Unidos na década de 1970 não esteve explícito o debate da conceituação de *qualidade do emprego*, a preocupação com essa definição vem sendo enfatizada por parte significativa dos pesquisadores que abordam o tema, que têm procurado esclarecer os aspectos que consideram importantes na discussão sobre esse tema, antes de analisar ou propor um diagnóstico sobre *qualidade do emprego*. Porém, ainda é possível encontrar estudos que omitem o debate conceitual, deixando-o apenas nas entrelinhas.

Parte da literatura sustenta que uma definição satisfatória sobre *qualidade do emprego* não pode restringir-se a uma dicotomia entre “bons” e “maus” empregos, sendo preferível a utilização de uma definição, ainda que incompleta, que possa ser questionada. Nesta perspectiva, evidencia-se a preocupação com a dimensão mais subjetiva que poderia estar presente na definição de *qualidade do emprego*, afinal, é importante considerar que os empregos podem ser percebidos diferentemente pelos indivíduos, e que, portanto, uma abordagem dicotômica seria incompleta.

*La forma dicótoma de calificar la calidad del empleo, si bien muy útil para fines prácticos y seguramente válida en el pasado, hoy, para mantener su vigencia, debe ser sometida a un examen crítico. En efecto, la aumentada participación femenina en el mercado de trabajo, junto a la mayor heterogeneidad tanto de los requerimientos de la demanda de trabajo como de las expectativas laborales de la oferta, han hecho que se vinieran estableciendo relaciones de colaboración laboral que no es posible clasificar siempre como definitivamente buenas o malas con base en los parámetros propuestos. Así, por ejemplo, la temporalidad es apreciada por ciertos segmentos de la fuerza laboral y considerada indispensable en las empresas para el desarrollo de algunas labores específicas. Igualmente, el teletrabajo puede constituir la mejor solución laboral para algunos miembros de las fuerzas de trabajo, especialmente las mujeres. (Farné, 2001, p. 4)*

A discussão sobre *qualidade do emprego* ampliou-se com a expansão do que se convencionou chamar de formas atípicas de emprego, as quais delineavam formas de contratação e ocupação diferentes das do regime salarial do século XX. Um emprego típico e, por isso, “de qualidade”, seria definido por uma relação de dependência assalariada com um só empregador, em instalações especialmente destinadas à produção de bens e serviços, com jornada completa e por tempo indeterminado, com estabilidade e progressão da remuneração, trajetórias profissionais construídas numa mesma empresa por toda a vida.

No contexto de mudanças dessas condições, os estudos que tomaram os modelos acima como padrão de qualidade, percebem as transformações no mundo do trabalho como um processo de *precarização*. As ocupações que não cumprissem com uma ou mais daquelas características se definiriam como atípicas e se associariam com imagem de emprego indesejável (Farné, 2003). Tais estudos sobre *qualidade do emprego* enfatizam aspectos definidos como negativos ao emprego – emprego atípico, contingente<sup>10</sup>, maus empregos e precarização – e não se referem aos aspectos positivos.

Um exemplo da conceituação de *qualidade do emprego* a partir dos empregos “atípicos” foi a de Ramos (2002, p. 3):

*El empleo precario es “atípico”, que no es normal; es decir es el empleo que se caracteriza por no ser de tiempo completo, no es para un solo patrono, no está protegido por la legislación laboral y la seguridad social y no es contratado por un tiempo indeterminado. Así, el empleo precario contempla: el empleo clandestino o desprotegido (aproximado con la cobertura social); el empleo a tiempo parcial; el empleo temporario (período de contratación definido); el empleo asalariado fraudulento (difícil de determinar).*

---

<sup>10</sup> Os empregos contingentes são caracterizados como os empregos temporários, por tempo parcial e subcontratados.



Um enfoque deste tipo analisa a *qualidade do emprego* a partir da noção de trabalho precário, como uma antítese à *qualidade do emprego*. Neste sentido também estão as correntes que entendem o trabalho como natureza humana institucionalizada.

*El concepto de calidad del empleo implica que la necesidad, propia de la naturaleza humana, de trabajar para percibir un ingreso y obtener un reconocimiento que colme las aspiraciones personales de los individuos pueda ser normalmente satisfecha y en condiciones socialmente aceptables. En este sentido, los puestos de trabajo de buena calidad deberían tener atributos tales como la existencia de un contrato de trabajo, que garantice la estabilidad tanto del empleo como de las remuneraciones, y la provisión de beneficios adicionales en materia de seguridad social (salud y pensiones) y recreación. (...) (SIC) (Infante y Vega-Centeno, 1999 apud Farné 2001) Sublinhado nosso.*

As dimensões operacionais destacadas não fazem referência, por exemplo, à satisfação do empregado, ou ao grau de igualdade dispensado entre os empregados, indicadores considerados nas análises mais recentes sobre *qualidade do emprego*. Importam, ao que tudo indica, exclusivamente os indicadores que incluem o empregado na estrutura produtiva, sendo que esse seria um “trabalhador”, sem raça, sexo, etnia, credo, interesses ou aspirações.

Outros estudos criticam a idéia do emprego atípico ser sempre precário e ressaltam que os empregos atípicos não podem estar incluídos, em sua totalidade, na condição de “maus empregos”, porque “*los empleos atípicos son diferentes de los que se han definido como estándar por muchas décadas, pero no siempre, ni necesariamente, son peores para los trabajadores*” (Farné, 2003, p. 11). Isso quer dizer que algumas das características atuais dos empregos, como, por exemplo, a flexibilidade de horário, o tempo parcial, o contrato por tempo determinado, o trabalho em domicílio, o trabalho por produtividade e com remuneração variável, o tele-trabalho, eventualmente, podem corresponder à preferência dos trabalhadores, constituindo uma opção ocupacional satisfatória.

*el hecho de que un empleo sea distinto de una relación de empleo estándar (“típica”) no implica por sí mismo que su calidad de empleo sea necesariamente inferior, también podría ser simplemente “diferente” sin ser “peor”, o podría incluso responder a las aspiraciones de grupos específicos dentro de la fuerza laboral que prefieren estos arreglos no habituales (Reinecke e Valenzuela, 2000, p. 31)*

Segundo Reinecke (1999), o conceito das “formas atípicas de emprego”, definidas como todas as que diferem do emprego “padrão”, não é plenamente satisfatório, já que a definição das formas atípicas em termos puramente negativos e residuais não pode ser considerada como uma ferramenta analítica definitiva para estudar as transformações do

mercado. Além da idéia de que um emprego atípico pode ser satisfatório, entende-se que muitas das situações atípicas de emprego são condizentes à nova estrutura econômica

A própria utilização do adjetivo “atípico” poderia levantar dúvidas, uma vez que as formas emergentes de emprego, sobretudo nos recentes e atuais recrutamentos poderiam ser consideradas “típicas”. Embora sejam ainda minoritárias se as compararmos com o chamado emprego “normal” com contrato de duração indeterminada, as formas particulares de emprego poderiam se constituir como uma via de acesso para a integração no mercado de trabalho (Kovács, 2004, p. 32). Neste sentido, empregos temporários poderiam ter sua qualidade expressa precisamente por esse caráter de ser um emprego de passagem.

Ao tratar sobre o emprego em Portugal, Kovács (2005) afirma que por detrás das formas “atípicas” de emprego, poder-se-iam encontrar situações concretas muito diferenciadas: para uns, o trabalho flexível fornece oportunidades adicionais para trabalhar e obter rendimentos suplementares ou uma melhor articulação entre o trabalho, a vida pessoal e o tempo de lazer. Para outros, essas modalidades poderiam traduzir-se numa redução da proteção social, em menores oportunidades de progressão na carreira, menores níveis salariais e no reduzido acesso à formação profissional. Para uns, pode se tratar de uma situação transitória, de um trampolim para uma situação melhor; para outros, pode ser uma opção de acordo com o seu “estilo-de-vida”. Haveria pessoas, porém, que não estariam satisfeitas com essa situação e, apesar de diversas tentativas, não conseguem sair dela.

A relação de “emprego padrão” certamente não foi a forma característica de todos os tipos de trabalho assalariado, mas representou a forma dominante ou a expectativa de emprego nos países altamente industrializados. Quando comparado com o emprego padrão, o emprego “atípico”, geralmente, implica um nível mais baixo de proteção legal e de cobertura das conquistas sindicais históricas, as quais foram resultados, principalmente, de barganhas coletivas relacionadas a situações do emprego padrão. Entretanto, qual princípio sustentaria a idéia de que as condições dos segmentos emergentes de emprego não permitiriam novas formas de barganhas? Dependendo da multiplicidade de situações empíricas e da avaliação do observador sobre as diferentes dimensões da *qualidade de emprego*, o emprego atípico pode significar um processo de precarização (como freqüentemente é o caso), ou uma nova forma de trabalho assalariado sob diferentes, mas não piores, condições, ou até mesmo uma nova forma de “empreendedorismo” (Reinecke, 1999).

Cabe observar ainda que os empregos de tempo integral, considerados como “típicos”, não estariam livres de passar por processos de precarização, em razão de que no contexto de transformações aceleradas muitas atividades tendem a ser extintas ou tornar-se obsoletas, tornando o trabalhador “menos preparado”, vulnerável às mudanças.

Na discussão atual, *qualidade do emprego* também foi direcionada para a proposição articulada de políticas econômicas, sociais e de emprego. O debate ocorrido na Comunidade Européia a partir de 2001 recomenda associar a *qualidade do emprego* ao objetivo da produtividade econômica, nas políticas sobre o trabalho. No discurso da Comissão de Emprego da Comunidade Européia está presente a perspectiva de conciliar dinamismo econômico e coesão social.

*La asunción por la Unión Europea del concepto de calidad y su incorporación a las políticas de empleo como un objetivo estratégico toma cuerpo a partir del Consejo Europeo de Luxemburgo, diciembre de 1997 y se formula en términos positivos en el Consejo Europeo de Lisboa, marzo de 2000, para “convertir a la unión europea en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social” (Aierb, 2004, p. 7-8)*

Na perspectiva da Comunidade Européia, a *qualidade do emprego*

*engloba melhores empregos e formas mais equilibradas de conciliação da vida profissional e familiar, trazendo desta forma vantagens ao indivíduo, à economia e à sociedade. Para tal, são necessárias melhores políticas de emprego, remunerações justas e uma organização do trabalho adaptada às necessidades quer das empresas, quer dos indivíduos. Baseia-se em competências elevadas, em padrões laborais equitativos, em níveis adequados de saúde e segurança no trabalho e engloba a facilitação da mobilidade ocupacional e geográfica (apud Célestin, 2002, p. 12).*

Neste contexto, Abrantes (2005) afirma que o objetivo de melhorar a *qualidade do emprego* tem assumido uma importância crescente nas orientações da Estratégia Européia para o Emprego (EEE). Para Célestin (2002), a *qualidade do emprego* propicia vários debates nas instâncias européias e internacionais e que, por isso, a sua promoção constitui um componente essencial de uma economia dinâmica. Esse debate sublinha a importância de recomendar às decisões políticas no âmbito do trabalho que associem ao objetivo da produtividade econômica, o da *qualidade do emprego*. O Grupo da Missão Européia para o Emprego sublinhou em seu relatório que

*se é evidente que o aumento dos salários reais e a melhoria das condições de trabalho dependem de uma taxa de crescimento mais elevada da produtividade, é igualmente verdade que o aumento da qualidade do emprego e do nível de qualificação contribuem para dinamizar a eficiência e produtividade da economia (citado por Abrantes, 2005, p. 18).*

A abordagem proposta pela Comunidade Européia considera tanto os interesses dos trabalhadores como os das empresas (Célestin, 2002, p. 12). A idéia seria a de que a

promoção da *qualidade do emprego* poderia resultar no crescimento da produtividade e do nível de vida e no desenvolvimento econômico sustentável. Fremigacci e L’Horty (2005) em estudo sobre a *qualidade do emprego* na França, aplicaram a definição multidimensional proposta pela Comissão Européia utilizando os dados franceses que cobrem o período 1982-2002, constatando que os resultados tornam-se melhores com o crescimento econômico e poderiam melhorar no longo prazo. Tal definição subentende condições “*necessárias para sustentar a produtividade, facilitar a adaptação à mudança e assegurar a transição total para uma economia baseada no conhecimento*” (Célestin, 2002, p. 13).

O exame do documento *Políticas sociales y de empleo – Um marco para invertir en la calidad*, publicado pela Comissão Européia em 20 de junho de 2001, permite que se encontre a suposição de um círculo virtuoso:

*Por lo que se refiere a la promoción de la calidad del trabajo<sup>11</sup>, al objetivo de mejores empleos, no se trata simplemente de que aumenten todos los elementos mencionados. Se trata de incrementar la calidad para conseguir nuestros objetivos económicos y sociales intermedios y finales. Por tanto, si la calidad del trabajo aumenta porque aumentan las cualificaciones o la satisfacción profesional, aumentará el rendimiento. El aumento de la calidad debido a una mejor conciliación entre la vida profesional y privada y a un trabajo más atractivo contribuirá a que aumente el índice general de empleo y el índice de empleo de las mujeres y las personas de edad avanzada. El aumento de la calidad contribuirá a incrementar la capacidad de inserción laboral y de adaptación, facilitará el cambio organizativo e incrementará el acceso. De esta forma, el aumento de la calidad del trabajo formará parte de un virtuoso círculo de aumento de la productividad, mejora de las condiciones de vida y un crecimiento económico dureadero.* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p. 9)

No âmbito das instâncias e órgãos da União Européia a *qualidade do emprego* consiste numa noção bastante desenvolvida e que implica em ação prática. Os trabalhos da Fundação Européia para a Melhora das Condições de Vida e de Trabalho entendem que a *qualidade do emprego* “descansa” sobre quatro pilares básicos, como expõe Aierbe (2004, p. 9):

- *el primero hace referencia a los modos de acceso al trabajo, a la estabilidad del empleo y a sus condiciones materiales intrínsecas, no sólo desde una perspectiva estática (salarios reales, jornadas...), sino también desde un punto de vista dinámico incluyendo aspectos relativos a las trayectorias profesionales a lo largo del tiempo e incluso a los mecanismos de protección social durante y más allá de la vida activa del trabajador.*

---

<sup>11</sup> Nos documentos publicados pela comunidade européia, o termo utilizado para expressar *qualidade do emprego* costuma ser *qualidade do trabalho*, porém, como os analistas destes documentos afirmam, esta sempre a referir-se a “trabalho” no sentido de “emprego”. Sobre essa “naturalização” do termo trabalho como emprego ver Arendt (1958) e Méda (1999).

- *el segundo se refiere a la salud y el bienestar y a la seguridad en el trabajo. A él pertenecen las políticas de prevención de riesgos laborales en sentido amplio, incluyendo el tratamiento de los nuevos fenómenos emergentes: los llamados riesgos psicosociales ligados en general a factores organizacionales (el famoso mobbing, por ejemplo).*
- *el tercero alude a la formación del trabajador y al desarrollo de sus competencias profesionales.*
- *el cuarto, a la conciliación de los tiempos de trabajo y la vida familiar y privada. Incluye aspectos no sólo relativos a la dinámica de las relaciones laborales en sentido estricto: trabajo a tiempo parcial, permisos y licencias, flexibilización de la jornada, etc., sino también a infraestructuras sociales suficientes: escuelas infantiles, guarderías, ayudas públicas, etc.*

Seguindo esta linha de argumentação, a promoção da *qualidade do emprego* constituiria um componente estratégico para uma economia dinâmica, melhorando no contexto do crescimento econômico. Tal posição ainda considera a inclusão dos trabalhadores na sociedade do conhecimento como questão central no “bem-estar” dos indivíduos, e esta inclusão ocorreria através da formação permanente dos trabalhadores. Contudo, convém reforçar que esta é uma abordagem política da questão, a qual “objetiva” a coesão social<sup>12</sup>.

## 1.2 Uma definição em aberto

Uma definição de *qualidade do emprego* está por ser elaborada, principalmente quando se pretende que tal definição seja adequada ao presente. Mesmo que não haja uma definição consensual, a literatura destaca que existem importantes pontos de aproximação entre os estudos sobre a temática. Como afirma Carrasco (2002), “*uma aproximação ao tema da qualidade do emprego encontra tropeços desde o ponto de partida, pois sua compreensão e alcance constituem, em boa medida, um problema a resolver*”. Marcos e Goni (2003) afirmaram que “*no resulta fácil establecer una definición de calidad del empleo, ya que debería comprender una realidad multidimensional y relativamente compleja*” (p. 9). Para Macías (2004) “*siempre que se habla de calidad del empleo se entra en un terreno difícil y resbaladizo*” (p. 1). Segundo Aierbe (2004, p. 8) “*El debate sobre la calidad del empleo tiene un importante componente cultural. La mejora de las condiciones de trabajo debe abordarse en el contexto global de la mejora de las condiciones de vida*”.

A conceituação sobre *qualidade do emprego* é mais ampla e menos consensual que a discussão relativa à *quantidade do emprego*. Poder-se-ia sugerir que a idéia de qualidade dos empregos surgiria posteriormente à idéia de quantidade dos empregos, pois a quantidade diria

---

<sup>12</sup> Um dos documentos sobre qualidade do emprego publicados pela Comunidade Européia faz explícita referência à coesão social; o título deste documento é *As políticas sociais e de emprego na União Européia 1999-2001 – trabalho, coesão, produtividade*.

respeito à integração sistemática de pessoas no mercado de trabalho, enquanto que a qualidade diria respeito às relações de emprego, à legislação laboral e ao “bem-estar” dos empregados. Evidentemente que, frente às atuais altas taxas de desemprego, a discussão sobre a criação de empregos põe em destaque a discussão sobre a quantidade dos empregos, porém, segundo os entendidos, não é menos oportuno perguntar que tipos de empregos estão sendo criados e em que consiste sua qualidade. Para Reinecke e Valenzuela (2000)

*aunque la capacidad de creación de empleo de las economías es un tema clave para el análisis del desempeño del mercado laboral, últimamente existe un reconocimiento creciente que la calidad de los empleos creados también amerita atención ( p. 30).*

Outros autores destacam que a preocupação com a *qualidade do emprego* seria mais oportuna que a preocupação com a *quantidade de emprego*.

*ajustes no mercado de trabalho ocorrem não apenas por mudanças quantitativas no emprego total, mas também por mudanças na qualidade do emprego. As tendências de “informalização” e “precarização” observadas em muitos países são um exemplo típico. Uma análise realizada exclusivamente em termos de quantidade de emprego resultaria, assim, num retrato muito incompleto. Somados a isso, os efeitos das regulações trabalhistas e outras intervenções institucionais no mercado de trabalho podem ser muito mais fortes na qualidade do que na quantidade de emprego. De fato, a quantidade de emprego é geralmente observada como sendo fortemente associada ao crescimento econômico e não às regulações no mercado de trabalho (Reinecke, 1999, p. 120).*

Mas a perspectiva que parece ser mais enfatizada é a que considera quantidade e qualidade como um binômio. Ferranti *et alli* (2002) afirmam ser a qualidade dos postos de trabalho tão importante quanto a quantidade, uma vez que não adiantaria criar empregos e não se conhecer suas características. Abrantes (2005) concorda, ao afirmar: “*no domínio da análise e das políticas de mercado de trabalho, a noção de qualidade e, particularmente, a preocupação em otimizar o binômio quantidade/qualidade do emprego está presente nas discussões pautadas no âmbito das políticas de emprego*” (p. 19).

A *qualidade do emprego* está também relacionada ao funcionamento do mercado de trabalho (Célestin, 2002). Alguns estudos afirmam que a análise da *qualidade do emprego* precisaria referir-se ao contexto do mercado de trabalho, pois mudanças na lógica do mercado de trabalho, por exemplo, a flexibilização das leis trabalhistas, teriam repercussão direta sobre a *qualidade do emprego*.

*O conceito de qualidade de emprego foi cunhado para levar em conta, de uma forma mais sistemática, outras dimensões que não apenas o nível de renda, para*

*reconhecer a importância de tais dimensões para o “bem-estar” dos trabalhadores e para obter uma melhor compreensão do mercado de trabalho* (Reinecke, 1999, p. 119). Sublinhado nosso.

Na ausência de uma definição padronizada ou consensual da *qualidade do emprego*, a maioria dos estudos adota e sugere diversas dimensões-chave da *qualidade do emprego*, que, com frequência, fazem referência tanto às características específicas do posto de trabalho – por exemplo, o salário, a jornada de trabalho, as qualificações necessárias, a definição do emprego – como aos aspectos relacionados com o contexto mais amplo do emprego – por exemplo, as condições de trabalho, a formação, as perspectivas de trajetória profissional, o seguro de assistência social. Alguns estudos se concentram nos indicadores subjetivos de satisfação profissional, pois as consideram como medidas que resumem a qualidade geral do trabalho como a percebe o trabalhador (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001; Marcos e Goni, 2003). Como afirma Carrasco (2002, p. 29)

*De hecho, los distintos estudios sobre la materia, adoptan tácitamente una definición del concepto de ‘calidad del empleo’ y delimitan sus alcances, los cuales varían de país a país, conforme a condiciones particulares de sus economías, al comportamiento del mercado de trabajo, al desarrollo de los sectores productivos, a las condiciones sociales y culturales y a la propia estructura política e institucionalidad.*

Em 1997, a Organização Internacional do Trabalho divulgou um informe sobre os empregos gerados na década de 1990 e destacou a seguinte definição:

*La calidad del empleo no sólo se refiere a los niveles de productividad e ingresos, sino que abarca también otros aspectos de las condiciones laborales de los ocupados; en particular, el tipo de relación laboral entre trabajador y empleador, la duración de la jornada de trabajo, la protección social de los trabajadores y el ejercicio de los derechos laborales fundamentales (OIT, 1997, p. 6).*

Para alguns autores, *qualidade do emprego* refere-se mais à formalização do trabalho assalariado. Seria definida, portanto, como o conjunto de requisitos mínimos que deve ter uma ocupação para considerar-se como aceitável. Estes requisitos ou fatores se referem à proteção social, proteção da legislação laboral (contrato), estabilidade, horas trabalhadas, remuneração, o ambiente de trabalho e os riscos, o contexto ético ou moral, participação (Chacón, 1999, p. 187-188)

Para Reinecke e Valenzuela (2000) “*la calidad del empleo se puede definir como el conjunto de factores vinculados al trabajo que influyen en el bienestar económico, social,*

*psíquico y de salud de los trabajadores*” (p. 30). Essa definição foi seguida por diversos outros estudos na América Latina:

*hemos definido la calidad del empleo como un conjunto de factores vinculados al trabajo que son expresión de características objetivas, dictadas por la institucionalidad laboral y por normas de aceptación universal, que influyen en el bienestar económico, social, psíquico y de salud de los trabajadores* (Farné, 2003, p. 33).

Segundo Mora (1999), *qualidade do emprego* resulta num componente fundamental da qualidade de vida da população que não só compreende os suportes econômicos que o emprego providencia ao indivíduo para a aquisição dos bens e serviços, mas expressa o grau de desenvolvimento e liberdade alcançado por uma sociedade. Para o autor “(...) *este concepto se ha utilizado para expresar condiciones de bienestar individual y social, frente a actividades laborales que se deben cumplir para la satisfacción de necesidades*” (p. 156).

A Comissão Europeia para o Emprego entende que a *qualidade do emprego* não pode exprimir-se por um só parâmetro, é *pluridimensional* e a sua evolução depende de diversos componentes que interagem uns com os outros e a importância que se atribui a cada uma de suas dimensões varia consoante às circunstâncias. Conforme propõe a Comisión de las Comunidades Europeas (2001, p. 7-8):

*La calidad del trabajo – mejores empleos – no sólo se define sobre la base de la existencia de empleos retribuidos, sino que también se deben considerar las características de ese empleo. Se trata de un concepto relativo y pluridimensional. En su definición más amplia, se deben tener en cuenta:*

- *las características objetivas relacionadas con el empleo, tanto las relativas al entorno de trabajo en general como las características específicas del puesto de trabajo;*
- *las características del trabajador: las características que introduce el trabajador en el empleo;*
- *la coincidencia entre las características del trabajador y los requisitos del trabajo;*
- *y la evaluación subjetiva (satisfacción profesional) de estas características por el trabajador.*

O conceito de *qualidade do emprego*, tal como o entende a Comissão Europeia, surge do cruzamento de dois grandes eixos: Mercado de Trabalho-Produtividade, por um lado, e Trabalho-Vida Familiar, por outro. No primeiro, domina o mercado de trabalho, com suas leis de acesso, suas condições e circunstâncias de permanência: acesso desigual por gênero, idade e etnia. Por sua vez, as flutuações no próprio mercado determinam e são determinadas pelos resultados da produção: a produtividade, fator associado também ao dinamismo e a



competitividade econômica. Neste eixo, se incluiriam as área e dimensões seguintes: igualdade de gêneros, acesso e permanência no mercado de trabalho, diversidade e não discriminação e, no outro extremo, a produtividade. O segundo contrapõe/associa o contexto do posto de trabalho e suas particularidades na vida familiar. Parece sensato pensar que há uma relação direta: às melhores condições de contexto de trabalho caberá esperar uma maior possibilidade de adequar vida trabalho e vida familiar, ou mais extensamente vida fora do trabalho. (Marcos e Goni, 2003, p. 14) Seguindo a orientação da Comissão Européia, o Observatorio de la Calidad del Empleo de Sevilla (2006) define que

*La calidad en el empleo está determinada por el conjunto de factores vinculados al trabajo, que influyen en el bienestar de los trabajadores. Entre sus principales dimensiones se consideran los ingresos y los beneficios no salariales, la seguridad, protección y estabilidad de los empleos, las condiciones de trabajo y aspectos vinculados a la salud y seguridad en el puesto de trabajo, las perspectivas de desarrollo profesional y capacitación, así como las condiciones para compatibilizar responsabilidades laborales y familiares.*

Há autores que sustentam a idéia de que o conceito *qualidade do emprego* nunca é definido, pois pretende englobar desde a instância política, áreas relacionadas com o emprego propriamente dito e seu entorno imediato – o mercado de trabalho e a economia, com a igualdade de direitos – da mulher, das pessoas mais velhas, dos estrangeiros – e com o equilíbrio com a vida familiar (Marcos e Goni, 2003, p. 55). Alguns autores trabalham com o conceito de *qualidade dos postos de trabalho* (Barros e Mendonça, 1999), o qual se refere às características inerentes ou próprias dos postos de trabalho sem considerar-se o que o posto de trabalho significaria para o ocupante deste. A *qualidade do emprego*, de outra forma, faria referência à inserção laboral, às remunerações, à capacitação, à motivação dos trabalhadores, aos interesses dos trabalhadores (Farné, 2003). Neste sentido, o conceito deve ser sempre amplo:

*¿A qué nos referimos con calidad del empleo? Podríamos restringir mucho el concepto y referirlo sólo al empleo en sí mismo y sus atributos. Pero nos parece más correcto referirnos a un concepto mucho más amplio: de aquí en adelante, la calidad del empleo se referirá a todos aquellos aspectos relacionados con el empleo que tengan o puedan tener algún efecto sobre la calidad de vida del trabajador, tanto dentro como fuera del trabajo. Utilizamos este concepto amplio de calidad del empleo por dos razones, una sustantiva y otra práctica. La razón sustantiva es que consideramos que el empleo es un elemento fundamental (incluso central) en la vida de las personas, (...). La razón práctica es que este concepto amplio de calidad del empleo es mucho más fácil de medir a través de los indicadores que habitualmente aparecen en las encuestas sobre condiciones de trabajo (Macías, 2004, p. 1-2).*

No âmbito dessas definições de *qualidade do emprego*, foi definida, pelos estudos, uma série de dimensões do conceito que se reproduzem nos estudos independentemente da evolução do tema. Dentre estas dimensões, a remuneração tem sido considerada como um aspecto privilegiado, embora nos estudos mais recentes a remuneração tenda a ser referida como um indicador de uma dimensão mais ampla: as características intrínsecas dos empregos. Segundo Farné (2003), em economia, a medida mais comum de *qualidade do emprego* está constituída pelos salários, supondo-se que seria preferível um trabalho bem pago a outro igual, porém menos remunerado. As perspectivas mais recentes têm quase que consensualmente definido que a remuneração não pode ser tomada como um indicador direto da *qualidade do emprego*, embora seja um indicador essencial, uma vez que o salário seria a contrapartida pelo serviço prestado pelo trabalhador ao empregador; atrativo para o trabalhador; motivador para a execução de tarefas.

Em alguns estudos, especialmente na área da economia, a *qualidade do emprego* implica, primeiramente, na inserção econômica que o emprego provém ao empregado. Tais estudos sustentam que um nível mais alto de receita possibilitaria ao trabalhador obter um maior nível de consumo e alcançar um maior “bem-estar”. Todavia, tais abordagens recebem muitas críticas porque o pressuposto seria o de que se vive em uma sociedade consumista, em que a inserção social poderia ser comprada pelo dinheiro.

*Aun cuando la calidad del empleo incluye los ingresos, es un concepto más complejo que incluye otras dimensiones. Es por lo tanto más difícil de conceptualizar y de medir que los niveles de ingresos y de empleo y tiene un impacto directo en el bienestar de los trabajadores, lo que la convierte en un tema relevante en sí mismo. En efecto, para la mayoría de las personas ocupadas el trabajo ocupa la mayor parte de su tiempo disponible. El ingreso generado a partir del trabajo permite satisfacer las necesidades básicas, pero la actividad laboral en sí es además una vía de inserción social y desarrollo de habilidades sociales. Mejorar la calidad del empleo contribuye entonces directamente al bienestar, si bien de una manera que puede ser difícil o imposible de medir en términos monetarios (Reinecke e Valenzuela, 2000, p. 32).*

Ferranti *et alli* (2002) concordam que a medida mais imediata e objetiva da *qualidade do emprego* seria o salário que recebe um trabalhador, pois pode-se, através do grau deste, medir o que se pode comprar com o salário e ainda se pode comparar com outros salários da economia.

*todo trabajo dependiente debe ser remunerado, sin que se desconozca la posibilidad de trabajos motivados en otras razones distintas al de obtener una*

*retribución económica. Sin embargo el principio general es que el servicio que se presta en el marco de un contrato de trabajo, cualquiera sea su forma o duración, deberá ser remunerado. Ello permite al Trabajador satisfacer sus necesidades más elementales y su desarrollo personal como individuo y como miembro de un grupo social. (Carrasco, 2002, p. 37).*

*un enfoque amplio de la calidad del trabajo no debe hacer referencia sólo al sueldo y a las normas mínimas, sino también a la mejora general de las mismas. Esto abarca las características de los puestos de trabajo individuales y las relativas al entorno de trabajo en general, incluido el mercado laboral en conjunto, especialmente por lo que se refiere a la movilidad entre puestos de trabajo y a la facilidad para entrar y salir del mercado laboral (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p. 8).*

Neste sentido, a literatura tem sustentado que uma análise adequada da *qualidade do emprego* não se limita a considerar apenas os benefícios financeiros oferecidos por um cargo, mas também considera múltiplas dimensões relacionadas com o “bem-estar” dos empregados. Reinecke (1999) propõem que a lista a seguir pode ser uma ferramenta heurística útil para a análise da *qualidade de emprego*:

- *renda;*
- *benefícios não salariais;*
- *regularidade e confiabilidade do trabalho e do salário;*
- *status contratual;*
- *proteção social (pensões, saúde, proteção no caso de desemprego);*
- *representação de interesse (através de sindicatos ou outros);*
- *jornada de trabalho (duração, ritmo);*
- *intensidade do trabalho;*
- *risco de acidentes e de doenças ocupacionais;*
- *envolvimento em decisões ligadas ao trabalho (autonomia, participação);*
- *possibilidades para o desenvolvimentos de qualificações profissionais, de habilidades pessoais e da criatividade;*
- *interesse no trabalho.*

Nas diversas dimensões abordadas pela literatura, observam-se referências a tipos de suportes sociais oferecidos pelos empregos aos empregados. O estudo de Farné (2003, p. 17-22) apresentou um levantamento das dimensões de análise da *qualidade do emprego* definidas em onze estudos sobre o tema, que convém reproduzir a seguir.

*Rosenthal (1989) propone tomar en cuenta cinco grupos de atributos:*

- *tareas y condiciones de trabajo, que incluyen la peligrosidad, autonomía, repetitividad, el estrés, el esfuerzo y espacio físico asociados al empleo desarrollado. También incluyen la posibilidad de trabajar en los detalles y en equipo.*

- *satisfacción en el empleo, que, a su vez, depende de la posibilidad de poder palpar los resultados del propio trabajo, de poder utilizar en pleno las propias capacidades y de aprender unas nuevas. La creatividad, el reconocimiento de los logros alcanzados, la posibilidad de solucionar problemas, las oportunidades de ascenso y la habilidad de influenciar o asesorar a otros son características que también entran en este grupo.*
- *período de trabajo: durante el fin de semana y por turnos; horas extras; tiempo parcial; flexibilidad del horario.*
- *estatus del trabajo, tanto social como en la empresa donde se trabaja.*
- *seguridad en el empleo*
- *y, aun si no los discute a lo largo del artículo, reporta como importante la afiliación a salud y pensiones y el reconocimiento de vacaciones pagadas.*

*Gittleman y Howell (1995) consideran:*

- *la afiliación a salud y pensión*
- *la densidad sindical*
- *el porcentaje de trabajadores de tiempo parcial involuntarios*
- *el número de semanas trabajadas en el año*
- *el número de horas semanales normalmente trabajadas*
- *un indicador de educación formal general*
- *un indicador de capacitación específica*
- *un indicador de habilidades personales*
- *un indicador de destreza manual*
- *un indicador de las condiciones de trabajo físicas y ambientales y del esfuerzo requerido.*

*Verdera (1995) calcula un índice de precariedad del empleo utilizando las siguientes variables simples:*

- *duración excesivamente corta o demasiado extensa de la jornada laboral*
- *lugar de trabajo*
- *afiliación a la seguridad social*
- *sindicalización*
- *estabilidad laboral*

*Rodgers (1997) hace la siguiente lista de dimensiones para analizar:*

- *beneficios no salariales*
- *regularidad y confiabilidad del trabajo y del ingreso*
- *modalidad de contratación*
- *protección social (pensión, salud y contra el desempleo)*
- *representación*
- *regulación de los tiempos de trabajo y su duración*
- *intensidad del trabajo*
- *riesgo de accidentes y enfermedades profesionales*
- *involucramiento en decisiones relativas al trabajo*
- *posibilidades de aplicación y desarrollo de las habilidades y de la creatividad de los individuos*

*Burgess y Campbell (1998) hacen referencia a ocho clases de inseguridad. A saber:*

- *inseguridad en el empleo*
- *inseguridad relacionada con las funciones de los trabajadores*
- *inseguridad de las condiciones de trabajo*
- *inseguridad de los ingresos*
- *inseguridad de los beneficios no salariales*
- *inseguridad del tiempo de trabajo*
- *inseguridad de la representación colectiva*
- *inseguridad del proceso de formación*

*Rodgers y Reinecke (1998) retoman lo sugerido por Rodgers (1997) y proponen la siguiente lista de temas para considerar:*

- *otros beneficios salariales*
- *regularidad del trabajo (existencia de contrato o registro de trabajo)*
- *duración del contrato (modalidad de contratación)*
- *protección social (salud, desempleo, jubilación)*
- *representación (sindical u otra)*
- *horas de trabajo (cantidad de horas de trabajo y organización del tiempo de trabajo)*
- *intensidad del trabajo*
- *riesgos ocupacionales (condiciones de seguridad e higiene laboral)*
- *participación en las decisiones*
- *posibilidades de desarrollo de capacidades*

*Infante y Vega-Centeno (1999) consideran que los puestos de trabajo de buena calidad:*

*“deberían tener atributos tales como la existencia de un contrato de trabajo, que garantice la estabilidad tanto del empleo como de las remuneraciones, y la provisión de beneficios adicionales en materia de seguridad social (salud y pensiones) y recreación. Igualmente, deberían incluir: la regulación de las horas de trabajo, la minimización del factor riesgo (pérdida del trabajo por causas económicas o de enfermedad) y condiciones de trabajo aceptables. También formarían parte de las especificaciones de un buen empleo las características técnicas del mismo (por ejemplo, el hecho de que el trabajo no sea repetitivo), la autonomía de decisión del trabajador dentro de la empresa, el contenido de supervisión del puesto y la posición del mismo dentro de la organización de la producción” (p. 12).*

*Valenzuela (2000) analiza las siguientes dimensiones de la calidad de los empleos:*

- *estabilidad de los empleos (modalidad de contratación, antigüedad en el empleo)*
- *protección de los empleos (existencia de contrato de trabajo, registro de trabajo, incidencia de la informalidad, seguro de desempleo)*
- *acceso a la seguridad social (salud, pensión)*
- *extensión y características de la jornada de trabajo (horario normal de trabajo, horas extras, períodos de descanso)*
- *lugar de trabajo*
- *condiciones materiales de trabajo y su relación con la salud de los trabajadores*
- *acoso sexual*

- *acceso a la formación profesional y técnica*
- *servicios para trabajadores con responsabilidades familiares (derecho a la maternidad, cuidado de los niños)*
- *representación de los intereses de los trabajadores*

*Reinecke y Valenzuela (2000) amplían y justifican la lista de variables presentadas por Rodgers (1997). Toman en cuenta:*

- *beneficios no salariales*
- *regularidad y confiabilidad del trabajo y del ingreso*
- *modalidad de contratación*
- *protección social (sueldo mínimo, descanso semanal, protección contra despido arbitrario, vacaciones, licencias por enfermedad y maternidad, seguro contra accidentes y de desempleo)*
- *representación de intereses y organización*
- *jornada de trabajo*
- *intensidad del trabajo*
- *riesgo de accidentes o enfermedades ocupacionales*
- *ambiente físico de trabajo*
- *ambiente social de trabajo*
- *papel en las decisiones respecto del trabajo (autonomía, participación)*
- *posibilidades para el desarrollo de capacidades profesionales y personales así como la de creatividad*
- *perspectivas de carrera profesional*
- *interés del trabajo (trabajo monótono o interesante)*

*Según Beatson (2000) habría que pensar en las siguientes características:*

- *salud y pensión*
- *tiempo de trabajo (horas semanales, permisos remunerados, flexibilidad del horario, parte del día en que se trabaja)*
- *balance trabajo/vida familiar (oportunidad de trabajar en la casa, facilidades para los trabajadores con niños o ancianos a su cargo, posibilidad de obtener un permiso con breve aviso para atender una emergencia familiar)*
- *seguridad en el empleo (modalidad de contratación, antigüedad en el empleo, rotación laboral, percepción de inseguridad por parte de los trabajadores)*
- *oportunidades de ascenso y desarrollo profesional (perspectivas de promoción, capacitación y desarrollo ofrecidos por las empresas)*
- *contenido del trabajo (interés del trabajo, apropiado uso de las capacidades del trabajador, valorización por parte del trabajador de su trabajo)*
- *intensidad del trabajo (variedad y ritmo de trabajo)*
- *riesgo de accidentalidad y enfermedad*
- *relación con los demás (clientes, usuarios, colegas, empleadores)*

*Van Bastelaer y Hussmann (2000) hacen una lista de posibles indicadores, relacionados con:*

- *los arreglos contractuales, es decir, las modalidades de contratación y la duración del contrato; las condiciones del empleo en términos de derecho a beneficios no*

*salariales, a la seguridad social, a la participación en cursos de capacitación financiados por las empresas, a la protección contra la renovación arbitraria de los contratos de trabajo contingente y a otros aspectos contenidos en la legislación laboral y en los arreglos voluntarios entre las partes; la antigüedad en el empleo y la rotación laboral*

- *las condiciones para el desarrollo de las capacidades empresariales, que se podrían medir a través de alguna información relativa a la regulación administrativa y a la provisión y accesibilidad al capital y a la asistencia proporcionada por las agencias de apoyo empresarial y por los centros de innovación*
- *la duración y los patrones de trabajo: horario de trabajo semanal promedio; tiempo parcial involuntario; trabajo por fuera del horario normal; control y autonomía por parte del trabajador sobre su horario de trabajo; existencia y duración de los permisos de trabajo y grado de autonomía en su programación; subempleo por disponibilidad a trabajar más tiempo*
- *el contenido del trabajo, que a su vez incluye una larga lista de indicadores de lo demandante que puede ser un trabajo, del control que tienen los individuos sobre las tareas y la conducta de seguir para cumplir con su carga laboral, de la subutilización de sus capacidades, de la organización del trabajo (rotación en el trabajo, organización según niveles jerárquicos y grupos autónomos de trabajo, involucramiento en la toma de decisiones, delegación de responsabilidades) y las posibilidades de acceder a programas educativos y de formación*
- *el contexto institucional: membrecía y densidad sindical; proporción de trabajadores cubiertos por la negociación colectiva; otras formas de representación colectivas; participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones y en los cambios en la organización del trabajo; huelgas y cierres patronales*
- *el ambiente físico de trabajo, que a su turno debería comprender varias estadísticas sobre la accidentalidad en el trabajo, las enfermedades profesionales, los programas y servicios de salud ocupacional; la exposición a condiciones físicas y ambientales extremas, etc*

Em grande parte dos estudos referidos, é possível encontrar a referências a aspectos como autonomia no emprego, participação nas decisões, utilização das capacidades do trabalhador na execução das tarefas desempenhadas no emprego, entre outros, demonstrando alguma importância do trabalhador para determinar a *qualidade do emprego*, mas não a importância do mesmo nesse fenômeno; ou seja, os estudos se referem àqueles elementos delegados pela empresa ou pelo cargo ocupado. As dimensões de análise da *qualidade do emprego* expostas, também evidenciam a importância dada pelos estudos aos direitos definidos em legislação trabalhista. A relação entre *qualidade do emprego* e legislação trabalhista tem importância no contexto das reformas laborais em pauta em diversos países. Essa situação parece repercutir fortemente no caso dos países latino-americanos, uma vez que nestes países o maior problema relacionado à *qualidade do emprego* ocorreria em função da informalidade.

### 1.3 Qualidade do emprego e “emprego de qualidade”

O conceito de *qualidade do emprego* tem um caráter valorativo, mas a literatura tem-se esforçado em torná-lo objetivo. Por esta razão, a discussão muitas vezes se afasta da idéia de “emprego de qualidade”. É difícil definir se um emprego é “bom” ou “ruim” porque implicaria uma série de questões particulares que são definidas não na esfera do emprego, mas ao nível pessoal. Para um trabalhador, um emprego pode ser bom porque é perto de casa, ou porque gosta dos colegas, aspectos que são pessoais e pouco objetivos. Pode-se, também, encontrar situações de emprego em que o trabalhador recebe remuneração acima da média, desfrutando de estabilidade, mas em que não se sente “feliz”, em razão da atividade que desempenha, ou porque tal emprego não comporta o equilíbrio entre atividade profissional e a vida privada, ou porque não tem um bom relacionamento com os colegas. Todavia, a tarefa de definir valorativamente um emprego seria facilitada ao se definir que um “emprego bom” é um emprego com  $x$  características, pois um “emprego ruim” seria simplesmente aquele que não tivesse tais características. Alguns estudos adotaram idéias muito sugestivas, mas que são pouco objetivas.

*¿Qué es un buen empleo? Seguramente un empleo realmente bueno sería uno interesante, que permite aprender, que otorga control sobre el ritmo de trabajo. Un empleo que hace atractivo ir a trabajar en la mañana. Desde los albores de la industrialización, por lo menos, la mayoría de los empleos, incluso aquellos considerados buenos, no calzan en esta descripción. De tal modo que nos hemos abocado a los otros componentes de un buen empleo: buen salario, buenos beneficios, buenas vacaciones, horario razonable, y un ritmo de trabajo que no deja al trabajador agotado al final del día o antes de alcanzar la edad de jubilación. Un trabajo sano, uno que no enferma al trabajador (Slaughter, 1993). (Sublinhado nosso)*

Porém, convém destacar que uma abordagem desse tipo ressalta a importância do trabalhador na qualificação do emprego, uma vez que menciona a “vontade” do trabalhador em executar suas responsabilidades no emprego. Da mesma forma que o debate sobre a *qualidade do emprego*, o debate sobre o que seria um “emprego de qualidade” também é indefinido. Como escreveu Carrasco (2002),

*En principio, se puede afirmar que no existe un consenso sobre lo que se entiende por “empleo de calidad”, aún cuando hay importantes puntos de aproximación entre organizaciones y expertos que se ocupan del tema, así su observación corresponda a realidades diversas. (p. 29)*



No que pese essa consideração, o autor propõe uma idéia do que seria um “emprego de qualidade”:

*Un empleo en que brinde capacitación y habilitación al trabajador, que se desarrolle en jornadas cuya duración permita su recuperación y mejor rendimiento, cuya remuneración e ingresos permitan la atención de las necesidades del trabajador y sus familias, que otorgue y garantice los beneficios de la seguridad social, que posibilite su desarrollo personal y profesional, y que despeje las incertidumbres del futuro, será un “empleo de calidad”. (Carrasco, 2002, p. 40)*

Farné (2003) chama a atenção para alguns aspectos que devem ser considerados antes de definir um “emprego de qualidade” a partir de certas características convencionais. O autor pergunta e afirma

*Entonces, qué es un buen empleo? O un empleo de calidad? Como se ha apenas comentado, muchos estudios se han limitado a tomar en cuenta sus dimensiones, sin alcanzar a explicar su esencia. En esta línea, un buen empleo es aquel que lleva altos (crecientes) salarios, estabilidad laboral y de ingresos, horario de tiempo completo, seguridad social, posibilidad de formación y ascenso, etc. Evidentemente, la anterior es una enumeración de ingredientes que sirven para preparar un buen empleo, pero no una descripción de su sabor. (p. 15).*

Farné (2003), expõe alguns conceitos de *qualidade do emprego*, que, segundo ele, também representariam um “emprego de qualidade”:

*Slaughter (1993), por ejemplo, da una definición sintética y sugestiva: un buen empleo es aquel por el cual tengamos ganas de ir a trabajar todas las mañanas. Más aterrizada y, a nuestro juicio, más completa es la que proporcionan Van Bastelaer y Hussmann (2000), Infante y Vega-Centeno (1999) y Reinecke y Valenzuela (2000). Su definición de calidad del empleo es bastante similar: para los primeros “la calidad del empleo se refiere a un conjunto de características que determinan la capacidad del empleo de satisfacer ciertas necesidades comúnmente aceptadas” (p. 2); para los segundos “la calidad del empleo estaría vinculada a aquellos factores que redundan en ... el bienestar (de los trabajadores)” (p. 12); y según los terceros “la calidad del empleo se puede definir como el conjunto de factores vinculados al trabajo que influyen en el bienestar económico, social, psíquico y de salud de los trabajadores” (p. 30). En nuestra opinión la anterior definición debe ser precisada en el sentido de hacer explícito que los factores vinculados al trabajo deben ser la expresión de características objetivas, dictadas por la institucionalidad laboral y por normas de aceptación económica, social y política. (p. 15-16).*

Outros autores entendem que a discussão sobre *qualidade do emprego* poderia ser importante para uma proposição do que seria um emprego de qualidade.

*el debate sobre la calidad en el empleo podría constituir un campo especialmente propicio para un diálogo entre los agentes sociales para aproximarnos, por una parte, a un “concepto común” de empleo de calidad y, por otra, detectar las carencias más importantes en este campo, estableciendo las prioridades y acotar las áreas de actuación más urgente (Aierbe, 2004, p. 8)*

A noção “emprego de qualidade”, portanto, pressuporia a análise do que seria um “bom emprego”. Entretanto, convém destacar que na maior parte dos estudos, mesmo que não haja uma definição explícita, há uma noção implícita de emprego de qualidade – e este não deverá ser diferente de uma concepção de como o autor de determinado estudo entende um “bom emprego”. A perspectiva que trata sobre “emprego de qualidade” também foi tratada tendo em vista propor o que seria “trabalho decente”.

As discussões sobre *trabalho decente* ocorrem paralelamente à discussão sobre a *qualidade do emprego* e muitas vezes a intercala. Entretanto, existem algumas considerações a serem feitas que diferenciam essas discussões. Os estudos sobre *trabalho decente* preocupam-se em verificar se uma atividade ou um emprego possui certas características internas que permitiriam a inclusão social dos trabalhadores na esfera da produção. As abordagens desses temas, diferentemente da abordagem da *qualidade do emprego*, parecem estar mais próximas da perspectiva que entende o emprego como meio privilegiado de inserção social pela esfera da produção. A noção de *trabalho decente* retoma os aspectos da discussão da *qualidade do emprego* enfatizando suportes legais, como inscrição previdenciária, por exemplo, e suportes normativos, como estabilidade na empresa, por exemplo. Não há nenhuma “regra natural” que indique a estabilidade numa empresa como necessária. Nessa discussão, existe uma preocupação de resgatar a posição do trabalho na modernidade através do emprego, em que estabilidade, por exemplo, seria aspecto chave. Os estudos sobre *qualidade do emprego* também abordam os suportes legais do emprego, mas enfatizando os processos externos, ou seja, os requisitos para a inserção em determinados empregos, as condições específicas do mercado de trabalho, as particularidades da mão-de-obra de determinados segmentos. Ou seja, a abordagem da *qualidade do emprego* não tem uma preocupação exclusiva sobre a instituição emprego, como teria a abordagem do *trabalho decente*. No entanto, no debate mais recente, o trabalho decente implica também a capacidade de adaptação dos empregados às mudanças do mercado. Parafraseando a Organização Internacional do Trabalho (OIT), Infante e Sunkel (2004) escrevem

*El trabajo decente es definido como aquel empleo que tiene buena calidad, con elevado nivel de productividad y remuneraciones dignas, protección social de los*

*trabajadores, incluyendo tanto la jubilación como la salud; en el que los derechos laborales son respetados y donde se pueda tener una voz en el lugar de trabajo y la comunidad. Además se trata de un empleo que, entre otros factores, facilite condiciones para una mayor equidad social, permita lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, alcanzar la igualdad de género y promueva la adquisición de capacidades personales para competir en el cambiante mercado laboral. (p. 82)*

Muitas vezes o conceito de *trabalho decente* está muito próximo do que se entenderia por *qualidade do emprego*. Segundo Espinoza (2003)

*la idea matriz de “trabajo decente” es una propuesta integradora de diferentes aspectos que hacen a la “calidad y cantidad de los empleos”, pero también, y de manera fundamental, a las “relaciones sociales y en última instancia al tipo de sociedad y de desarrollo al que se aspira”. (...) Sin embargo, su sola enunciación y su carácter dinámico revelan una voluntad política y una capacidad de crítica que toma posición frente a los graves problemas que vive el mundo laboral, y puede servir como un instrumento que ordena diferentes ejes a nivel micro (en las empresas) y a nivel macro (la economía y la sociedad). (p. 6)*

Para Espinoza, o conceito de trabalho decente<sup>13</sup> constituir-se-ia de diferentes dimensões: empregos de qualidade e em quantidade suficientes; salários adequados; segurança no emprego; formação profissional continuada e garantia de empregabilidade; respeito aos direitos dos trabalhadores; fortalecimento sindical e negociação coletiva, participação dos trabalhadores nas decisões de política econômica e social; diálogo social e tripartite, com proteção social no emprego e na sociedade; condições de liberdade; com equidade para todos os membros da sociedade; dignidade.

*El de trabajo decente es un concepto aún en construcción, de profundo contenido ético y que tiende a resaltar la importancia de los derechos del trabajador y de la calidad de las condiciones de trabajo. El trabajo decente no puede ser sino el trabajo en cantidad y calidad suficientes, apropiadas, dignas y justas, lo que incluye el respeto de los derechos, ingresos y condiciones de trabajo satisfactorias, protección social y un contexto de libertad sindical y diálogo social. (Uriarte, s/ano, p. 15)*

A discussão sobre *trabalho decente* tem um cunho político mais acentuado do que a discussão sobre a *qualidade do emprego*. O termo “trabalho decente” seria mais apropriado do que o conceito *qualidade do emprego* como um contraponto ao “trabalho precário”. Neste sentido, *qualidade do emprego* poderia ser caracterizado como um fenômeno mais amplo do que *trabalho decente*, uma vez que através do primeiro não se analisariam exclusivamente as

<sup>13</sup> Sobre o processo histórico da conceituação do *trabalho decente*, ver Espinoza, 2003, p. 4, 5 e 6.

características dos empregos por si próprias, mas também o contexto dos mesmos e o do mercado de trabalho. Além disso, a discussão sobre *qualidade do emprego* englobaria as duas outras, sobre *trabalho decente* e sobre *trabalho precário*. Para Carrasco (2002), o *trabalho decente* encontraria sua dimensão real e concreta em um “emprego de qualidade”. A definição de “emprego de qualidade” é mais objetiva que a definição de qualidade do emprego em razão de que a primeira assentaria-se sobre a observação de determinadas características dos empregos; a segunda, por sua vez, consideraria aspectos potenciais e referentes à qualificação do emprego: além de enumerar e observar as características “socialmente aceitas” sobre os empregos, esforçaria-se em compreender a formação das características dos empregos e das condições de emprego.

#### **1.4 Existem “correntes” de pensamento sobre a qualidade do emprego?**

As correntes de pensamento sobre *qualidade do emprego* não são bem definidas pela literatura uma vez que as dimensões analíticas abordadas e os indicadores examinados pelos pesquisadores tendem a convergir. No entanto, é possível classificar os estudos a partir do “direcionamento” que os autores adotam em suas investigações sobre *qualidade do emprego*. Alguns autores priorizam a regulamentação do emprego, enquanto que outros enfatizam a expressão do “capital humano<sup>14</sup>” do trabalhador.

A “corrente” da regulamentação do emprego entende que *qualidade do emprego* se concretiza desde o momento em que o trabalho assalariado seja garantido por um contrato formal de prestação de serviço entre um trabalhador e um empregador. Segundo tais autores, a formalização do contrato garantiria ao trabalhador o status de empregado, uma vez que este passaria a ser protegido por uma legislação trabalhista que lhe proveria de direitos e deveres como, direito a uma remuneração mínima e ao dever de cumprir fidelidade ao empregador, uma vez que sua inscrição no sistema previdenciário seria devida a sua inserção no sistema produtivo formal “devido” ao empregador.

Segundo esse pensamento, só quando integrado à esfera da produção, o trabalhador seria membro pleno da sociedade, provido de suportes e direito à proteção social. A perspectiva sustenta que integrado, o trabalhador desfrutaria de condições de emprego de adequado grau. O trabalhador seria “incorporado” à sociedade em troca de sua contribuição

---

<sup>14</sup> Na teoria do capital humano, a melhor capacitação do trabalhador seria fator de aumento da produtividade. A maior “qualidade da mão-de-obra”, obtida através da formação escolar, universitária e profissional potencializaria a capacidade de trabalho e produção. Os acréscimos marginais da formação proporcionariam acréscimos na capacidade produtiva, o que permitira maiores ganhos para as empresas e, também, para os trabalhadores. Cf. Schultz. Ver Cattani, 2006.

para com o todo, efetivada pelo trabalho, desempenhando, assim, o seu “papel” nesta comunidade. Para Barros e Mendonça (1999), na sociedade salarial se estabeleceria uma relação harmoniosa entre capital e trabalho: com um contrato de trabalho, os trabalhadores se comprometem não apenas a trabalhar certo número de horas, mas também assumem outros compromissos tais como, dedicação, esforço e intensidade com que vão trabalhar, tempo e esforço que vão dedicar à aprendizagem e ao aperfeiçoamento de suas habilidades, e compromisso de não mudar de emprego. Nesta concepção, os trabalhadores seriam partes de um todo voltado para a produção, e na empresa se encontraria uma micro-sociedade. Quando a empresa crescesse, os empregados seriam beneficiados, contando com a intervenção do sindicato, agente de associação dos trabalhadores que os colocaria em equilíbrio de forças com o capital.

A ênfase na regulamentação do emprego é recorrente nos estudos realizados nos países de língua hispânica da América-Latina. Tais países vivem um sério problema de informalidade do trabalho, o que também tem se expandido no Brasil. Neste contexto, a preocupação com a formalização e o direcionamento da discussão sobre os suportes legais vinculados aos empregos assume a posição mais coerente ao se discutir a *qualidade do emprego*. Portanto, a concepção teórica que embasa tais estudos é a de uma maior homogeneidade do mundo do trabalho que enfatize a função do indivíduo na realidade social (papel). Nestes estudos, a melhora das condições de emprego seria obtida através de mobilização sindical e a implementação das melhorias do emprego seria mediada pela política, através da repercussão na legislação trabalhista.

A “corrente” que destaca a expressão do “capital humano” do trabalhador não apresenta metodologicamente uma fronteira clara em relação à “corrente” da regulamentação do emprego, pois a formalização também é indicador nestas perspectivas. Porém, sustentam que *qualidade do emprego* é um fenômeno que apenas começa na regulamentação, fazendo referência a como as características do emprego podem também induzir os empregados a serem sujeitos atuantes no mercado e não atores coadjuvantes, como ocorreria no caso da corrente da regulamentação. Nesta perspectiva, a ênfase da *qualidade do emprego* ultrapassaria uma análise sobre as condições de emprego.

Segundo este pensamento, a integração do trabalhador à produção seria apenas o ponto de partida em se tratando de *qualidade do emprego*, pois o emprego não deveria “cercear o trabalhador quanto ao seu futuro” (Célestin, 2002), uma vez que num contexto de transformação, ficar “preso” ao cargo ou especialidade poderia ser prejudicial ao trabalhador. Para estes autores, *qualidade do emprego* seria também expressa pela possibilidade de desenvolvimento profissional, para além do referente a um cargo, que possibilitaria a busca

por novas oportunidades na empresa ou no mercado de trabalho, segundo o interesse do trabalhador. Se, para a “corrente” da regulamentação, o processo mais evidente da *qualidade do emprego* seria reforçar a formalidade e defender a estabilidade, para a “corrente” da expressão do “capital humano”, o processo mais evidente seria reforçar a empregabilidade e supor a mobilidade. Para os defensores da última corrente, isso não significaria a desestabilização das condições de emprego, mas a participação efetiva dos empregados no estabelecimento de condições de emprego, o que seria possibilitado pelo seu maior conhecimento tanto sobre suas próprias potencialidades como sobre as possibilidades de melhorar sua situação, mesmo que para isso, o trabalhador precisasse percorrer o mercado de trabalho. Neste sentido, além de dispor dos suportes legais, poderiam ser auferidas outras formas de suportes sociais, como por exemplo, políticas de remuneração e benefícios por produtividade, incentivo ao aumento da escolaridade; conciliando objetivos empresariais com retribuições ao empregado. Para Célestin (2002) “os empregos não devem reduzir-se a uma definição puramente econômica, devem, pelo contrário, permitir a autopromoção dos trabalhadores”.

A ênfase na expressão do “capital humano” é mais recorrente nos estudos realizados nos países europeus membros da comunidade européia. Esse direcionamento adotado pelos autores enfatiza a crise do emprego pela qual passam os países europeus, mas assumem ser o modelo do Estado de “bem-estar” não mais sustentável frente às transformações atuais da economia e da demografia. Neste sentido, existe a preocupação em rever as políticas de emprego para que se possam encontrar soluções que não desestabilizem a economia. Portanto, a concepção que embasa tais estudos é a de que o mundo do trabalho passa por uma maior diferenciação; enfatiza a ação do trabalhador sobre a realidade social, ou seja, a melhora das condições de emprego ocorreria na negociação nos próprios ambientes de trabalho, com a participação dos empregados.

Existem outras formas de se identificarem correntes nesta discussão. Handel (2005) sugere que o debate atual sobre a *qualidade do emprego* nos Estados Unidos é dualizado a partir das pesquisas orientadas pelo neo-fordismo e pelo pós-fordismo. Quando orientados pela perspectiva neo-fordista, os estudos discutiriam que as condições materiais tais como o pagamento, a segurança no trabalho, as oportunidades de promoção e as recompensas por tempo de serviço teriam se deteriorado para a maior parte da força de trabalho e, conseqüentemente, a *qualidade do emprego* teria declinado para a maior parte dos trabalhadores, deixando para trás os ganhos do pós-guerra. Por sua vez, quando orientados pela perspectiva pós-fordista, os estudos discutiriam que os novos sistemas de trabalho aumentariam os níveis de recompensas intrínsecas ao trabalho tais como o desafio, a

autonomia relativa, a cooperação entre trabalhadores e estariam oferecendo salários mais elevados e diminuindo o esforço físico no desempenho das atividades.

O limite desse debate dual, segundo Handel, refere-se à tendência de verificar se as mudanças melhoram ou pioram a *qualidade do emprego*, como se essa constatação sobre deterioração ou incremento se refletisse diretamente nos sentimentos de perda ou de ganho dos trabalhadores. Handel afirma que essas teorias enfocam preferencialmente o “bem-estar” dos empregados e negligenciam estudos sobre a percepção dos trabalhadores sobre a qualidade dos seus empregos. Considerando a satisfação com o emprego como uma medida ampla da *qualidade do emprego*, o autor propôs testar ambas as concepções medindo a satisfação dos trabalhadores com o emprego utilizando uma escala de tempo (no caso, de 1989 até 1998). A hipótese verificada estabelecia que se a teoria neo-fordista estivesse correta, observar-se-ia a redução da satisfação com o emprego no período; por sua vez, se a teoria pós-fordista estivesse correta, observar-se-ia o incremento da satisfação com o emprego no mesmo período. Os resultados encontrados demonstraram que não há mudanças significativas na satisfação com o emprego na década: o autor conclui então que nenhuma das perspectivas estaria efetivamente correta.

### **1.5 Qualidade do emprego no Brasil**

No Brasil, foram desenvolvidos alguns estudos sobre a *qualidade do emprego*. Tais estudos enfatizam preferencialmente as questões legais, como o aspecto da formalização dos empregos, em razão, ao que parece, do problema da expansão da informalidade, tido também como prejudicial para a produtividade da economia. Gonzaga (1998) sustenta que a *qualidade do emprego* depende fundamentalmente de alta produtividade da mão-de-obra, que, por sua vez, depende não apenas da alta qualificação geral da força de trabalho (via educação), mas também de capital humano específico desenvolvido através de treinamento no ambiente de trabalho. Um emprego poderia ser tomado como de “má qualidade” quando tem baixa produtividade e, portanto, oferece baixa remuneração. Além disso, em geral, maus empregos também tendem a oferecer péssimas condições de trabalho aos seus ocupantes.

O estudo de Gonzaga (1998) procurou analisar a relação entre *qualidade do emprego* e rotatividade. A tese defendida é a de que a alta rotatividade do mercado de trabalho brasileiro contribui para explicar a baixa *qualidade do emprego*. Uma alta taxa de rotatividade incentiva a informalização da relação de trabalho e o baixo grau de compromisso entre trabalhadores e firmas. Segundo o autor, essa “flexibilidade espúria” (alta rotatividade) é induzida por

incentivos da legislação trabalhista, por favorecerem a percepção de que a rotatividade gera ganhos de curto prazo positivos, tanto pelo lado dos trabalhadores, como pelo lado das empresas. Pelo lado do trabalhador, os “incentivos perversos” decorrem do fato de que a legislação permite ganhos extras de renda para o trabalhador na saída de emprego, como, por exemplo, com o fundo de garantia ou o seguro desemprego. Pelo lado da empresa, a legislação incentiva a demissão dos trabalhadores em momentos de baixo faturamento, uma vez que inexistem mecanismos de ajuste de outros fatores de produção, como horas trabalhadas, empregos em tempo parcial, por exemplo.

Ramos e Reis (1997), em estudo sobre o mercado de trabalho no Brasil, analisaram a *qualidade do emprego* a partir da evolução da precarização dos empregos. Afirmam que a crença generalizada de que a *qualidade do emprego* vem piorando continuamente nas regiões metropolitanas, seria sensível à definição de como mensurá-la. Observaram que a degradação da *qualidade dos empregos* gerados na economia brasileira entre 1991 e 1997 não mais ocorreria quando a mão-de-obra fosse qualificada, ao menos no âmbito do mercado de trabalho metropolitano. O estudo também evidenciou uma elevação da qualificação dos trabalhadores autônomos, acompanhada de declínio nos rendimentos no período pré-Real e uma recuperação posterior. Ademais, o aumento da qualificação viria acompanhada de rendimentos mais elevados em um ambiente de estabilização de preços na economia. Neste sentido, a partir de 1994, a *qualidade do emprego* teria deixado de piorar e até mesmo melhorado. Os autores concluem que independente do diagnóstico em si, o que seria importante destacar é que para uma discussão apropriada do que vem ocorrendo com a *qualidade do emprego* seria necessário analisar tanto no plano conceitual, quanto empírico, o que seria *qualidade do emprego*, e qual a forma adequada de mensurá-la, notadamente em um contexto onde o funcionamento do mercado de trabalho passa por grandes transformações.

No estudo do pesquisador chileno Gerard Reinecke (1999), sobre a *qualidade do emprego* no Brasil, é destacado um aspecto próprio ao caso brasileiro que se refere à existência da carteira de trabalho, que nos estudos sobre *qualidade do emprego* no contexto latino-americano tem contado como uma vantagem que coloca o Brasil no topo da lista dos países da América-Latina em matéria de *qualidade do emprego*<sup>15</sup>.

*Dentro da categoria de trabalhadores assalariados, o critério isolado mais importante nas tipologias existentes sobre a situação do emprego é a carteira de*

---

<sup>15</sup> Ver também Espinoza, 2003, p. 7. Neste estudo, o Brasil é o primeiro da lista dos países latino-americanos em *qualidade do emprego*, seguido da Costa Rica e do México; numa categoria seguinte, aparecem, respectivamente, Argentina, Chile, Panamá e Uruguai; nas categorias mais baixas, a seqüência é formada por: Equador, Venezuela, Colômbia, Honduras, Peru, Bolívia, El Salvador, e, na última posição em *qualidade do emprego*, o Paraguai.



*trabalho. De fato, a carteira assinada tem conseqüências importantes para várias dimensões da qualidade de emprego; a carteira não é apenas um contrato entre trabalhador e empregador, mas implica também o registro junto ao Ministério de Trabalho e dá acesso aos benefícios estipulados pela legislação trabalhista brasileira, como férias anuais, décimo-terceiro salário, limitação de horas semanais trabalhadas, indenização em caso de demissão, cobertura de seguridade social.* (Reinecke, 1999, p. 123)

Lisboa (2002, p. 29-30) recentemente abordou a *qualidade do emprego* referindo-se à informalidade do trabalho. Nas últimas décadas, teriam sido criados no Brasil muitos “empregos” no setor informal, caracterizados por baixos salários, processos de produção distantes da fronteira tecnológica e alta rotatividade. Segundo o autor, o aumento da formalização levaria à melhora da *qualidade do emprego*. A idéia é a de que relações formais tendem a ser mais estáveis, permitindo a redução da rotatividade da mão-de-obra. Relações estáveis permitiriam às firmas o investimento em capital humano específico e o conseqüente aumento da produtividade. A baixa produtividade da economia informal seria explicada tanto pelo seu não-acesso ao mercado de crédito quanto pela baixa escala de produção. Existe, nesta perspectiva, uma preocupação com a institucionalização dos “empregos” gerados no setor informal.

## **1.6 Qualidade do emprego e satisfação com o emprego**

A *satisfação com o emprego* tende a ser utilizada como um indicador amplo de *qualidade do emprego* (Handel, 2005), porém, outros estudos discordam dessa forma, sustentando que a *satisfação com o emprego* não seria um indicador para definir a *qualidade do emprego* (Macías, 2005). Segundo Fremigacci e L’Horty (2005), “*si l’on souhaite mesurer la qualité des emplois, une première démarche est de questionner directement les individus sur leur satisfaction à travailler*” (p. 5). Porém, “*une deuxième approche, plus indirecte, consiste à sélectionner et à tenter de mesurer les différents déterminants de la qualité des emplois*” (idem).

As análises sobre a *qualidade do emprego* que adotam a percepção direta do trabalhador de satisfação com o emprego, assumem um caráter mais subjetivista e expressam uma perspectiva diferente das análises multidimensionais de caráter mais objetivista. O estudo de Jencks *et alii* (1988) analisou as características apontadas como mais desejáveis pelos trabalhadores num emprego. A estratégia utilizada pela pesquisa foi elencar uma série de características objetivas dos empregos destacadas pela literatura e observar as que fossem

mais desejáveis pelos trabalhadores. Na listagem abaixo, constam as características analisadas no estudo e foram marcadas com asteriscos *aquelas com efeito* significativo na avaliação sobre um trabalho desejável.

- *Pay* (Earnings\*, Variability of Earnings)
- *Fringe Benefits* (Vacation Weeks\*, Pension, Medical Insurance, Sick Days)
- *Hours* (Hours per Week\*, Night Work, Weekend Work)
- *Occupation* (Duncan Score, Siegel Score, Three-digit Census Occupational Category)
- *Training and Promotion Opportunities* (On-the-Job Training\*, Proportion Promoted, Job Ladder Upward)
- *Hazards* (Risk of Job Loss\*, Risk of Layoff, Risk of Disability)
- *Educational Requirements\**
- *Technical Characteristics* (Proportion Repetitive\*, Gets Dirty\*, Heavy Dirt such as Oil or Grease, Sweats at Work, Proportion Paperwork, Proportion of Time Spent at Desk, Proportion of Time Spent Talking)
- *Autonomy* (Decides Own Hours\*, Frequent Supervision\*, Self-employed, Can Receive Phone Call at Work, Can Make Phone Call at Work, Can Receive Visitor at Work, Can Leave Work without Permission)
- *Authority* (Supervises Others, Number of Subordinates, Controls Others' Pay, Has Budget)
- *Organizational Setting* (Union Contract\*, Federal Employee\*, State or Local Employee\*, Nonprofit Employee, Has a Boss, Boss Has a Boss\*. Job Ladder from Below, Organization Size, Workplace Size, Multilocation Organization, Number of Immediate Co-workers)

O estudo de Jenks *et al* concluiu que nem o *status* no emprego nem a satisfação com o emprego seriam boas medidas de um emprego desejável. É importante observar que os aspectos apontados pelos trabalhadores referem-se à estabilidade, receber um salário fixo, ter direito às férias, não trabalhar no final de semana e nem à noite, decidir as horas de trabalho, ser supervisionado. Todas características que referem-se ao emprego tradicional e padrão do mundo industrial. Não estariam tais apontamentos relacionados ao período do estudo?

A literatura tem indicado que a satisfação com o emprego condicionaria as atitudes do trabalhador frente ao emprego. Para Handel (2005, p. 75-76), a *satisfação com o emprego* seria mais fortemente associada com o trabalho interessante, seguido por relações com gerentes e colegas de trabalho e oportunidades de promoção e por diversas características do trabalho que incluem a avaliação subjetiva do pagamento, da segurança no trabalho, do trabalho independente, e das relações entre colegas de trabalho. López (1988) afirma que a concepção de *satisfação com o emprego* advém da psicologia, sendo uma resposta afetiva do trabalhador sobre diferentes aspectos do seu emprego. Essas respostas seriam condicionadas pelas circunstâncias do trabalho e as características de cada pessoa. Nesse tipo de abordagem, o foco seria medir como são satisfeitas determinadas necessidades do

trabalhador e o grau em que este veria realizadas as diferentes aspirações que teria em seu emprego, sejam elas de tipo social, pessoal, econômico ou higiênico. Segundo o autor, “*um estado de necessidade leva à busca de soluções e esta seria a iniludível conexão entre satisfação com o emprego, motivações e conduta ou ação*”.

Alguns estudos demonstram que os trabalhadores não se comportam da mesma maneira em relação ao trabalho e isso tem repercussão sobre a satisfação com o emprego (Kóvacs, 2004, 2005). Tal fato implicaria que a satisfação com o emprego poderia variar antes em razão das expectativas do indivíduo quanto ao emprego do que em razão das condições específicas do seu emprego. Kovács (2005) demonstrou que para os trabalhadores com emprego flexível não há 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 as oportunidades de promoção, com a estabilidade e segurança quanto ao futuro profissional, com a participação nas decisões e com a autonomia no trabalho. Os trabalhadores com emprego estável estariam mais satisfeitos com aspectos sociais (relação com colegas), de contrato de trabalho e de estabilidade profissional. No entanto, trabalham em excesso, sobretudo os quadros superiores e os técnicos especializados, freqüentemente 40-50 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.

Reinecke e Valenzuela (2000 p. 35) relacionam *qualidade do emprego e satisfação com o emprego* de acordo com o seguinte quadro:

Dimensiones objetivas	Dimensiones subjetivas	
Características objetivas del empleo, tales como estabilidad del empleo, protección social, salud ocupacional, etc.	⇒ Percepción Preferencias Normas Expectativas	Satisfacción en el empleo

Os autores definem a *satisfação com o emprego* como sendo a percepção do trabalhador sobre uma série de características objetivas do emprego ponderadas pelas preferências, normas e expectativas do trabalhador. A satisfação do trabalhador com o emprego dependeria, assim, do êxito dessa combinação de elementos, os quais seriam independentes da *qualidade dos empregos*. Essa posição é compartilhada por Fremigacci e L’Horty (2005) que afirmam “(...) *deux démarches, subjectives et objectives, ne sont pas complètement indépendantes dans la mesure où la satisfaction des individus est sensible à de nombreux éléments matériels*” (p. 5).

Segundo Handel (2005, p. 73), alguns estudos enfatizam dimensões a partir de aspectos que incidem sobre o trabalhador: recompensas materiais (pagamento, segurança no trabalho, oportunidades de promoção), recompensas intrínsecas (trabalho interessante, autonomia no trabalho), outras condições relativas aos empregos (stress, carga de trabalho, esforço físico) e qualidade das relações interpessoais no trabalho (relação gerência-empregados, relação entre colegas de trabalho). Essas seriam as principais dimensões observadas em análises sobre *satisfação com o emprego*.

Como afirma López (1988), à pergunta “você está satisfeito com seu emprego?” podem ocorrer leituras muito diversas, porque a resposta “estou satisfeito” pode ter razões diversas. Segundo Farné (2003),

*Al depender del estado psicológico de los individuos, es intuitivo que la satisfacción en el empleo pueda experimentar modificaciones sin que se altere la calidad del empleo. Hasta aspectos no directamente relacionados con el trabajo de los individuos pueden modificar la satisfacción en el empleo. Por ejemplo, la disponibilidad en el barrio de mejores servicios para la infancia puede mejorar la percepción que tiene una trabajadora de su puesto. En este caso, evidentemente, su satisfacción crece mientras que la calidad de su empleo no sufre ninguna modificación p. 13)*

Um emprego temporário também pode ser considerado como satisfatório pelo empregado, se prover o trabalhador de recursos para sua formação, carga horária reduzida que não prejudique o desempenho da formação e diplomação ou o cuidado dos filhos, etc.

Sant'anna, Moraes e Kilimnik (2005) propõem agrupar os indicadores de *satisfação com o emprego* em três dimensões: satisfação com fatores associados ao emprego em si, satisfação com fatores organizacionais e satisfação com a gerência. Segundo os autores, a *satisfação com o emprego* envolveria competências individuais em relação à modernidade organizacional, ou seja, para estarem satisfeitos, os trabalhadores precisariam estar engajados ao emprego de tal forma que desenvolveriam competências capazes de entender o funcionamento da empresa ou o setor de atividade, em certos casos de forma mais convicta que as gerências. Em relação à satisfação no emprego, a pesquisa empírica realizada pelos autores demonstra os baixos escores atribuídos pelos trabalhadores aos fatores associados à qualidade das gerências e a fatores organizacionais.

Em geral, a mensuração da *satisfação com o emprego* considera aspectos como: possibilidade de reconhecer os resultados do próprio trabalho; utilização plena das próprias capacidades; aprender coisas novas; aplicar criatividade no trabalho; ser reconhecido pelos resultados do trabalho, possibilidade de solucionar problemas, autonomia, oportunidade de crescimento, habilidade de influenciar e assessorar a outros. Segundo López (1988), para

medir a satisfação com o emprego se interroga sobre dimensões como: o trabalho como tal (conteúdo, autonomia, interesse, possibilidade de êxito); relações humanas (estilo de mando, competência e afabilidade dos colegas, chefes e subordinados); organização do trabalho; possibilidade de ascensão; salário e recompensas; reconhecimento pelo trabalho; condições de trabalho (físicas e psíquicas).

Llorente e Macías (2005), em estudo com 4.323 trabalhadores espanhóis, relacionaram a média de *satisfação com o emprego* com indicadores objetivos de *qualidade do emprego* tais como salário, organização do trabalho (trabalho em equipe), autonomia, tipo de contrato (trabalhadores permanentes e temporários), função profissional na empresa (gerentes especializados, gerentes não-especializados, trabalhadores), tamanho da empresa, setor de atividade (setor público e setor privado). A série de relações investigadas pelos autores demonstrou que a satisfação com o emprego permeia médias aproximadas de satisfação em todos os indicadores, e por isso os autores sugerem que a *satisfação com o emprego* não poderia ser um indicador confiável de *qualidade do emprego*.

Em alguns estudos existe a preocupação em destacar aspectos que são particulares aos indivíduos na abordagem sobre a *qualidade do emprego*. Segundo Carty (1999), deve-se destacar que o “sentimento” de *qualidade do emprego* para um trabalhador pode variar segundo a etapa de sua vida profissional. Para um indivíduo jovem e solteiro o mais valioso, por exemplo, poderia ser lograr um maior nível de qualificação ou educação. Para alguém com família ou para um indivíduo próximo a se aposentar, a seguridade do seu emprego poderia significar o fator mais importante.

A literatura em geral tem abordado que a *satisfação com o emprego* é um indicador de *qualidade do emprego* que não pode medir a *qualidade do emprego* por si mesma, pois a satisfação é um indicador subjetivo. Dessa forma, a satisfação com o emprego será um indicador da *qualidade do emprego* quando expressar um dado objetivo como um índice que expresse a satisfação geral numa empresa ou o percentual de empregados satisfeitos, por exemplo.

## **1.7 Qualidade do emprego e recentes considerações sobre o emprego em contexto de mudança tecnológica**

O contexto dos empregos, o mercado de trabalho, as características dos empregos, as condições de emprego e as relações de emprego sofreram grandes alterações sob a pressão conjugada das transformações estruturais da economia. Diversos estudos têm desenvolvido

análises sobre o emprego no contexto de mudança tecnológica. As interpretações elaboram seus argumentos sobre o emprego considerando a passagem para um novo sistema sócio-técnico.

Para Castells (2000) “quanto mais ampla e profunda a difusão da tecnologia da informação nas empresas, maior a demanda por trabalhadores instruídos e autônomos, capazes e dispostos a programar e decidir seqüências inteiras de trabalho” (p. 263). Segundo o autor, na “economia informacional”, a economia característica do *informacionalismo*, o processo de trabalho é cada vez mais individualizado, e a mão-de-obra está desagregada no desempenho e reintegrada no resultado através da multiplicidade de tarefas interconectadas, introduzindo uma nova divisão de trabalho baseada sobretudo nos atributos/capacidades de cada trabalhador, ao invés de na organização da tarefa. Essa “economia informacional” não poderia funcionar sem profissionais capazes de lidar com a informação, organizando-a, focalizando-a e transformando-a em conhecimento específico, apropriado para a tarefa e o objetivo do processo de trabalho. Os profissionais desse tipo devem ter nível elevado de instrução e iniciativa. As empresas, pequenas ou grandes, dependem da qualidade e da independência de seus trabalhadores para sobreviverem. A qualidade não seria medida em anos de educação, mas em tipo de educação. No trabalho informacional, os profissionais devem ser capazes de se reprogramar em habilidades, conhecimento e pensamento segundo tarefas mutáveis num ambiente empresarial em evolução.

O “novo” sistema de produção e de gestão da mão-de-obra opera nas empresas mais modernas como uma rede de tomada de decisões e implementação de tarefas em constante transformação. Por conseguinte, os empregos não só requerem a capacidade de utilizar tecnologias da informação e processar a informação, mas também a capacidade de “aprender-a-aprender”: a fonte da produtividade e da competição é a mão-de-obra capaz de programar-se a si mesma, ou seja, uma mão-de-obra autoprogramável e de *qualidade* seria o fator de produção mais importante para almejar uma vantagem competitiva. (Castells e Himanen, 2002b, p. 18)

Infante (1999) sustenta que para incrementar e manter a competitividade as empresas recorrem:

- *a modelos de organização e gestão mais flexíveis e participativos;*
- *a capacitação da mão-de-obra para melhorar o seu rendimento;*
- *a incentivar a polivalência para facilitar a mobilidade dos empregados; e*
- *a aplicar políticas de remuneração variável para motivar os empregados.*

Para Adler (1987, p. 298 *apud* Larangeira, 1997, p. 48-49), o imperativo das pressões competitivas contribuiria para a elevação geral da qualificação, a qual, por sua vez, apresentaria alterações em seu conteúdo: por exemplo, a responsabilidade, anteriormente baseada no comportamento (esforço, disciplina), hoje, se manifestaria na tomada de iniciativa (assegurar a continuidade do processo); a *expertise*, anteriormente baseada na experiência, hoje, residiria no conhecimento (identificar e resolver problemas); a interdependência, anteriormente seqüencial (postos precedentes e subseqüentes), hoje, seria sistêmica (trabalho em equipe e interdependência de funções e de níveis); a formação, anteriormente adquirida de uma vez por todas, hoje, seria permanente (atualização freqüente).

Segundo Salm (1993), o “perfil do trabalhador” desde o início dos anos 1990 requer habilidades básicas em:

*Leitura, compreensão de textos e capacidade de utilização de instruções escritas (manuais, cartas, formulários, planilhas eletrônicas); capacidade de escrever, redigir relatórios e documentos de comunicação interna, sobretudo em momentos críticos do trabalho; capacidade de trabalhar com computação, interpretar números, medir tempos, distância, volumes, pesos, velocidades, organizar dados e analisar problemas quantitativos; capacidade de falar e comunicar-se com superiores, colegas e subordinados; capacidade de escutar e dirigir atenção para facilitar a compreensão de instruções orais e de participação em trabalhos em grupo e reuniões; capacidade de resolver problemas: identificar, reconhecer e definir problemas, formular alternativas, equacionar soluções, avaliar resultados; criatividade, iniciativa e invenção com bom uso da intuição e raciocínio lógico, transformação de idéias em aplicações práticas, etc.; auto-estima e habilidade em manter imagem positiva de si mesmo que facilite assumir responsabilidades e alcançar resultados; capacidade de negociar e persuadir, motivação e realização.*

Frente às ponderações sobre novas habilidades dos empregados, a demanda por qualificação está mudando e, diferente do passado, as empresas não requerem tanto o operário especializado, mas a versatilidade, a criatividade e a geração de competências. Tais características nos trabalhadores poderiam agregar valor aos produtos das empresas, incidindo sobre inovação e flexibilidade, e reforçando produtividade e competitividade (Infante, 1999).

Em estudos recentes, a formação e a qualificação têm sido abordadas como elementos definidores da *qualidade do emprego*, pois o nível de formação seria um indicador das possibilidades de evolução na carreira e de promoção profissional em mercados cambiantes. Assim, a “melhoria” na *qualidade do emprego* dependeria cada vez mais dos progressos conseguidos no desenvolvimento de qualificações adaptáveis (Célestin, 2002). Além disso, a formação também é importante instrumento econômico que alimenta as políticas ativas de emprego e as estratégias de produtividade e competitividade das empresas, interessando aos

governos e aos empregadores (Uriarte, s/ano, p. 17). Essa é uma referência que se demonstra recorrente nas abordagens, o que reforça a perspectiva de que o trabalhador especializado numa tarefa rotineira estaria mais propenso a ser rebaixado no mercado de trabalho.

*El trabajador sin calificación siempre ha estado sujeto a situaciones de inseguridad: es fácilmente sustituible, tiene una menor probabilidad de recibir algún tipo de capacitación, posee una capacidad de negociación relativamente pequeña y, por tanto, se encuentra menos protegido frente a los intentos de las empresas por buscar flexibilidad en materia de salarios y de rotación laboral* (Carty, 1999, p. 96).

*El U.S. Department of Labor (1988) predice que “la mayor cantidad de empleos que se genera en áreas como las de ejecutivo, administrativo, profesional y técnico, exigirá los más altos niveles de educación y calificación”. En este contexto, “las oportunidades para los desertores de la escuela secundaria serán cada vez más limitadas”* (apud Carty, 1999, p. 102).

Diferentes estudos têm sustentado que para o trabalhador “sobreviver” no mercado de trabalho “informacional” ele deva não apenas obter boa educação, mas buscar formação permanente que reforce sua *empregabilidade* e o proteja de mudanças abruptas no mercado de trabalho. Para Célestin (2002, p. 56), uma formação diversificada adapta-se melhor às transformações que surgem nas empresas e no mercado de trabalho. Os empregos tornam-se mais complexos num contexto de mudança dinâmica. Isso em razão de que as empresas necessitam hoje em dia de trabalhadores que saibam aprender e se adaptar às inovações. Seguindo essa perspectiva, no documento da Comissão Europeia do Emprego lê-se,

*Tanto las capacidades básicas como las de nivel superior son fundamentales para lograr el objetivo de la calidad del trabajo y el aumento de la productividad, especialmente si responden a las necesidades actuales del mercado laboral, como la capacidad de realizar tareas complejas de forma flexible en un entorno de trabajo moderno, no sólo la habilidad de realizar tareas mecánicas de forma rutinaria.* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p. 6-7)

O conceito de *empregabilidade* se torna, portanto, central no contexto do recente mercado de trabalho, retomando as considerações feitas sobre a “corrente” que aborda a *qualidade do emprego* pela expressão do “capital humano” do trabalhador. *Empregabilidade* refere-se à capacidade dos trabalhadores para adaptar suas qualificações para as distintas ocupações que se apresentem no futuro, sem se prejudicar na mudança e mantendo um nível de proteção (Cinterfor, 1996). A *empregabilidade* envolveria a necessidade de re-qualificação e formação permanente, que facilitem uma reconversão laboral, considerado um contexto de mudança freqüente. A reconversão dos trabalhadores seria positiva no sentido de que além de



minimizar certas conseqüências da demissão, poderiam abrir perspectivas para que o trabalhador encontrasse novas oportunidades mais aceitáveis e mais ajustadas aos interesses pessoais, segundo o perfil dos trabalhadores. Para Uriarte (s/ano, p. 18), a formação continuada é um importante fator para a *qualidade do emprego*, pois contribui para que o indivíduo almeje melhores empregos ou preserve o seu emprego. Segundo o autor, para o empregador, isto seria ainda melhor, pois disporia de um trabalhador com iniciativa, polifuncional, ativo, competitivo, e adaptável às mudanças.

Segundo Carty (1999), à medida que a base de conhecimentos e de qualificações dos trabalhadores aumenta, a *qualidade do emprego* melhora. Tal enfoque sustentaria que o trabalhador incorpora *qualidade ao emprego*. Essa idéia provém da constatação de casos em que os trabalhadores com alto nível de educação, com “habilidades transferíveis”, se movem entre empregos do setor público, industrial e dos negócios. Neste sentido, reforça-se a idéia de que a *qualidade do emprego* seria condicionada em grande parte pelo próprio trabalhador, mais do que por qualquer emprego em particular. Para Célestin (2002)

*O desenvolvimento de competências e a adaptabilidade da mão-de-obra às novas tecnologias e à evolução dos mercados de trabalho constituem um fator de peso na capacidade de gerir a mudança, de obter resultados econômicos e de promover a qualidade do emprego e as condições de trabalho enquanto motor de uma econômica dinâmica e de uma sociedade que favorece a inclusão e a integração de todos (p. 27)*

Alguns autores sustentam que a educação formal não é provedora exclusiva da adaptabilidade dos trabalhadores. A valorização de competências é identificada como o novo tipo de qualificação exigida aos empregados de segmentos competitivos. Segnini (1999) caracterizou como altamente competitivo o setor bancário e estudou as novas qualificações necessárias aos empregados de bancos neste contexto. Segundo a autora, nos bancos reestruturados se observa um novo tipo de qualificação definida em termos de características pessoais. No seu estudo escreve que num contexto de intensa concorrência e de redução de custos, qualificação, expressa a capacidade de competir, com sucesso, tanto com colegas de trabalho na execução de serviços internos, na busca de um desempenho diferencial cada vez melhor, como no mercado financeiro, vendendo produtos e serviços bancários (Segnini, 1999). “Isso quer dizer que, (...), *ser capaz e ter disposição para competir, ser capaz de ser ‘um vencedor’* marca e caracteriza competências, compreendidas como sendo *qualificação*” (p. 198) (Grifos da autora).

Ainda segundo essa autora, “ser capaz de se adaptar à intensificação do ritmo de trabalho e às demandas dos clientes”, “disposição para ser competitivo”, “ser amável”,

“equilibrado”, “ser capaz de se adaptar às novas situações”, “ter comportamento social adequado”, são requisitos para ocupar os postos de trabalho no contexto de competição de mercado. Desta forma, um conjunto de processos sociais, econômicos e culturais seria mobilizado na construção da socialização “para o mercado”, além da grande importância atribuída aos atributos pessoais. Observa-se também que a importância do diploma, em termos de conteúdo (qualidade), é relativizada, adquirindo muito mais um caráter legitimador do posto de trabalho ocupado do que mobilizador de conhecimentos (Segnini, 1999, p.198).

Essa perspectiva corrobora resultados de estudos recentes sobre a qualificação na atual realidade do trabalho, em que se evidencia que haveria uma tendência à elevação da qualificação dos trabalhadores, especialmente nas empresas tecnologicamente avançadas que competem no mercado. O aumento da qualidade de produtos ou serviços e a redução de custos são buscados através do “*empowerment*” dos empregados, ampliando o escopo de suas atribuições, reduzindo os níveis hierárquicos, transferindo responsabilidades aos trabalhadores até então atribuídas a gerentes.

Alguns estudos sustentam ser provável que as empresas de maior produtividade ofereçam os melhores postos de trabalho e também os *empregos de mais alta qualidade*, sempre e quando os salários sejam determinados com base em critérios de salário-eficiência. Para Infante e Vega-Centeno (1999), nas economias fechadas como as do passado, o aumento de salários era repassado aos preços, gerando assim pressões inflacionárias. No atual contexto de globalização, o aumento salarial implica mudanças na competição. Isso explicaria porque na empresa moderna há uma relação mais significativa entre a expansão da produtividade e a melhora dos salários. Neste sentido, em empresas que atuam em mercados competitivos e que almejam melhorar a sua produtividade se observaria o reforço de determinadas dimensões da *qualidade do emprego* ao se compararem tais segmentos com o mercado de trabalho em seu conjunto, especialmente no quesito da remuneração, em razão de que em tais empresas haveria um comprometimento de parte de sua receita com comissões e premiações para os empregados provenientes dos ganhos da corporação.

Ferranti et alli (2002) concordam que os salários em setores liberalizados se mantêm em melhores condições que em outros setores mais protegidos, isso, provavelmente devido a uma adoção mais dinâmica de novas tecnologias e a demanda por melhores níveis de capacitação dos empregados. Isto significaria que os novos postos de trabalho demandariam mais dos trabalhadores em termos de “capital humano”. Neste sentido, se entenderia que a competição possa estimular a adoção de novas tecnologias e estas, por sua vez, requererem melhor capacitação e atualização. Os empregos estariam se tornando melhor remunerados e enriquecidos em consequência do nível educacional mais elevado dos trabalhadores, o que

influenciaria a percepção dos trabalhadores de que as recompensas intrínsecas ao trabalho são mais significativas do que o foco tradicional na estabilidade, por exemplo.

Parece ser consenso na literatura sobre a *qualidade do emprego* o que Castells (2000) afirmara, ou seja, um novo sistema produtivo requer uma nova força de trabalho e os indivíduos e grupos incapazes de adquirir conhecimentos informacionais poderiam ser excluídos do trabalho ou rebaixados.

Nesse contexto, a forma tradicional de trabalho, com base no emprego numa mesma empresa ao longo da vida, está sendo extinta (Castells, 2002). Essa situação estaria no centro da transição de um mercado de trabalho característico da economia industrial para outro característico da economia informacional. Os mercados de trabalho seriam mais voláteis, a rotatividade e a mobilidade dos empregados constantes e as modalidades de emprego – temporário, por tarefa, tele-trabalho – mais diversificadas. Parece, ainda, que há uma preocupação maior com a capacidade de reinserção dos empregados no mercado de trabalho, ao mesmo tempo em que se reforçam mecanismos de proteção em relação ao desemprego, elementos que reforçariam a perspectiva de uma individualização no trabalho.

Para muitos autores, a transição para uma economia informacional seria caracterizada pela deterioração generalizada das condições de emprego e de vida para os trabalhadores. Todavia, segundo Castells (2000, p. 293), essa tendência não se origina da lógica estrutural do paradigma informacional, mas são o resultado da reestruturação das relações capital-trabalho tradicionais. Neste contexto, os comportamentos mais individualizados no trabalho contribuíram com o desaparecimento gradativo da estrutura de classes da sociedade industrial, e junto com ela, desapareceriam os conflitos que expressavam a luta de classes. Os conflitos atuais expressam exigências de grupos de interesses, igualdade de oportunidades, não-discriminação, e/ou de revolta contra a injustiça.

Se, por um lado, a dinâmica do mercado, estabelecida em ambientes inovativos e competitivos, pode permitir melhores remunerações, por outro lado, também é verdadeira a afirmação de que esse ambiente de inovação e competição poderia vir a deteriorar outras dimensões da *qualidade do emprego*. Por exemplo, a estabilidade estaria ameaçada, devido à necessidade das empresas em adequarem seus quadros ao mercado competitivo; ou, a insegurança e intensificação do trabalho poderiam causar problemas à saúde dos trabalhadores, causados por estresse pela necessidade de atingirem objetivos.

Como observa Célestin (2002), no quadro atual do mundo do trabalho, poder-se-iam verificar evoluções que requerem a reforma do quadro tradicional das condições de emprego e a adaptação do direito do trabalho face à internacionalização da economia. Simultaneamente, as exigências da nova organização do trabalho conduzem ao estabelecimento de uma

*legislação mais flexível*. Tais situações ainda repercutiriam em um novo tipo de negociação coletiva visando a conciliar, por um lado, a proteção dos assalariados e, por outro, as políticas de entidades empregadoras quanto à flexibilidade, produtividade e competição.

Estudos sustentam que para melhorar o ambiente laboral frente à nova organização do trabalho seria preciso introduzir mudanças no sistema de relações de trabalho e nas regras que determinam os salários e a participação dos trabalhadores no processo produtivo. O trabalhador não mais cumpriria um “papel” em contrapartida do salário, ele precisaria intervir no processo de produção. Assim, requerer-se-ia desenvolver uma organização produtiva tal que estimule o interesse dos trabalhadores na eficiência da empresa que garanta também sua participação nos resultados econômicos, na geração de relações de trabalho “não conflitivas” para promover o aumento da produtividade e finalmente na ampliação da negociação coletiva para além do convencional tema das remunerações. O desafio atual seria, assim, como passar da estratégia da redução de custos para uma estratégia de inovação e de busca pela produtividade (Infante, 1999). Assim, a necessidade da articulação entre salários e produtividade explicaria a nova dinâmica da negociação coletiva, tanto em relação aos novos conteúdos da qualificação e das condições de emprego quanto aos níveis de negociação. A formação profissional permanente, anteriormente referida, é visualizada como um investimento em produtividade e um potencial em inovação. Cientes disso, os empregados estariam preocupados em propor nas pautas de negociação a questão da educação permanente e participação nos resultados das empresas, aspectos que passariam a ser referidos nos acordos coletivos.

Todavia, no contexto de mercados competitivos, o desligamento do empregado pode ocorrer a qualquer momento em razão de mudanças no mercado, o que tende a potencializar a perspectiva de insegurança dos trabalhadores e reforçar a idéia de que a estabilidade é artigo raro. Com a acirrada competição, a instabilidade das condições de mercado, a rapidez das inovações tecnológicas e gerenciais, o período de planejamento de produção das empresas torna-se significativamente menor do que as carreiras individuais; isso acarreta numa mudança do perfil do trabalhador e, por essa razão, as empresas, ao mesmo tempo que demitem, continuam recrutando novos trabalhadores, na tentativa de ajustar a força de trabalho às novas necessidades. Por sua vez, os empregados estariam preocupados em reforçar sua *empregabilidade*, para de alguma forma se afastar do sentimento de incerteza quanto ao futuro. Isso é particularmente verdadeiro para empresas em contexto de mudança tecnológica.

Cada vez mais se destaca a importância que o trabalho em equipe e a independência do empregado na execução de tarefas assumem na perspectiva do trabalho informacional. Isso implicaria numa reorganização das relações de emprego, em que os trabalhadores estão

separados na função mais integrados nos objetivos. Como observa Infante (1999), para obter melhor produtividade seria preciso estimular mudanças na flexibilidade interna, implementando a delegação de funções, a participação dos trabalhadores na identificação e solução de problemas em forma conjunta com os gestores e a combinação de tarefas quando seja requerido.

No que diz respeito aos empregados, a gestão, a inovação e a produção se organizam como redes globais que se possam coordenar com ajuda de redes informáticas. O resultado é uma empresa que se compõe de unidade relativamente autônomas que se interconectam para trabalhar em projetos (Castells e Himanen, 2002b, p. 35). Na economia informacional, diferente da economia industrial, o trabalhador não é programado para executar uma tarefa, mas ele se auto-programa para executar diversas funções que estão sob constante modificação, implicando em independência, envolvimento e uma forma diluída de propriedade: total comprometimento com o projeto da empresa, muito além do estipulado pelos dispositivos contratuais (Castells, 2003, p. 78).

O aumento da eficiência dos trabalhadores depende basicamente de melhorar a capacidade de organizar melhor o trabalho e de gerar um ambiente mais favorável nas relações de trabalho (Infante, 1999). Castells e Himanen (2002b) estudaram o caso da empresa finlandesa Nokia, uma das empresas líderes no mundo na produção de telefones móveis e equipamentos de telecomunicações. Nesta empresa, o investimento em investigação e desenvolvimento se situa em torno de 9% das vendas (receita bruta) e um terço dos empregados trabalha em investigação e desenvolvimento de produtos. Existe uma série de parcerias que visam à inovação, inclusive com empresas concorrentes e com universidades. Uma interessante situação observada no estudo é que essas associações ofereciam à Nokia a oportunidade de atrair os melhores talentos de seus sócios, seja através de seus contatos com eles, seja mediante o recrutamento direto.

Castells e Himanen ainda identificaram uma cultura de trabalho que denominaram “Valores Nokia”, *“que fueron creados por los propios trabajadores (...) y se derivaban del proceso práctico de búsqueda de fuentes para la supervivencia de la empresa”* (p. 52). Na definição dos “Valores Nokia” se articularam quatro fatores: satisfação do cliente, respeito ao indivíduo, lucro e aprendizagem contínua. Na prática, os valores supõem que se alentem determinadas atitudes na contratação, motivação e promoção.

A satisfação do cliente significa a vontade de colaborar em seu benefício. O respeito ao indivíduo significa dar responsabilidades às pessoas e animá-las a enfrentar riscos em uma cultura de confiança e franqueza em que está permitido o fracasso. O lucro significa estabelecer “objetivos criativos de 120 por cento”, cuja conseqüência requer um pensamento

genuinamente novo e uma atitude de não render-se ante às dificuldades. A aprendizagem contínua significa que a humildade deve ser a norma, assim como estar disposto a por em juízo a própria forma de pensar e mudá-la. *“Los valores de Nokia constituyen la fuerza motriz de la empresa red y nutren su dinamismo. También proporcionan una sólida base de identidad para combinar un cambio externo veloz y un crecimiento interno en la praxis de los empleados de Nokia”* (p. 53). Um “modelo” desse gênero, efetivamente, permitiria interessantes discussões na perspectiva da *qualidade do emprego*, e parece ser sugestivo no caso das operadoras de telefonia móvel celular.

Esse exemplo é utilizado pelos autores para explicar que os mercados financeiros, as empresas e a mão-de-obra impulsionam a economia informacional, porém a educação e o dinheiro não bastariam por si sós, pois depende-se também de uma cultura da inovação, a qual poderia ser entendida no sentido de uma “ética hacker” (Castells e Himanen, 2002b). Sobre isso, afirmam

*la ética del hacker como cultura de la innovación ha adquirido una importancia cada vez mayor en la era informacional, en la que la fuente última del crecimiento es la creatividad o la innovación. La cultura del trabajo de la era industrial, la denominada ética protestante, que enseñaba que el trabajo debe considerarse un deber en el que uno tiene la obligación de cumplir un cometido determinado y en la que el sufrimiento llega a considerarse ennobecedor, era una ética que se ajustaba bien a las necesidades de la economía industrial, en la que muchos trabajos eran rutinarios y la obra resultante una función directa de la energía (tiempo) consumida. Pero esta vieja cultura del trabajo funciona muy mal en la economía informacional, en la que el resultado del trabajo está en función de la creatividad* (Castells e Himanen, 2002, p. 60).

Algumas outras observações ainda são pertinentes no âmbito das relações de emprego se optar-se por analisar tais transformações numa perspectiva mais cultural e estética do que propriamente estrutural.

Na perspectiva de Castells (2000) *“cada vez mais, as pessoas organizam seu significado [da sua identidade] não em torno do que fazem, mas com base no que elas são ou acreditam que são”* (idem). Isso implica na transformação das relações de experiência dos indivíduos, que modificariam as personalidades, caracterizando personalidades flexíveis, estas, capazes de dedicar-se o tempo todo à reconstrução do ser, em vez de defini-lo mediante a adaptação a comportamentos que no passado foram papéis sociais convencionais, mas não são viáveis na atualidade e, portanto, já não fazem sentido. *A mudança mais fundamental das relações de experiência na Era da Informação é sua passagem para um padrão de interação social construído sobretudo pela experiência real da relação.* Hoje em dia, as pessoas mais

produzem formas de sociabilidade que seguem modelos de comportamento (Castells, 2002a, p. 426).

Numa perspectiva pós-moderna, Harvey (1992) entende que as mudanças seriam mais subjetivas do que objetivas. Neste sentido, o autor localiza uma série características subjetivas da condição pós-moderna, que seriam opostas em relação à modernidade, as quais condizem com sentimentos que vão implicar no estabelecimento das relações de emprego. Na modernidade, a subjetividade caracterizaria aspectos como paranóia, alienação, materialidade, trabalho especializado, sindicalização, projeto de vida, símbolos do modernismo homogêneo, enquanto que na pós-modernidade os aspectos de referência seriam esquizofrenia, descentração, dúvida, desejo, empreendimento, individualismo, trabalho flexível, oportunidade (Cf. Tabela, p. 304).

Na mesma linha de Harvey, Bauman (2001) entende que a marca da pós-modernidade é a própria “vontade de liberdade”, princípio que se opõe diretamente à segurança projetada em torno de uma vida social estável, ou da ordem, como teria pensado Freud. Neste sentido,

*Qualquer oportunidade que não for aproveitada aqui e agora é uma oportunidade perdida; não a aproveitar é assim imperdoável e não há desculpa fácil para isso, e nem justificativa. Como os compromissos de hoje são obstáculos para as oportunidades de amanhã, quanto mais forem leves e superficiais, menor o risco de prejuízos. ‘Agora’ é a palavra-chave da estratégia de vida (...) (Bauman, 2001: p. 187).*

Todos estes aspectos analisados pela teoria sociológica estão intimamente vinculados aos estudos sobre *qualidade do emprego*, e parecem ter sensível repercussão no caso dos setores mais modernos, especialmente em contexto de mudança tecnológica, os quais caracterizam segmentos emergentes de emprego.

## **1.8 Conclusão: mais um passo**

A perspectiva da Comunidade Européia e a daqueles autores que a adotam fornece elementos apropriados para a avaliação da *qualidade do emprego*. Sem distanciarem-se da perspectiva que privilegia a regulamentação do emprego, avançam em relação a ela sugerindo a importância de considerar a importância do trabalhador nesse processo. O limite dessa abordagem, porém, está em não completar um ciclo entre o emprego e o trabalhador, uma vez que essa está mais preocupada com questões sócio-econômicas mais abrangentes, desempenho da economia, inserção no mercado de trabalho, integração social.

A atenção voltada à formulação da questão sobre *qualidade do emprego* em pesquisas recentes resgata uma pauta histórica dos trabalhadores referentes às reivindicações por mais e melhores empregos. Tal questão reacende uma perspectiva encoberta por dilemas atuais, fundados na idéia de que qualquer emprego seria melhor do que nenhum. Na literatura, a evolução da discussão sobre *qualidade do emprego* encaminhou-se para a convergência dos aspectos sociais, políticos e econômicos, isso, em razão da adoção de tal conceito partir do pressuposto de que a *qualidade do emprego* dependeria destas três esferas e da articulação dos objetivos empresariais com o “bem-estar” dos trabalhadores. Nesse sentido, recentemente, a abordagem sobre *qualidade do emprego* inclui fatores como a responsabilidade social das empresas e a co-responsabilização dos trabalhadores com os resultados das empresas e, em última instância, com a economia nacional e a sociedade. A revisão desse tema é importante, pois ele pode ser um instrumento teórico e metodológico válido, que considera, articuladamente, os processos e os agentes envolvidos na *qualificação do emprego*.

A idéia de *qualidade do emprego* possui princípios que são comuns a todas as abordagens, por mais divergentes que estas sejam quanto ao seu direcionamento. Porém, é importante ter presente que a evolução do tema não consiste em ruptura com as discussões mais tradicionais, mas a abertura para novas proposições e lógicas de avaliação diferenciadas da questão condizentes com a nova realidade do trabalho e com a nova realidade social. Talvez um dos aspectos mais pertinentes seja que uma discussão sobre a questão acompanhe as mudanças na economia e na sociedade, nas empresas e nos trabalhadores. Uma afirmação desse tipo não significa aliar-se a uma idéia de flexibilizar os suportes sociais tradicionais vinculados aos empregos, mas em pensar novos suportes, “melhores” que os até então vigentes, os quais fossem moldados de acordo com as aspirações de um perfil de trabalhador cada vez mais recorrente: mais escolarizado, mais informado, mais ambicioso, menos protegido e mais inseguro; e porque não suportes também em consonância com os interesses empresariais? Não se pode descolar também da concepção de *qualidade do emprego* a avaliação e re-formulação da legislação trabalhista em função desse novo tipo de profissional e dos mercados cambiantes em que as empresas estariam cada vez mais inseridas. Neste contexto, teriam a emergir, como particularmente relevantes, a implementação da qualificação da mão-de-obra e o estado das relações de emprego constituídas neste contexto.

O debate sobre a *qualidade do emprego* é, em todo caso, um debate dinâmico e aberto (Aierbe, 2004, p. 8). As questões analisadas apontam para a insuficiência do conhecimento sobre *qualidade do emprego*; trata-se de examinar questões complexas, difíceis de medir ou estimar e que são relativas a culturas e graus de desenvolvimento (Tokman, 1999 *apud* Infante, 1999). Concordando com Abrantes (2005),



*a diversidade de perspectivas sobre a qualidade do emprego é enriquecedora face à noção mais restrita e tradicional de qualidade do emprego, com base em alguns parâmetros que, sem perderem importância, são agora acompanhados pela análise do contexto externo aos empregos (p. 21).*

A discussão sobre *qualidade do emprego* poderia ser mais abrangente. O estudo de características dos empregos por si próprias, ou o estudo da *satisfação com o emprego* por parte do trabalhador empregado não leva a conclusões muito concretas sobre essa questão quando tais dimensões são tratadas isoladamente. As características dos empregos podem ser incompatíveis com as expectativas de um determinado perfil de trabalhador, e isso pode refletir nos marcadores de *satisfação com o emprego*. A abordagem da *qualidade do emprego* seria mais apurada se fossem articuladas essas duas dimensões – características do emprego e perfil de trabalhadores que estão empregados – e se essa combinação expressasse alterações de comportamento nos diversos indicadores de *qualidade do emprego* em razão dessa combinação.

No contexto de mudança tecnológica, observa-se uma lógica econômica em que se intercalam a produtividade e a competitividade. Para serem produtivas, as empresas precisam inovar; para serem competitivas, as empresas precisam ser flexíveis. Lidar com essas exigências de mercado implica que as empresas disponham de empregados que possam acompanhar as evoluções do mercado, portanto, os trabalhadores demandados nestas empresas são de tipo diferente dos demandados no “fordismo”, em que a produção era massificada e homogeneizada, demandando, naquele sistema, um trabalhador hábil em uma tarefa específica. A caracterização de um novo tipo de trabalhador, com determinadas características, qualificações e competências, parece ser o maior apoio para a perspectiva de *qualidade do emprego* defendida neste estudo, que enfatiza a importância do indivíduo (sujeito, trabalhador, empregado) no processo de *qualificação do emprego*. Essa idéia segue um movimento teórico geral mais abrangente, que considera as pessoas *reflexivas sobre as estruturas em que estão inseridas* (Giddens, 1991; Beck, 1997; Gorz, 2003; Touraine, 2006). A *qualidade do emprego*, que já esteve baseada totalmente em regulamentações, leis e direitos trabalhistas, salários, planos de carreira, estabilidade, hoje, cada vez mais estaria atrelada à liberdade dos trabalhadores em navegar por tais estruturas e de produzir novas relações.

Isso porque o “trabalhador” flexível, inteligente, formado, hábil, “desperto”, que constantemente reforça sua empregabilidade, “produto” dessa “nova configuração social”, demonstra-se mais preparado a uma realidade em que não se visualizam mais carreiras por toda a vida numa mesma empresa, por exemplo. Nas empresas de tecnologia, a fonte de valor do trabalho é apontada como sendo o “talento”, a criatividade, a capacidade de “aprender-a-

aprender”, com um trabalho “auto-programado”, suficientemente flexível, preparado tecnicamente, treinado para ser hábil na adaptação às diferentes tarefas, contextos e exigências e capacitado em lidar com o risco; risco de fracassar, risco de perder o emprego ou risco de ser promovido. No caso desse trabalhador ser demitido, devido a um fracasso pessoal ou a uma mudança de estratégia empresarial, ele, por suposto, “facilmente” encontraria outro emprego, talvez ainda melhor do que o anterior. Se o trabalhador não encontrar um “melhor” emprego, encontra um “pior”, temporário. Entretanto, o caso diferencial observado não estaria ligado à perspectiva do trabalhador ser sumariamente desligado por iniciativa do empregador devido a uma reestruturação, mas, pelo contrário, ao fato desse trabalhador passar a construir sua biografia e carreira pelo mercado. Neste sentido, poder-se-iam encontrar casos de empregados satisfeitos com seu emprego, com um bom salário, boas condições de emprego, mas, por serem bem informados sobre o mercado e o mercado de trabalho, portanto, capazes de antever mudanças, estarem sujeitos a outras oportunidades, prontos para empreenderem um novo projeto. Aqui se expressaria uma “correlação de forças”. Se, por um lado, o trabalhador precisa adequar-se à realidade das empresas, que no caso estudado passaria pela exigência do empregado ser adaptável e capaz de aprender constantemente, não bastando ter uma especialidade definitiva; por outro lado, a empresa precisa se ajustar às aspirações desses trabalhadores que, no caso estudado, possuem um perfil que é “mais exigente”: os empregados possuem maior conhecimento e sabem que vivem ameaçados pela incerteza do futuro.

Ao se tratar sobre *qualidade do emprego*, não parece ser mais suficiente apontar aspectos que os empregos “deveriam ter”, pois os trabalhadores que estão empregados teriam importância na qualificação do emprego, juntamente com as empresas. O “emprego”, em sua forma abstrata, é o mesmo em todo o lugar: uma relação formalizada de trabalho assalariado. Mas quando estes empregos fazem referência às realidades concretas e específicas, trata-se de situações de emprego, que são diferentes entre si. Os empregos possuem características que lhes são peculiares, porém as condições de emprego não emanam exclusivamente dos aspectos que são intrínsecos aos empregos, mas também estariam adequadas ao perfil de trabalhador que está empregado. Empresa e trabalhador. Trabalhador e empresa. Ambos os agentes fabricam a *qualidade do emprego*. Para fabricar essa expressão, ambos partem do “emprego”. Sobre essa condição, que provém a empresa de “suporte humano” (os trabalhadores aptos), e que provém o trabalhador que está empregado de suportes sociais (que implicam o seu “bem-estar”), se constitui nova rede de suportes que são fundadas no contexto dos empregos.

O estudo preocupou-se em abordar o tema *qualidade do emprego* combinando as características dos empregos com o perfil dos trabalhadores que estão empregados. Tomando o caso das operadoras de telefonia móvel celular, de um lado, verifica-se uma atividade moderna em contexto de mudança tecnológica e, de outro, um perfil de trabalhadores demandado para tal atividade. A *qualidade do emprego* não se restringe ao emprego em si; ela também se define naquilo que o trabalhador auferi ao emprego. Nesse processo, a *qualidade do emprego* se expressaria como um fenômeno. O desenvolvimento desse fenômeno conduziria à formação de um *emprego de qualidade* para aqueles trabalhadores que estão empregados numa situação específica de emprego.

A hipótese geral do estudo é a de que a *qualidade do emprego* no caso das operadoras de telefonia móvel celular poderia se expressar na relação entre emprego e trabalhadores, sem desconsiderar os indicadores propostos na literatura: quanto mais o ambiente empresarial é volátil, maiores são as exigências do emprego, mais a mão-de-obra demandada apresenta um perfil de trabalhadores que é exigente em relação aos empregos. Quanto mais o ambiente empresarial sofre mudança tecnológica, mais é ampliada a produtividade das empresas, mais se constituem condições de emprego capazes de equacionar os objetivos empresariais com os interesses dos trabalhadores.

O delineamento desse estudo sobre empresas tecnologicamente mais avançadas a partir da conjugação das características dos empregos com o perfil do trabalhador e de tudo o que se desencadeia a partir daí permite reformular algumas perspectivas sobre a *qualidade do emprego* em todas aquelas formas que a precedem.

## *Capítulo 2*

### *Empregos na atividade de telecomunicações<sup>16</sup>*

Este capítulo explora alguns aspectos do quadro de emprego no setor de telecomunicações com intenção de observar particularidades do contexto mais amplo de emprego das operadoras de telefonia móvel celular, caso analisado neste estudo. O capítulo retoma importantes acontecimentos ocorridos com a reestruturação do setor de telecomunicações, no Brasil, e analisa uma série de mudanças que ocorreram tanto nas empresas como nas características dos empregos, nas condições de emprego e no perfil da mão de obra do setor. As ponderações sobre o emprego na atividade de telecomunicações foram baseadas nos dados da base Rais, com o objetivo de apresentar o quadro dos empregos, em 2004, na referida atividade, demonstrando alguns contrastes do setor de telecomunicações em relação ao mercado de trabalho formal do Brasil e ao setor de serviços, bem como acompanhar a transformação do quadro de emprego nas telecomunicações no período entre 1994 e 2004. A referência histórica foi aqui exposta para evidenciar o desenvolvimento da configuração atual nas telecomunicações, na passagem da estrutura pública para a estrutura privada, com ênfase nas implicações de tais mudanças no emprego.

#### **2.1 Mudanças no setor de telecomunicações: expansão e diversificação**

O emergente segmento de telefonia móvel celular é parte do tradicional setor de telecomunicações, o qual passou por mudanças importantes que repercutiram sobre a quantidade de empregos e sobre as características dos empregos e o perfil da mão-de-obra no setor. Nos últimos quinze anos, o setor de telecomunicações sofreu transformações estruturais

---

<sup>16</sup> Segundo a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE, 1995), a atividade de telecomunicações refere-se aos empregos que estão alocados no setor de serviços; o setor de telecomunicações incluiria ainda as atividades do setor alocadas na construção civil (obras em telecomunicações) e na indústria.

em consequência de um processo global de reestruturação<sup>17</sup>, em que foram importantes as inovações tecnológicas, a expansão comercial das atividades e o papel infraestrutural assumido pelas telecomunicações no contexto da globalização e da economia internacionalizada.

A expansão das telecomunicações no Brasil foi provocada por mudanças técnicas e por medidas políticas, as quais decorreram da reestruturação do setor nos anos 1990 e impulsionaram a constituição de um novo cenário organizacional e de emprego bastante distinto do que vigorou até o final dos anos 1980 e o início dos anos 1990. As mudanças técnicas referem-se ao desenvolvimento e introdução de novas tecnologias que proporcionaram novos produtos e serviços, como a telefonia móvel celular, a televisão por cabo, a Internet, às quais agregaram diversos outros serviços e a convergência de serviços.

As medidas políticas, por sua vez, incluíram processos de desregulamentação, privatização e liberalização, os quais tiveram repercussão sobre a formação de um ambiente competitivo<sup>18</sup> de atuação das empresas. Segundo alguns estudos, o sistema público de telecomunicações, existente no Brasil até então, teria dificuldades de implementar os investimentos necessários para suportar a velocidade e a natureza das mudanças exigidas para a atualização do setor aos padrões internacionais. Para Guimarães (2006, p. 149), nos países latinoamericanos a quebra dos monopólios públicos ocorreu pela incapacidade dos governos desses países de financiarem o desenvolvimento do setor em razão da crise fiscal que abalava suas finanças e pela defasagem tecnológica nestes países que impedia de acompanhar o ritmo das inovações.

No Brasil, até 1994, o setor de telecomunicações estava constituído por empresas estatais, embora com capital misto, organizadas em regime de monopólio, operando em âmbito nacional e produzindo exclusivamente telefonia fixa como serviços de utilidade pública. Com as mudanças na base tecnológica do setor e o fim do monopólio estatal<sup>19</sup>, entraram no mercado diversas possibilidades de novos serviços, entre esses, a telefonia móvel celular, abrindo a perspectiva para a exploração comercial segundo a concorrência e o

---

<sup>17</sup> Estudos já documentaram vastamente a reestruturação do setor de telecomunicações. Sobre isso ver: Katz (1997), Gordinho (1997), Quéau (1998), Walter (1998), Larangeira (1998, 2003, 2004a, 2004b), Ruduit Garcia (1999, 2001, 2002, 2004), Curtinaz da Silva (2003), Melo e Gutierrez (1998), Batt e Keefe (1999), Wohlers (1999 e 2003), Dores (1999), Pires (1999), Pires e Dores (2000), Novaes (2000), Batt (2001), Mackenzie (2002), Neves (2002), Ruduit (2001), Curtinaz da Silva (2002), Galina (2003), Büchner e Rückert (2004), Balbontín (2005), Mocelin e Corrêa (2003), Guimarães (2006), Mocelin (2005, 2006).

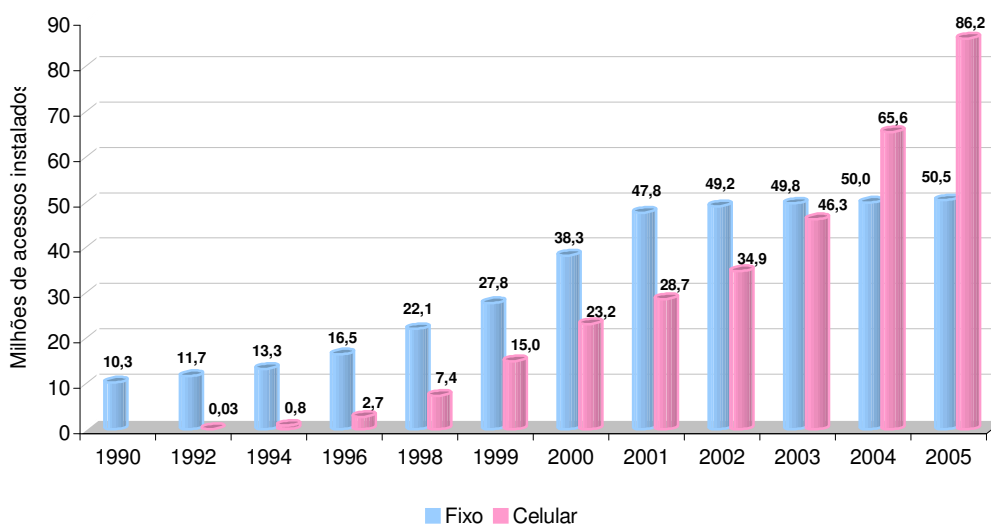
<sup>18</sup> O ambiente competitivo foi idealizado pelo Governo e é reflexo da Lei Geral de Telecomunicações (Lei Nº 9.472/1997). Convém destacar que a competição foi virtuosa apenas no caso da telefonia móvel celular e entre esta e a telefonia fixa.

<sup>19</sup> A quebra de monopólios nas telecomunicações iniciou-se nos Estados Unidos em 1984, seguida pela Inglaterra e por muitos outros países, entre esses, na América Latina, por exemplo, Chile, Argentina e México. O Brasil foi dos últimos países a reestruturar o setor de telecomunicações e o fez privatizando o Sistema Telebrás, em 1998.

atendimento às novas demandas, mais heterogêneas. Dez anos depois, o setor de telecomunicações constitui-se por empresas de capital privado com cultura e filosofia orientadas para o mercado, privilegiando a produtividade, a eficiência e a lucratividade.

A nova identidade do setor de telecomunicações teve significativa incidência sobre o emprego no setor, mas o crescimento do setor e a diversificação dos serviços também tiveram repercussões importantes nesse sentido. Em 1990, existiam 10 milhões de acessos telefônicos fixos, equivalentes a 7,1 acessos telefônicos para cada 100 habitantes. Em 2005, o número de acessos superou os 136 milhões, sendo 50 milhões de acessos fixos e 86 milhões de acessos móveis.

**Gráfico 1:** Evolução do número de acessos instalados na telefonia fixa e na telefonia móvel celular – Brasil, 1990-2005

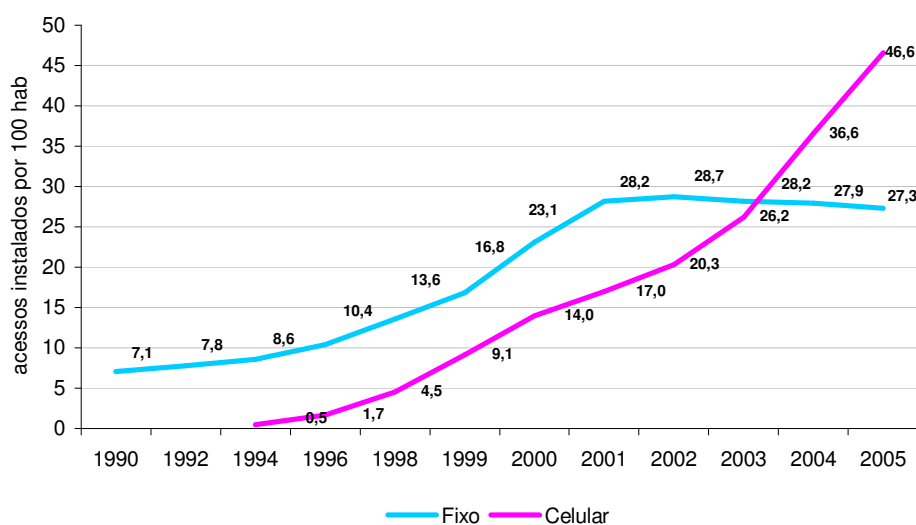


Fonte: Anatel.

O crescimento inicial do setor não foi resultado imediato da expansão dos segmentos emergentes, como a telefonia móvel celular, mas ocorreu, sobretudo, em razão da modernização dos segmentos tradicionais, como a telefonia fixa, em que verificou-se de imediato a digitalização das plantas telefônicas. A expansão na telefonia fixa foi significativa no período entre 1994 e 2001, quando cresceu quase cinco vezes em relação ao início da década, mas estagnou nos anos seguintes, quando inicia-se a universalização da telefonia móvel. Alguns dados indicam que as telecomunicações estariam a transformar-se de setor de telefonia fixa em setor de telefonia móvel. Em 2004, a telefonia móvel celular, inexistente no início da década de 1990, superou o número de acessos da telefonia fixa, e permaneceu registrando índices progressivos de crescimento entre 2004 e 2005, quando houve 30 milhões de novas subscrições (Gráfico 1).

A expansão e diversificação do setor de telecomunicações implementaram o acesso da população aos serviços de telefonia. A tele-densidade na telefonia fixa atingiu seu ápice em 2002 (28,7 acessos por 100 habitantes) e depois daí passou a declinar. Na telefonia móvel celular, diferentemente, a tele-densidade acompanhou o crescimento da telefonia fixa desde 1994, mas cresceu significativamente a partir de 1999, chegando, em 2005, a 46,6 acessos instalados por 100 habitantes, cerca de um telefone celular para cada dois brasileiros (Gráfico 2).

**Gráfico 2:** Evolução da densidade na telefonia fixa e na telefonia móvel celular – Brasil, 1990-2005



**Fonte:** Anatel. **Nota:** Número de acessos instalados por 100 habitantes.

A expansão mais expressiva da telefonia móvel celular em relação à da telefonia fixa está vinculada a diversas questões que incluem aspectos tecnológicos, operacionais, econômicos e culturais. Segundo Larangeira (2004a), o segmento de telefonia móvel celular demonstra ser bastante diferente do tradicional sistema de telecomunicação, o que não se deve unicamente à diferente tecnologia, mas também às condições de mercado que incrementam a competição, forçando as empresas à constante criação de novos produtos e serviços de curto ciclo de vida, para atender demandas que tendem à maior personalização.

O custo de operação e instalação da telefonia móvel celular é mais baixo que o da telefonia fixa e poderia gerar maior retorno às operadoras, embora neste segmento se utilizem equipamentos de tecnologia mais avançada e com maior custo de produção que no segmento mais tradicional. Na telefonia fixa, as empresas controlam milhões de pontos telefônicos que estão na casa dos seus clientes, enquanto que na telefonia móvel celular as empresas precisam controlar algumas centenas de estações de rádio-base que estão sob seu controle, o que terá

repercussão direta na mudança do perfil dos empregados no setor. Enquanto na operação da telefonia fixa existem muitos trabalhadores responsáveis pela instalação e manutenção de extensas redes de cabos de cobre, que exigem especialização técnica na tarefa, mas não exigem escolaridade elevada, na operação da telefonia móvel celular tais atividades seriam dispensadas como as mais importantes, surgindo, como o centro do negócio, as atividades de comercialização de terminais portáteis e de serviços, voltadas para o uso individualizado. Segundo Guimarães (2006), “*a reestruturação visou a enfrentar a competição e deslocou o foco das soluções técnicas para a redução de custos e a satisfação dos clientes*” (p. 148).

Convém destacar, entretanto, que após a privatização as operadoras de telefonia fixa terceirizaram toda esta estrutura de operação de rede externa, e em seu núcleo tornam-se empresas muito parecidas com as empresas de telefonia móvel celular. No caso das empresas de telefonia fixa, as atividades externalizadas resulta na existência de cinco empregados terceirizados para cada empregado próprio. No caso das empresas de telefonia móvel celular, as atividades de instalação e manutenção de rede existem, como nas empresas de telefonia fixa, mas o número de empregados nestas atividades é significativamente reduzido, devido a razões anteriormente expostas. Em contra partida, nas empresas de telefonia móvel celular amplia-se o número de empregados para atividades de atendimento ao cliente, em que são executadas atividades de programação de serviços por meio de computador, as quais não exigem especialização técnica do empregado, mas implicam em escolaridade mais elevada, conhecimentos informáticos e competências comunicativas. Em razão de particularidades da tecnologia, o segmento celular, comparado ao de telefonia fixa, necessita número menor de empregados e com maior qualificação e isso é verdade também para as empresas subcontratadas (Larangeira, 2004a). Porém, no segmento mobiliza-se uma população de empregados para as vendas o que não ocorre na telefonia fixa na mesma intensidade.

Alguns estudos fazem referência ao fato de que a competição instalada no segmento de telefonia móvel favoreceu sua expansão, situação que não teria ocorrido na telefonia fixa. Concordando com esta afirmação, outros estudos também concluem que o interesse da população foi deslocado dos serviços tradicionais para os serviços de telefonia móvel; o telefone familiar do domicílio foi substituído pelo telefone celular de uso individual, os quais são mais práticos e com maior número de serviços agregados. Além disso, o baixo poder aquisitivo da população parece ter direcionado seu interesse pelos serviços móveis, pois estes, em sua maior parte, dispensavam a fatura mensal (planos pré-pagos).

A estrutura e a identidade assumidas pelo setor de telecomunicações, neste contexto, constituíram um novo quadro dos empregos no setor, implicando, por um lado, aspectos sobre a quantidade de empregos no setor, e, por outro lado, aspectos qualitativos, condicionando a

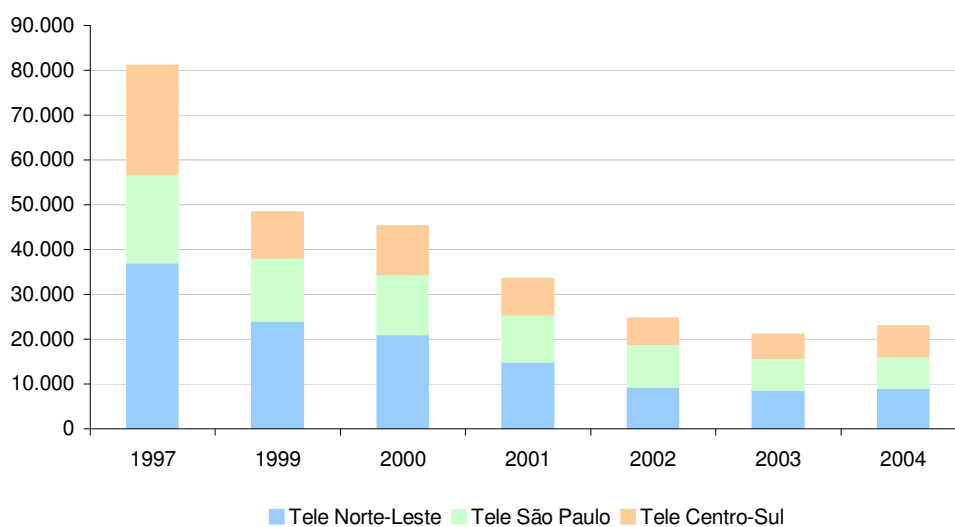


redefinição das condições de emprego e a renovação da mão-de-obra, agora, com perfil diferenciado daquele das empresas públicas.

## 2.2 Quantidade de empregos no setor de telecomunicações

Não seria correto afirmar que as mudanças no setor de telecomunicações implicaram em redução do número de empregos no setor. Em linhas gerais, ocorreu criação de empregos. Em alguns casos, houve eliminação de determinadas funções, mas com a criação de outras; em outros casos, houve realocação da mão-de-obra, em consequência da formação de novas empresas no setor e da terceirização. Tais situações estão relacionadas à reorganização administrativa das empresas de telefonia que se tornaram empresas rede e ao surgimento de novas empresas.

**Gráfico 3:** Evolução do número de empregos nas empresas de telefonia fixa – Brasil, 1990-2005



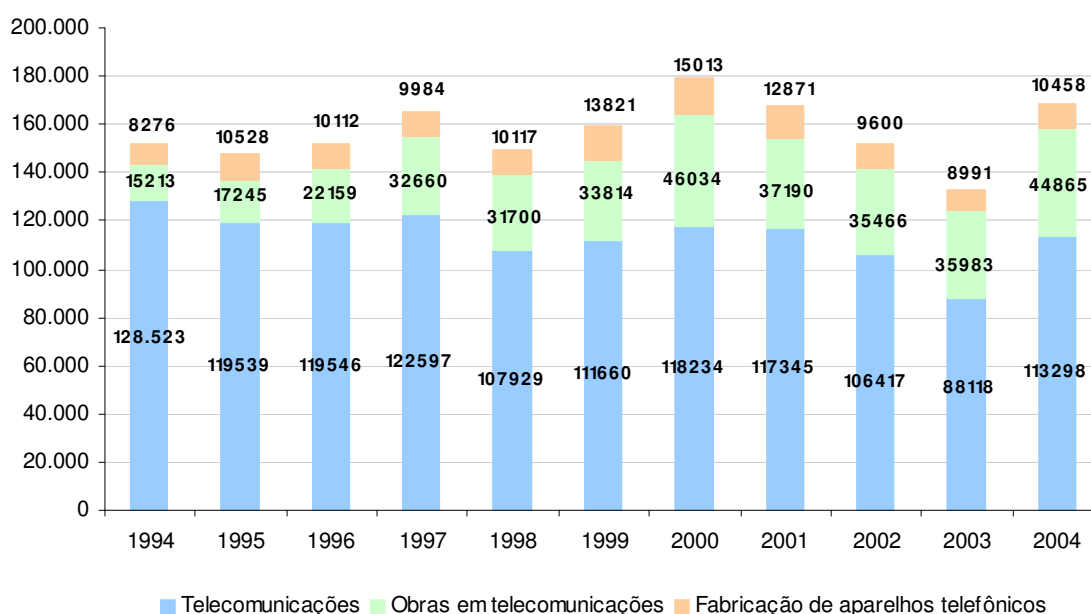
**Fonte:** Relatório Anual das respectivas empresas. Observação: Algumas das empresas de telefonia fixa oferecem serviços de *call center* e de telefonia móvel celular, entretanto, o número de empregados considerado no gráfico refere-se exclusivamente aqueles que trabalham com telefonia fixa.

No caso das operadoras de telefonia fixa, houve acentuada redução no número de empregos (Gráfico 3), porém, em sua maior parte, tal redução ocorreu devido às atividades externalizadas, principalmente os empregos das atividades de manutenção e instalação<sup>20</sup>. Em 1997, um ano antes da privatização, as operadoras de telefonia fixa empregavam 80 mil

<sup>20</sup> Ver Mocelin 2005. O autor demonstra que a redução de empregos numa das operadoras de telefonia fixa acompanha o crescimento de empregos na empresa terceirizada.

trabalhadores<sup>21</sup> e, com a privatização, passaram a implementar procedimentos de racionalização e redução de custos<sup>22</sup>, o que acarretou o enxugamento da mão-de-obra. Em 1999, dois anos depois da privatização, o número de empregados nas operadoras de telefonia fixa foi menor que 50 mil, atingindo, em 2002, 20 mil empregos, número que se estabilizou a partir de então. Porém, quando tomado o setor de telecomunicações em seu conjunto<sup>23</sup>, observa-se que o número de empregos no setor não sofreu redução no período entre 1994 e 2004, tendo inclusive se ampliado, mesmo que ligeiramente. Neste período, o número de empregos reduziu-se em 16 mil na atividade de telecomunicações, correspondente ao setor de serviços, que concentra as operadoras centrais de telefonia – fixa e móvel (Gráfico 4).

**Gráfico 4:** Evolução do número de empregos no setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2004



**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. **Observação:** Telecomunicações são atividades alocadas no setor de serviços; obras em telecomunicações são atividades alocadas no setor de construção civil; fabricação de aparelhos telefônicos são atividades alocadas no setor industrial.

Entre 1994 e 1999, ocorre redução no número de trabalhadores na atividade de telecomunicações (serviços) e aumento no número de trabalhadores na atividade definida como obras em telecomunicações (construção civil). Neste período, haveria uma “preparação para a privatização”, expresso pelos planos de demissão voluntária, com trabalhadores saindo das estatais e inserindo-se nas empresas terceirizadas. Um ponto interessante a se destacar é que o número de trabalhadores logo após a privatização aumenta, sendo, entre 1999 e 2000, maior do que o número de trabalhadores no período ainda estatal.

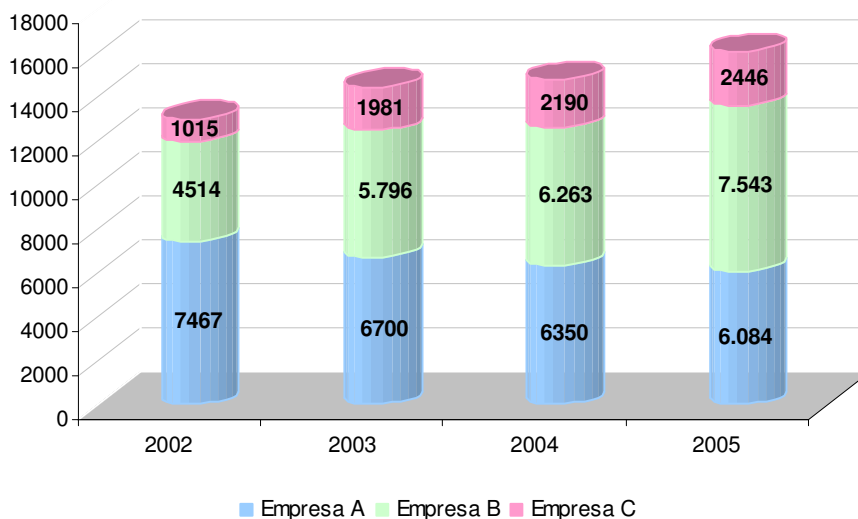
<sup>21</sup> Número que representava cerca de 70% dos empregados nas atividades de telecomunicações que naquele ano foi de 122 mil trabalhadores (Gráfico 4).

<sup>22</sup> Ver Laranjeira (2004 e 2005), Guimarães (2006).

<sup>23</sup> Atividades do setor de serviços, construção civil e indústria.

A partir de 1998, ano da privatização, até 2000, o setor estaria passando por um grande processo de expansão e diversificação, com as empresas privadas tendo que cumprir as metas de universalização definidas pela Anatel nos contratos de concessão, o que explicaria o aumento do número de trabalhadores tanto na atividade de telecomunicações quanto em obras em telecomunicações. A partir de 2001, até 2003, o número total de trabalhadores começa a reduzir-se porque o setor passaria a se ajustar, consolidando um contingente de trabalhadores capaz de fornecer suporte estratégico e técnico para a nova configuração do setor, considerando-se que o número de empregos cai nas telecomunicações e também nas obras em telecomunicações. Em 2004, contudo, ocorre novo incremento no número de empregos nas atividades de telecomunicações e obras em telecomunicações, que se mantém em 2005<sup>24</sup>. Enquanto as empresas de telefonia fixa se reestruturavam, as empresas de telefonia móvel celular estavam a surgir e a iniciar expansão comercial. A retomada no crescimento de empregos, em 2004, esta relacionada à expansão das empresas de telefonia móvel celular que, em 2003, passaram por processos de fusão para poderem atuar em maior número de regiões, favorecendo a competição.

**Gráfico 5:** Evolução do número de empregos em três empresas de telefonia móvel celular – Brasil, 2002-2005



**Fonte:** Relatórios das empresas. **Observação:** O número de empregos refere-se às empresas analisadas no estudo.

Os altos e baixos do número de empregos na atividade de telecomunicações, após 1998, indica a grande dinâmica desse mercado de trabalho em termos de quantidade de

<sup>24</sup> Em Outubro de 2006, o Ministério do Trabalho divulgou os resultados preliminares da RAIS correspondentes ao ano 2005, em que o número de empregos nas atividades de telecomunicações (serviços) aumenta para 118 mil. Estes dados não foram computados neste estudo.

emprego. O Gráfico 5 expressa a ampliação do número de empregos no segmento de telefonia móvel celular, a partir da amostra do crescimento de empregos nas três principais operadoras, trabalhadas neste estudo. Observa-se que enquanto o número de empregos aumenta em duas operadoras, diminui em outra, não por acaso a primeira a entrar no mercado, o que indica otimização do quadro funcional na empresa mais antiga, e expansão do quadro funcional nas empresas a menos tempo no mercado.

### **2.3 Condições de emprego e perfil da mão-de-obra na atividade de telecomunicações**

Em termos qualitativos, a constituição do novo quadro de empregos do setor de telecomunicações implicou em transformações ainda mais evidentes do que em termos quantitativos. As transformações qualitativas foram analisadas em duas dimensões complementares, a saber, as condições de emprego e o perfil da mão-de-obra empregada; tais categorias foram tratadas a partir das atividades de telecomunicações, referentes ao setor de serviços<sup>25</sup>.

A remuneração está entre um dos principais indicadores para a caracterização das condições de emprego na atividade de telecomunicações. O atual quadro de remunerações é bastante distinto do quadro anterior à privatização (Gráfico 6). Historicamente, as atividades de telecomunicações no Brasil se caracterizaram por elevado rendimento para os empregados, principalmente no período de monopólio estatal, quando todos eram funcionários públicos. Em 1994, cerca de 60% da mão-de-obra do setor possuía renda superior a 10 salários mínimos, sendo que quase 30% recebiam mais de 20 salários mínimos. Esta realidade foi modificada gradualmente ao se analisar a evolução do setor durante a reestruturação e após a privatização. Entre 1994 e 1996, houve a redução dos quadros de remuneração mais elevadas, em razão das aposentadorias incentivadas e dos planos de demissão voluntária nas empresas estatais. A evolução da redução dos empregos com remuneração mais elevada indica que, em 2004, cerca de 30% dos empregados obteve rendimento superior a 10 salários mínimos, metade do percentual de dez anos antes, sendo que 12% recebiam mais de 20 salários mínimos.

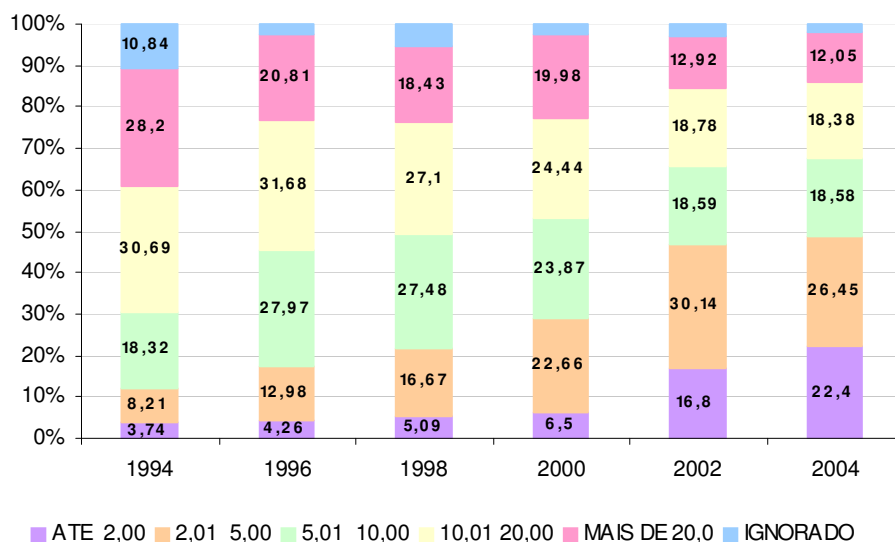
No recente quadro de remunerações nas telecomunicações (2004) se observa que cerca de 50% dos empregados recebiam remuneração superior a cinco salários mínimos; 26,4% remuneração entre dois e cinco salários mínimos; e 22,4% remuneração inferior a dois

---

<sup>25</sup> Priorizou-se a atividade telecomunicações da classificação da RAIS-Caged em razão de proporcionar um melhor contraste com as operadoras de telefonia móvel celular, objeto do estudo. Dados sobre a atividade de obras em telecomunicações podem ser observados nas tabelas do Anexo 2.

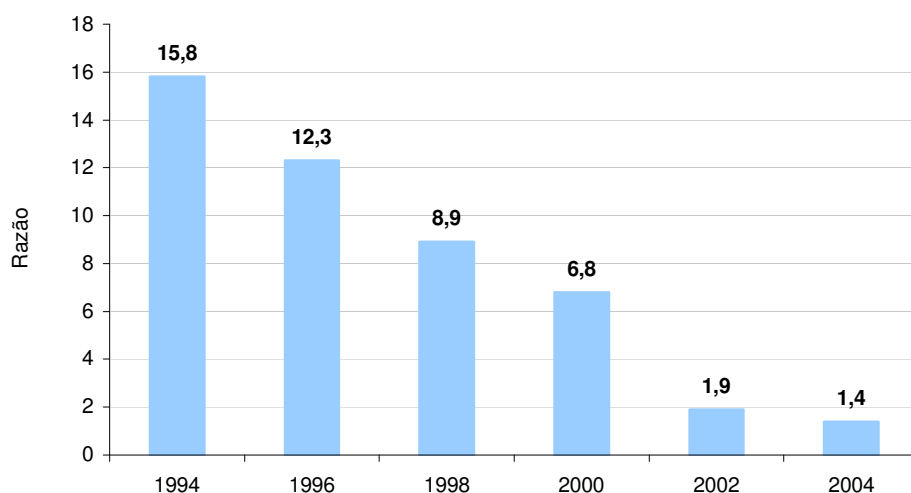
salários mínimos. Estas últimas duas categorias de rendimento mais baixo foram as que mais cresceram no período, pois em 1994, representavam, conjuntamente, pouco mais de 10% dos empregos. Destaca-se, porém, que a categoria de rendimentos de até dois salários mínimos cresceu mais em 2002 e 2004.

**Gráfico 6:** Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por faixa de remuneração (em salários mínimos) – Brasil 1994-2004



**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

**Gráfico 7:** Evolução da relação entre maiores e menores rendimentos no setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2004

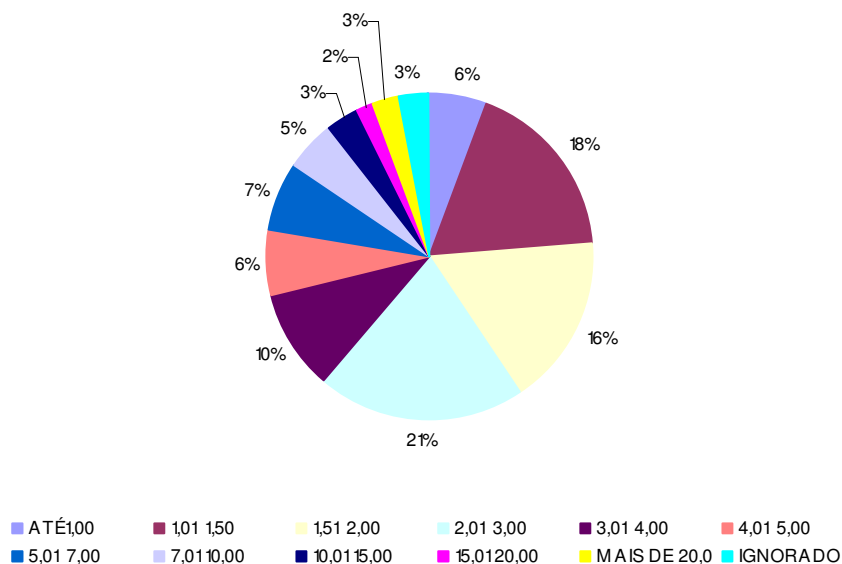


**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Razão simples do número de empregados que ganhavam mais de 10 salários mínimos pelo número de empregados que ganham até dois salários mínimos, nos respectivos anos.

No período de dez anos, a redução dos estratos de rendimento mais elevados e o acréscimo dos estratos de rendimento mais baixos demarcam uma mudança em termos de distribuição dos rendimentos nas atividades de telecomunicações. Em 1994, existiam 15,8 empregados recebendo mais de 10 salários mínimos para cada um empregado que recebia dois salários mínimos, índice que em 2004 foi reduzido para 1,4. Tal situação parece estar relacionada à redução do tempo de emprego (Gráfico 12) e, conseqüentemente, à inexistência atual de progressão salarial por tempo de emprego, o que era comum no período estatal.

Mesmo com a redução do número de empregos com maiores salários, a atividade de telecomunicações continuou oferecendo rendimentos mais elevados que o mercado de trabalho brasileiro e mercado de trabalho do setor de serviços. Os Gráficos 8, 9 e 10<sup>26</sup> permitem um contraste sobre a distribuição dos rendimentos mensais nestas duas dimensões (Brasil e serviços), no ano de 2004. Nas telecomunicações se observa uma distribuição de rendimentos por faixa salarial mais equilibrada que no mercado de trabalho brasileiro (Gráfico 8) e que no setor de serviços (Gráfico 9), permitindo constatar que as faixas de rendimento mais baixas e as faixas de rendimento mais altas, nessas duas dimensões, são mais concentradas que nas telecomunicações (Gráfico 10).

**Gráfico 8:** Distribuição percentual por faixas de rendimento – Brasil, 2004



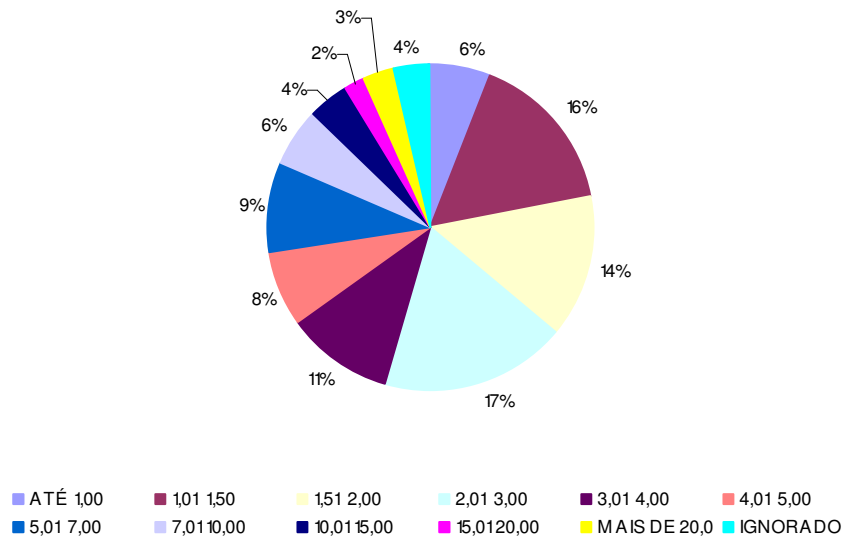
**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Os números absolutos correspondentes podem ser consultados nas tabelas em anexo.

No que se refere aos rendimentos mais baixos, o mercado de trabalho brasileiro caracteriza-se por uma concentração de 61% dos empregos formais com rendimentos de até

<sup>26</sup> Estes gráficos foram segmentados por faixas mais específicas para traçar um paralelo com a renda média. A leitura das faixas nos gráficos pode ser realizada no sentido horário, a partir das 12 horas, e combinada com a legenda da esquerda para a direita.

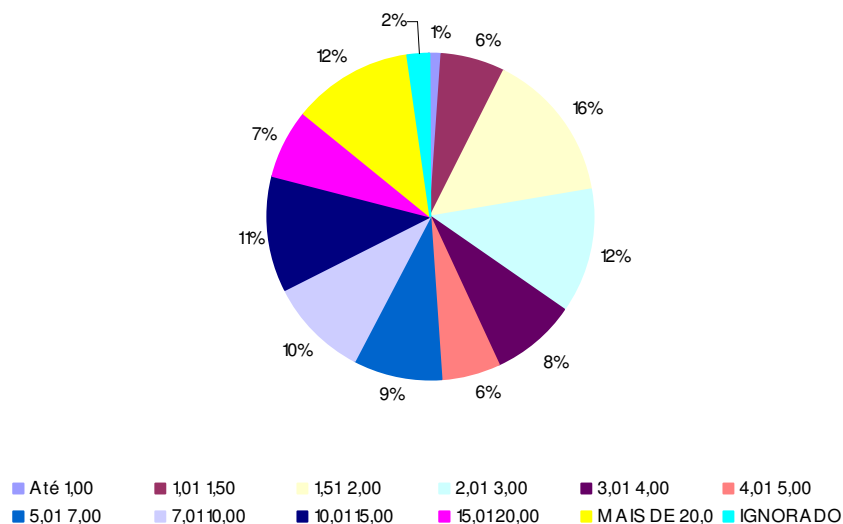
três salários mínimos mensais (Gráfico 8). Por sua vez, os rendimentos nesta faixa no setor de serviços correspondem a 53% dos empregos (Gráfico 9). No setor de telecomunicações, 37% dos empregos estão na faixa de rendimento de até três salários mínimos (Gráfico 10).

**Gráfico 9:** Distribuição percentual por faixas de rendimento – Setor de Serviços, 2004



Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

**Gráfico 10:** Distribuição percentual por faixas de rendimento – Telecomunicações, 2004



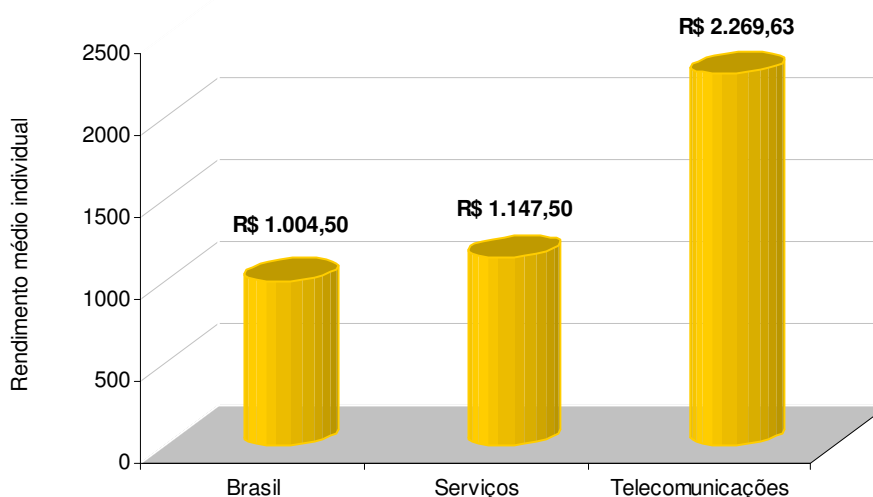
Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

No que se refere às faixas de rendimentos mais altas, o mercado de trabalho formal do Brasil concentra 11% dos empregos nas faixas de rendimento superiores a 10 salários

mínimos. Essa situação é seguida pelo setor de serviços, que concentra 13% dos empregos na mesma faixa. O setor de telecomunicações apresenta 30% dos empregos com rendimento superior a 10 salários mínimos, em 2004.

Considerando o parâmetro das remunerações, pode-se supor que a atividade de telecomunicações parece aproximar-se às teorias dos países mais avançados no que se refere à perspectiva de expansão dos pólos e achatamento do centro, ou seja, observa-se que em telecomunicações 37% dos empregados recebem até três salários mínimos, 51% recebem acima de cinco salários mínimos e 14% recebem entre três e cinco salários mínimos. Essa perspectiva no caso do mercado de trabalho formal e do setor de serviços demonstra-se por uma pirâmide de desigualdade salarial, em que a maior parte dos empregos está na base.

**Gráfico 11:** Remuneração média individual – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004



**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

O salário médio nas atividades de telecomunicações não apenas é mais alto em números absolutos que no mercado de trabalho formal do Brasil e no setor de serviços (Gráfico 11), como o percentual de empregados que recebem remuneração na média ou acima da média nas telecomunicações é maior que no contexto mais amplo. Em 2004, o rendimento médio nas atividades de telecomunicações foi de R\$ 2.269, equivalente a 8,7 salários mínimos do período<sup>27</sup>, indicando que 42% dos empregados da atividade de telecomunicações recebiam remuneração equivalente ou superior ao salário médio.

<sup>27</sup> A Lei n° 10.888, de 24/06/2004, estabeleceu o salário mínimo de R\$ 260, vigente a partir da data de promulgação até 18/08/2005, quando o salário mínimo foi reajustado.

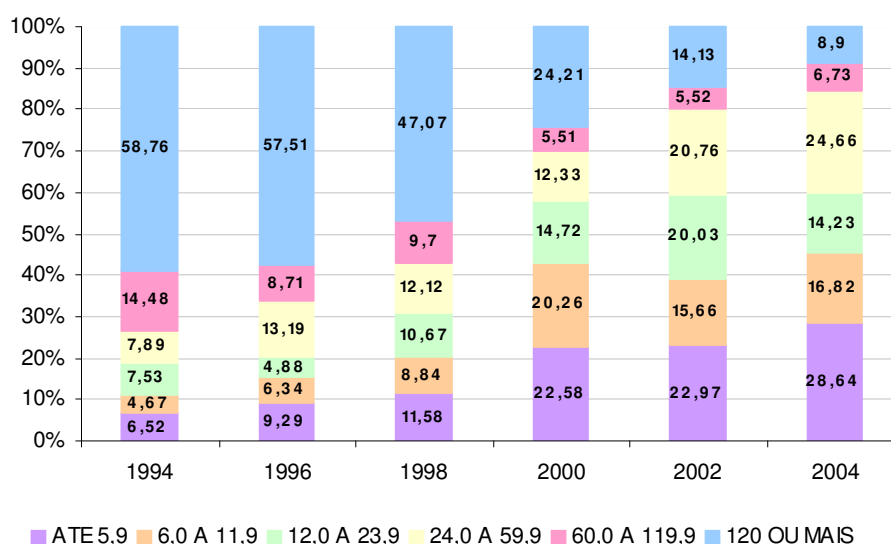


No Brasil, o rendimento médio foi de R\$ 1.004, equivalente a 3,7 salários mínimos, indicando que aproximadamente 39% dos empregados no mercado de trabalho formal recebiam remuneração equivalente ou superior ao salário médio nacional. No setor de serviços, o rendimento médio foi de R\$ 1.147, equivalente a 4,4 salários mínimos, indicando que 36% dos empregados recebiam remuneração superior ao salário médio neste setor.

A renda média do mercado de trabalho formal do Brasil (R\$ 1.004) é superada por 57% dos empregados nas atividades de telecomunicações. Enquanto 42% dos empregados de telecomunicações têm uma renda média igual ou superior a R\$ 2.269, no mercado de trabalho formal apenas 16% dos empregados receberiam esse nível de remuneração, e no setor de serviços 19% dos empregados.

Outra mudança expressiva na caracterização dos empregos na atividade de telecomunicações diz respeito à redução do tempo em que os empregados mantêm seus vínculos de emprego com uma mesma empresa. Em 2004, cerca de 80% dos empregados do setor de telecomunicações têm até cinco anos de emprego (60 meses), evidenciando uma inversão em relação ao período anterior à privatização (1994), quando 70% dos empregados tinham mais de cinco anos de emprego (Gráfico 12).

**Gráfico 12:** Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por faixa de tempo de emprego (em meses) – Brasil 1994-2004



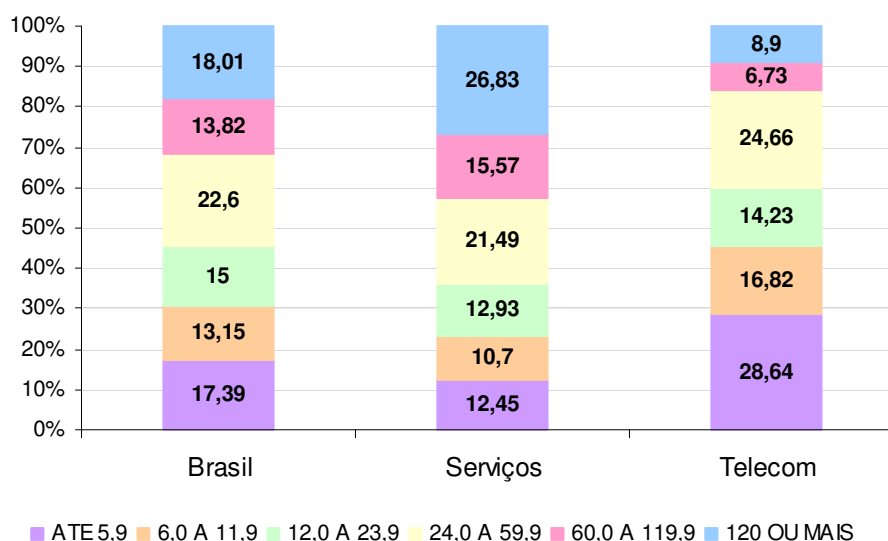
**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

Esse fato expressa duas situações diferenciadas. Em primeiro lugar, as telecomunicações hoje representam um setor com nova identidade em que a mão-de-obra foi quase que completamente renovada. A mudança marcante ocorreu no caso dos empregados

com maior tempo de empresa. Em 1994, os empregados com mais de 10 anos de emprego representavam quase 60% da mão-de-obra, os quais sofreram forte redução após 1998, chegando em 2004 com representação de 9% da mão da obra.

Em segundo lugar, o mercado de trabalho das telecomunicações expressa uma situação de grande rotatividade. As informações apontam que os empregados estão em constante mobilidade de postos de trabalho, em busca de novas oportunidades intra-setor, isso porque a forma de organização das empresas privadas dificultaria mobilidade ascendente. Em 2004, os empregados com até um ano de emprego foram 45%, taxa que não sofre alterações significativas desde 2000, demonstrando que nas telecomunicações há grande rotatividade e mobilidade de emprego. Essa é uma realidade bastante distinta do período anterior a 1998, em que os empregados com menos de um ano de empresa esteve na ordem de 12%, mesmo que já se observava o crescimento da participação de novatos.

**Gráfico 13:** Distribuição percentual do número de empregados por tempo de emprego – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004



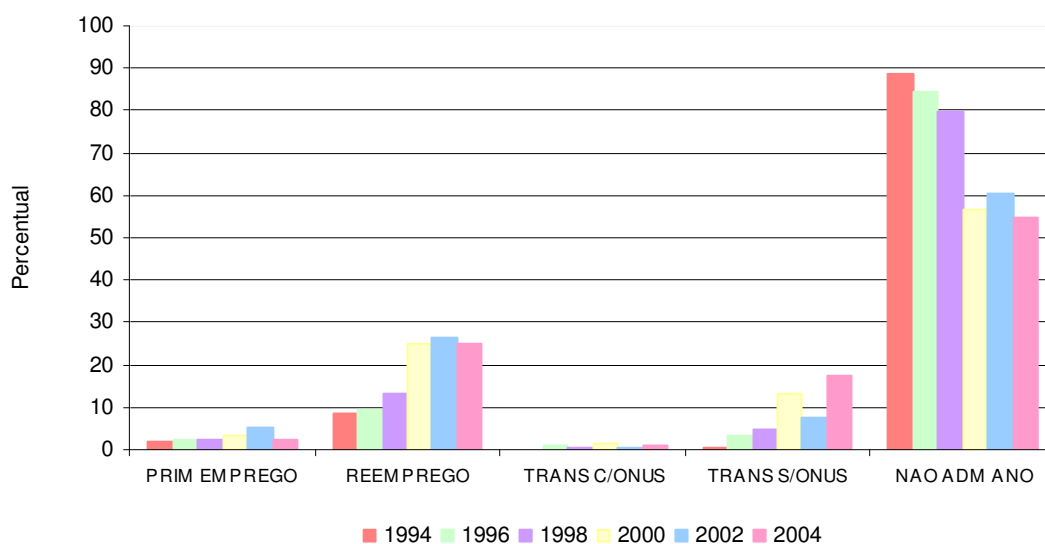
**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

A situação do tempo de emprego na atividade de telecomunicações demonstra ser bastante diferenciada em relação ao mercado de trabalho formal e ao setor de serviços, principalmente no que se refere aos empregados com até um ano de emprego. Nestas dimensões, os empregados nesta situação estão entre 22 e 30%, enquanto que nas telecomunicações chegam a 45% dos empregados. Em 2004, o setor de telecomunicações, contudo, não se caracteriza pela contratação através de vínculos temporários de emprego ou através de contratos por tempo determinado, o que poderia justificar a grande participação de empregados com menos de um ano de casa, pelo contrário, observou-se que 99% dos vínculos

de emprego são firmados por contratos Consolidação das Leis do trabalho (CLT), por tempo indeterminado (Tabela 28 em Anexo).

A redução do tempo de emprego na atividade de telecomunicações repercutiu no volume anual de admissões. Em 2004, observou-se que 45% dos empregados foram admitidos no ano, em sua maior parte por reemprego (25%) e por transferência sem ônus para o trabalhador (17%). Deve-se destacar, entretanto, que houve a criação de muitos empregos em 2004 em relação a 2003 (Gráfico 4). O volume das admissões por reemprego e a baixa participação das admissões por primeiro emprego (3%) permitem afirmar que os empregados que estão sendo contratados pelas empresas são trabalhadores com algum tipo de experiência profissional. Até a privatização o número de empregados não admitidos no ano esteve na casa dos 80-90%, situação que se modificou a partir de 2000, quando essa margem não passou de 60%.

**Gráfico 14:** Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por tipo admissão – Brasil 1994-2004

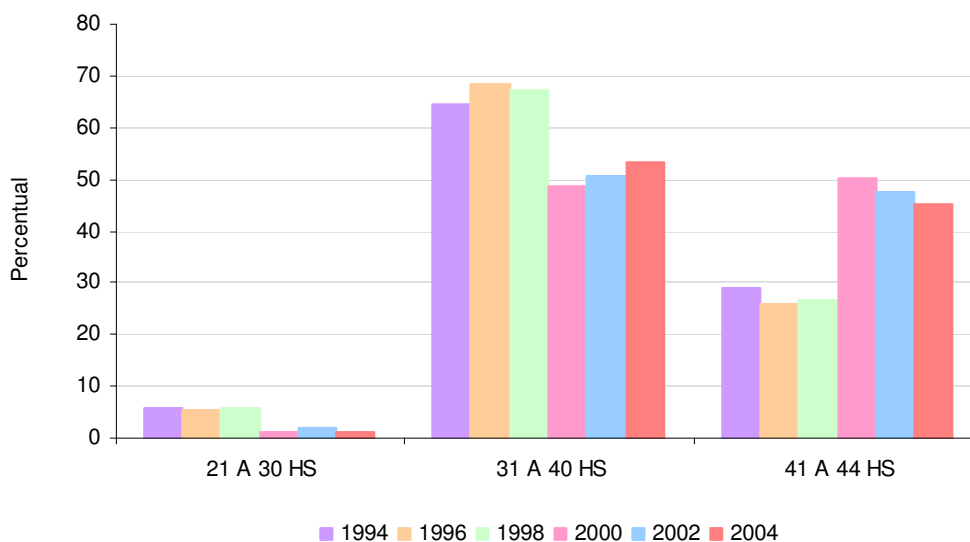


**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Legenda:** PRIM EMPREGO – Admissão de empregado no primeiro emprego; REEMPREGO – Admissão de empregado com emprego anterior; TRANS C/ONUS – Transferência do empregado de outro estabelecimento com ônus; TRANS S/ONUS – Transferência do empregado de outro estabelecimento sem ônus; NAO ADM ANO – Empregado não admitido no ano.

Na atividade de telecomunicações observou-se o aumento do número de empregos com maior jornada de trabalho. Em 2004, cerca de 50% dos empregos são de jornada de 30 a 40 horas semanais e 45% dos empregos são de jornada de 40 a 44 horas semanais. Empregos com jornadas de até 20 horas semanais nunca foram comuns na atividade de telecomunicações. Empregos com jornadas entre 20 e 30 horas semanais chegaram a 5% entre 1994 e 1998, mas reduziram sua participação posteriormente. As atividades de telecomunicações não se caracterizam por empregos de tempo parcial, pelo contrário,

observou-se que, entre 2000 e 2004, aumentou a participação de empregos com jornadas de 30-40h semanais e com mais de 40h.

**Gráfico 15:** Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por faixa de horas contratadas (jornada de trabalho semanal) – Brasil 1994-2004



**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

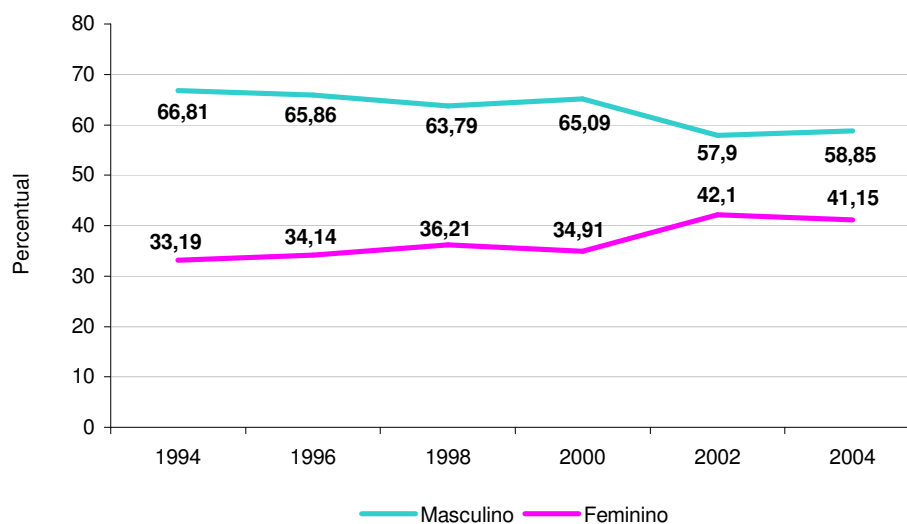
O perfil da mão-de-obra empregada na atividade de telecomunicações também sofreu profunda mudança entre 1994 e 2004.

A maior parte da mão-de-obra do setor de telecomunicações tradicionalmente foi formada por homens, porém, com as transformações no setor, grande parte da mão-de-obra masculina foi transferida para as atividades de obras em telecomunicações<sup>28</sup>, alocada no setor de construção civil. Nas atividades de telecomunicações, enquanto reduziu a participação masculina aumentou a participação feminina. Em 1994, a participação de homens na atividade de telecomunicações era de quase 70%, situação que sofreu modificação apenas nos últimos três anos, quando a participação de mulheres oscilou entre 40 e 42%. A inserção das mulheres neste mercado de trabalho ocorreu em razão da ampliação das atividades administrativas, de contato com o cliente e comercialização dos serviços em detrimento das atividades operacionais e técnicas ocupadas tradicionalmente por homens. A implementação de mão-de-obra feminina, contudo, não foi uma consequência imediata da privatização do setor. O aumento significativo da participação feminina ocorreu no período entre o ano 2000 e 2002 e estabilizou-se em 2004. Este é o período caracterizado pela expansão do segmento de

<sup>28</sup> A participação de homens na atividade de obras em telecomunicações é de 90%. Ver tabelas do Anexo 2.

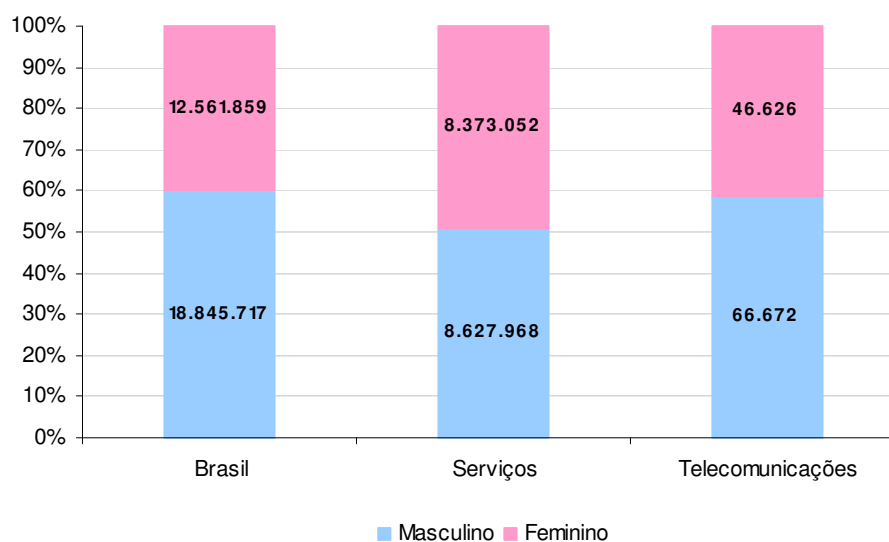
telefonia móvel celular e pela liberalização do mercado das telecomunicações, que ocorreu em 2002.

**Gráfico 16:** Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por sexo – Brasil 1994-2004



**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

**Gráfico 17:** Evolução da participação percentual dos empregados por sexo – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004

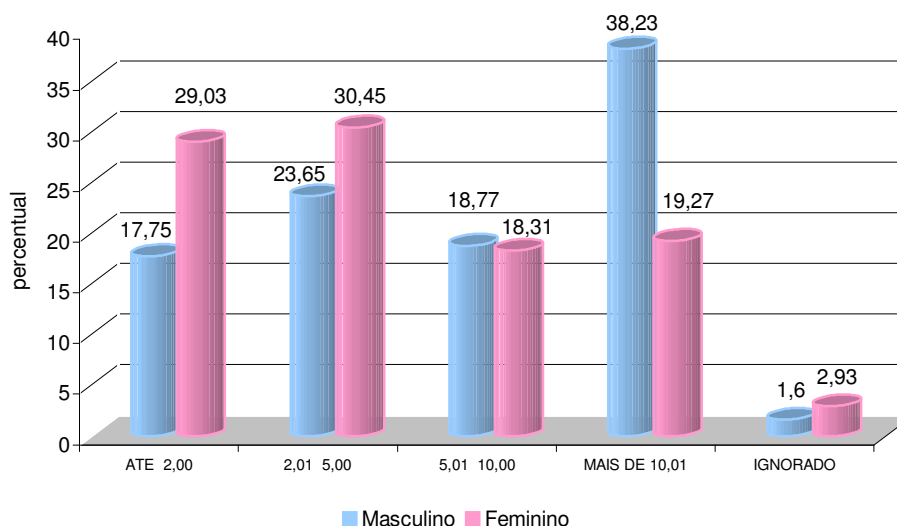


**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

Na atividade de telecomunicações, as mulheres compõem a maior parcela dos empregos com mais baixas remunerações, embora estejam com participação expressiva nos cargos de melhores salários. Em 2004, observou-se que 60% das mulheres e 40% dos homens ocupam cargos com remuneração de até cinco salários mínimos, sendo que 29% das mulheres e 18% dos homens estão na faixa de rendimentos de até dois salários mínimos. Chama

atenção, contudo, que na faixa intermediária de rendimento (entre cinco e dez salários mínimos) a participação de homens e mulheres foi idêntica (18%). A maior desigualdade em termos de remuneração ocorre nas faixas mais elevadas, em que 19% das mulheres e 38% dos homens estão nas faixas de rendimento superiores a dez salários mínimos (Gráfico 18).

**Gráfico 18:** Distribuição de faixas de remuneração por sexo\* – Telecomunicações, 2004



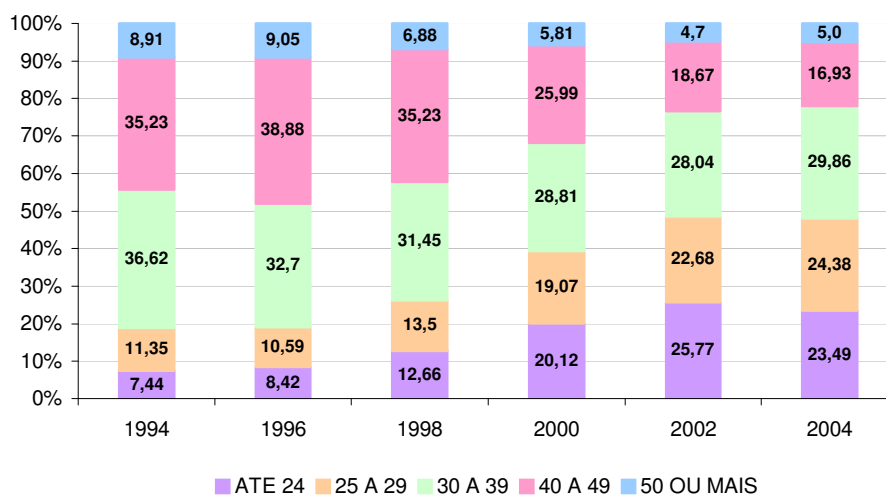
**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Os números absolutos correspondentes podem ser consultados nas tabelas em anexo. \* Faixa de rendimento médio em 31 de dezembro, em salários mínimos.

Convém destacar que a participação das mulheres nas atividades de telecomunicações cresceu nos últimos anos, e que no caso dos homens, muitos são remanescentes das empresas estatais e do período em que as empresas estavam se ajustando, apresentando, por tais razões, em alguns casos, salários inflacionados em relação ao mercado das telecomunicações. A tendência recente é que as empresas cada vez mais padronizem as remunerações, evitando que trabalhadores recebam remunerações diferenciadas executando uma mesma função.

O incremento de trabalhadores mais jovens teve forte repercussão sobre a redução da idade média dos empregados no mercado de trabalho das telecomunicações o que parece estar relacionado à comercialização dos novos produtos de tecnologia avançada e serviços de curto ciclo de vida, que entram e saem do mercado rapidamente. Em 1996, os empregados da atividade de telecomunicações com mais de 40 anos de idade chegaram a representar 48% da mão-de-obra, participação que foi sendo reduzida gradualmente nos anos seguintes, quando chegou a 23% e 22%, em 2002 e 2004. A participação de empregados entre 30 e 39 anos sofreu a menor modificação, embora tenha também reduzido, passando de 36%, em 1994, para 30%, em 2004. A redução de empregados dos estratos mais elevados de idade foi

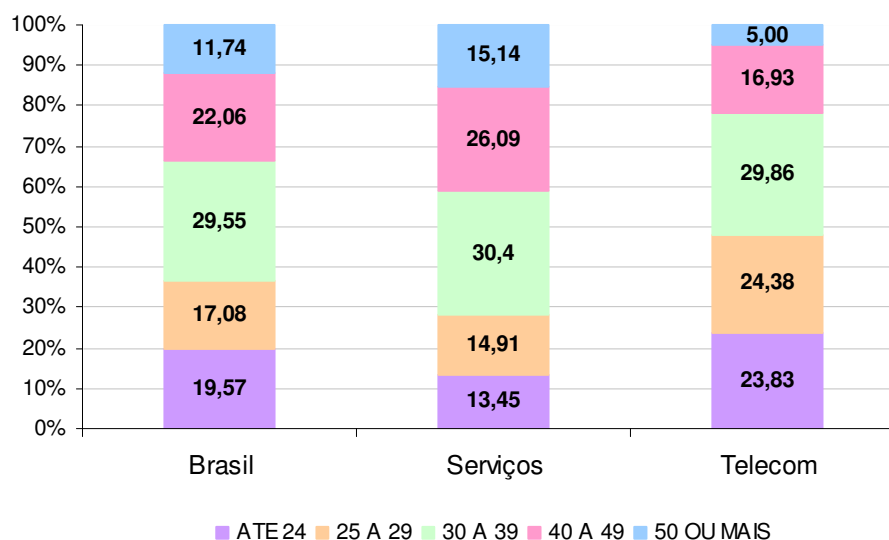
acompanhada pelo aumento dos empregados com menos de 30 anos de idade, os quais em 1994 representavam 18% e passaram a representar quase 50% da mão-de-obra das atividades de telecomunicações em 2004. Os empregados com até 24 anos passaram de 7% em 1994 para 23% em 2004, participação maior do que a dos empregados com mais de 40 anos.

**Gráfico 19:** Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por faixa etária (em anos de idade) – Brasil 1994-2004



**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

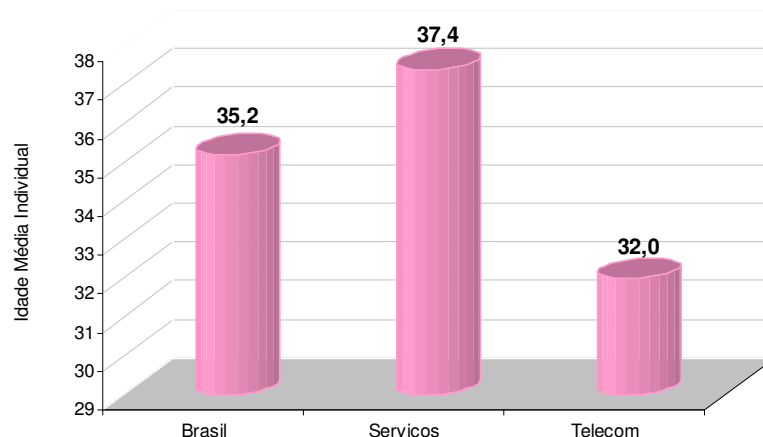
**Gráfico 20:** Distribuição percentual do número de empregados por faixa etária – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004



**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

A redução da participação dos empregados com mais de 40 anos nas atividades de telecomunicações implica que a idade média no setor, em 2004, seja de 32 anos de idade, mais baixa que a do mercado de trabalho formal e que a do setor de serviços, em que a idade média dos empregados foi, respectivamente, 35 e 37 anos.

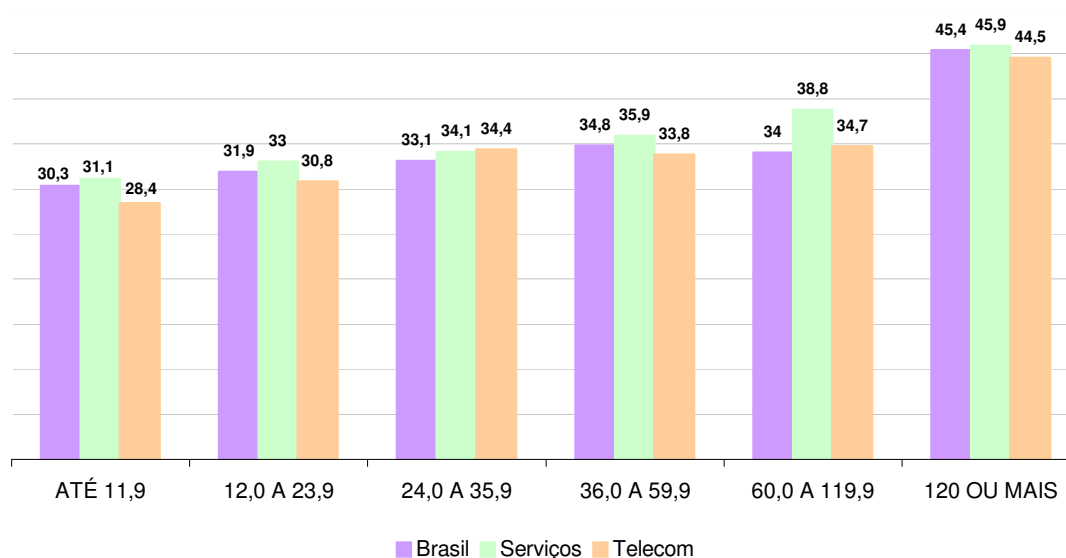
**Gráfico 21:** Idade média – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004



Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

As atividades de telecomunicações apresentam um mercado de trabalho que é mais aberto à inserção de trabalhadores mais jovens quando comparado com o mercado de trabalho formal do Brasil e do setor de serviços.

**Gráfico 22:** Idade média por tempo de emprego – Brasil, Setor de serviços e Telecomunicações, 2004

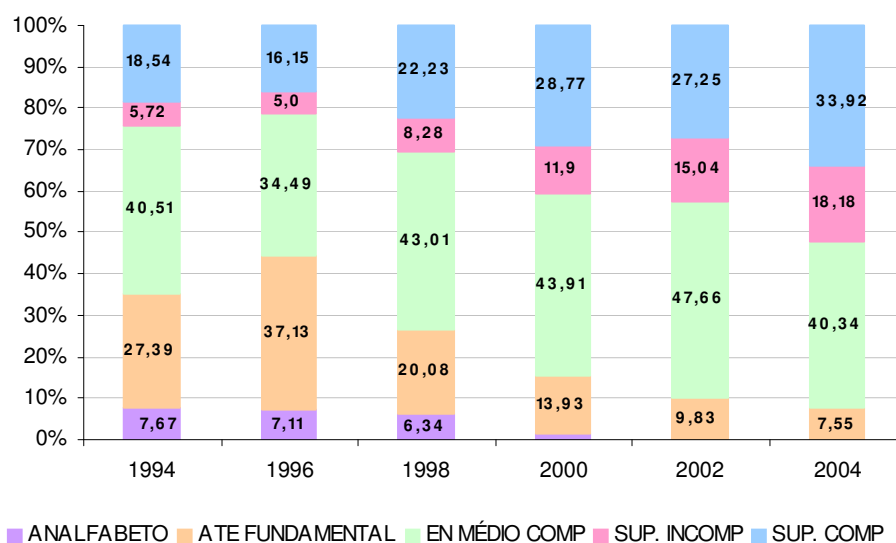


Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

A atividade de telecomunicações também passou a se caracterizar por uma mão-de-obra mais escolarizada. Em 2004, os empregados com ensino superior completo chegaram a 34% e quase 20% estão cursando o ensino superior ou cursaram parte do ensino superior.

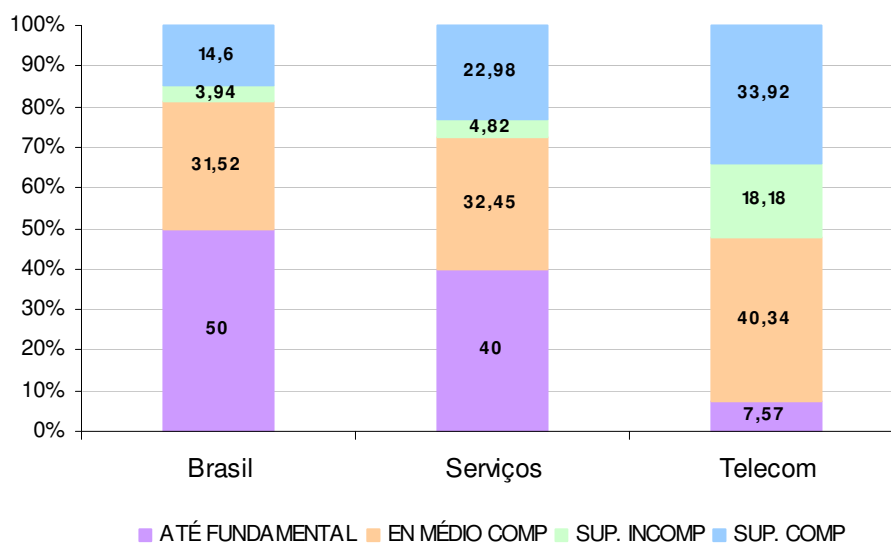


**Gráfico 23:** Evolução da participação percentual dos empregados no setor de telecomunicações por escolaridade – Brasil 1994-2004



**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

**Gráfico 24:** Distribuição percentual do número de empregados por faixa de escolarização – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004



**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. \* Escolaridade em 31 de dezembro.

Esse retrato demonstra a implementação dos maiores níveis de educação formal na atividade de telecomunicações em relação ao seu passado recente, embora em 1994 já fosse alta a participação de empregados com escolarização superior (18,5%). A participação dos empregados com escolarização média não sofreu mudança significativa no período analisado (40%). Em 1994, mais de 30% dos empregados havia concluído, no máximo, o ensino

fundamental, sendo que 7,6% eram analfabetos. Em 2004, não havia mais empregados analfabetos e o percentual de empregados com formação inferior ao ensino médio foi reduzido de 27% para 7%.

Nas atividades de telecomunicações a escolarização da mão-de-obra é mais elevada que a do mercado de trabalho formal e do setor de serviços. No Brasil, em 2004, a mão-de-obra empregada no mercado de trabalho formal apresentou baixa escolarização, sendo que 50% dos empregados possuíam até o ensino fundamental. O setor de serviços apresentou uma situação melhor, com uma participação de empregados com ensino superior de 23% contra 15% do mercado de trabalho brasileiro, mesmo assim, predominava o ensino fundamental (40%). Em telecomunicações, o percentual de homens e mulheres com escolaridade superior é equivalente, 35,6% e 31,5%, respectivamente. No caso do mercado de trabalho formal do Brasil e do setor de serviços, o percentual de mulheres com escolaridade superior é o dobro do dos homens (Tabelas 22 e 23, em Anexo).

**Tabela 1:** Distribuição do número de vínculos de emprego, massa salarial e rendimento médio individual por faixa etária\* – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004

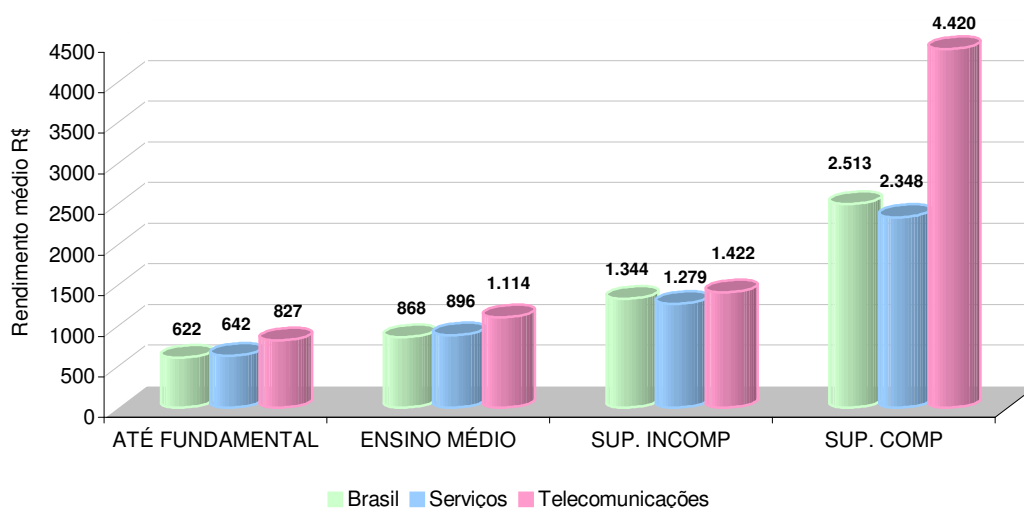
Nível de agregação	Faixa Etária	N° de empregos	% Col	Massa salarial (R\$) **	% Col	Renda média (R\$)
Atividade de Telecomunicações	Até 24 anos	27.003	23,83	20.523.893,97	7,98	760,05
	25 a 29	27.622	24,38	46.195.731,02	17,96	1.672,42
	30 a 39	33.832	29,86	97.559.022,62	37,94	2.883,63
	40 a 49	19.180	16,93	68.273.165,65	26,55	3.559,60
	50 a 64	5.603	4,95	24.486.933,45	9,52	4.370,32
	65 ou mais	58	0,05	128.829,72	0,05	2.221,20
	Total	113.298	100	257.167.576,43	100	2.269,83
Setor de Serviços	Até 24 anos	2.287.006	13,45	1.294.894.965,06	6,64	566,19
	25 a 29	2.535.024	14,91	2.163.397.286,27	11,09	853,40
	30 a 39	5.168.241	30,4	5.892.048.112,83	30,2	1.140,04
	40 a 49	4.435.751	26,09	6.367.403.648,05	32,64	1.435,47
	50 a 64	2.404.300	14,14	3.547.206.259,43	18,18	1.475,35
	65 ou mais	170.161	1	243.313.713,81	1,25	1.429,90
	Total	17.001.020	100	19.508.771.471,17	100	1.147,50
Brasil (Mercado formal)	Até 24 anos	6.146.382	19,57	3.233.247.315,47	10,25	526,04
	25 a 29	5.366.203	17,09	4.145.214.647,82	13,14	772,46
	30 a 39	9.280.447	29,55	9.641.920.286,38	30,56	1.038,94
	40 a 49	6.928.187	22,06	9.374.162.875,72	29,71	1.353,04
	50 a 64	3.460.560	11,02	4.854.468.904,38	15,39	1.402,79
	65 ou mais	225.142	0,72	299.566.820,06	0,95	1.330,56
	Total	31.407.576	100	31.549.164.378,85	100	1.004,50

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. \* Faixa etária em 31 de dezembro. \*\* Massa salarial em dezembro de 2004.

A idade dos empregados tem repercussão sobre a remuneração média. Nas atividades de telecomunicações, os empregados, independente da idade, têm remuneração média mais elevada que os empregados do setor de serviços e do mercado de trabalho formal. A escolarização também apresenta repercussão sobre a remuneração média dos empregados. No Brasil, no setor de serviços e na atividade de telecomunicações observou-se que quanto maior

o grau de escolaridade, maior a remuneração média individual do empregado. Entretanto, chama a atenção que nas telecomunicações, a remuneração média dos empregados com educação superior apresenta substancial diferença em relação aos empregados de escolaridade mais baixa na própria atividade de telecomunicações e em relação aos empregados com ensino superior no Brasil e no setor de serviços. Isso parece indicar que em atividades tecnológicas a educação superior incrementa a remuneração mais do que no conjunto das atividades. Nas telecomunicações, os empregados com nível superior detêm 66% da massa salarial, enquanto que no Brasil estes detêm 36% da massa salarial, e no setor de serviços, 47% (Gráfico 22 e Tabela 2).

**Gráfico 25:** Rendimento médio individual em Reais (R\$) por nível de escolaridade – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004



Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

**Tabela 2:** Distribuição do número de vínculos de emprego, massa salarial e rendimento médio individual por grau de instrução\* – Brasil, Setor de Serviços e Telecomunicações, 2004

Nível de agregação	Grau de instrução	N° de empregos	% Col	Massa salarial (R\$)**	% Col	Renda média (R\$)
Atividade de Telecomunicações	Até fundamental	8.573	7,57	7.094.297,10	2,76	827,51
	Ensino médio	45.702	40,34	50.919.302,16	19,8	1.114,15
	Sup. incomp	20.594	18,18	29.295.958,21	11,39	1.422,54
	Sup. comp	38.429	33,92	169.858.018,96	66,05	4.420,04
	Total	113.298	100	257.167.576,43	100	2.269,83
Setor de Serviços	Até fundamental	6.758.310	39,75	4.339.906.279,38	22,25	642,15
	Ensino médio	5.516.839	32,45	4.945.357.887,79	25,35	896,41
	Sup. incomp	818.619	4,82	1.047.253.150,11	5,37	1.279,29
	Sup. comp	3.907.252	22,98	9.176.254.153,89	47,04	2.348,51
	Total	17.001.020	100	19.508.771.471,17	100	1.147,50
Brasil (Mercado formal)	Até fundamental	15.683.529	49,94	9.757.346.673,49	30,95	622,13
	Ensino médio	9.898.887	31,52	8.597.238.120,58	27,25	868,50
	Sup. incomp	1.238.540	3,94	1.665.000.841,28	5,28	1.344,32
	Sup. comp	4.586.620	14,6	11.529.578.743,50	36,54	2.513,74
	Total	31.407.576	100	31.549.164.378,85	100	1.004,50

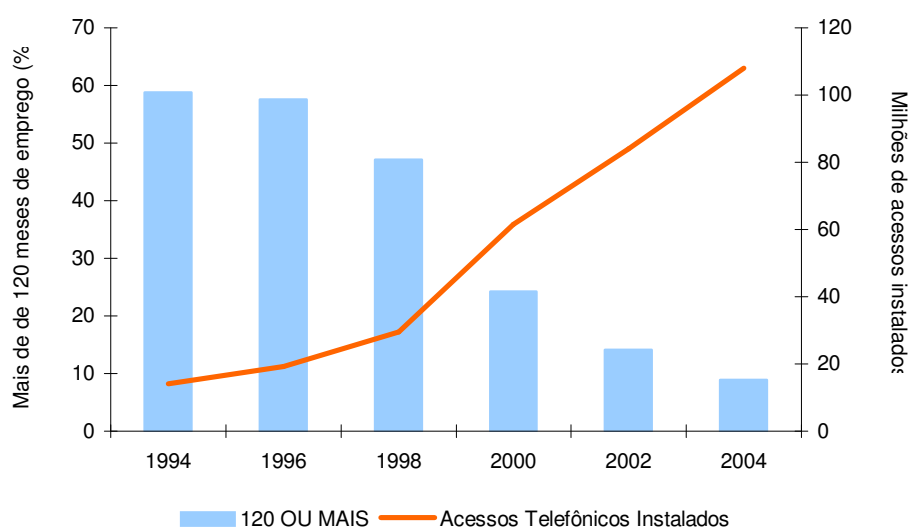
Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. Nota: Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. \* Escolaridade em 31 de dezembro. \*\* Total dos salários em dezembro de 2004.

## 2.4 Expansão das telecomunicações e mudanças no perfil da mão-de-obra

A renovação da mão-de-obra na atividade de telecomunicações tem caminhado lado a lado com a evolução do setor, e alguns dos aspectos referentes às características dos empregos e ao perfil da mão-de-obra podem ser analisados paralelamente ao crescimento do número de acessos telefônicos no setor.

A expansão das telecomunicações apresenta relação inversa com a experiência dos trabalhadores nas empresas, esta considerada através do tempo de emprego, parecendo que a expansão esteja mais inclinada ao novo perfil da mão-de-obra, maior escolarização, menor média de idade. No Brasil, a expansão mais significativa dos acessos telefônicos ocorreu em 2000, quando a participação dos empregados com mais de 10 anos de empresa foi reduzida para menos de 20% da mão-de-obra (Gráfico 26).

**Gráfico 26:** Relação entre a evolução de acessos telefônicos instalados (fixa e celular) e a evolução do número de empregados com mais de 10 anos de emprego – Telecomunicações, 1994-2004



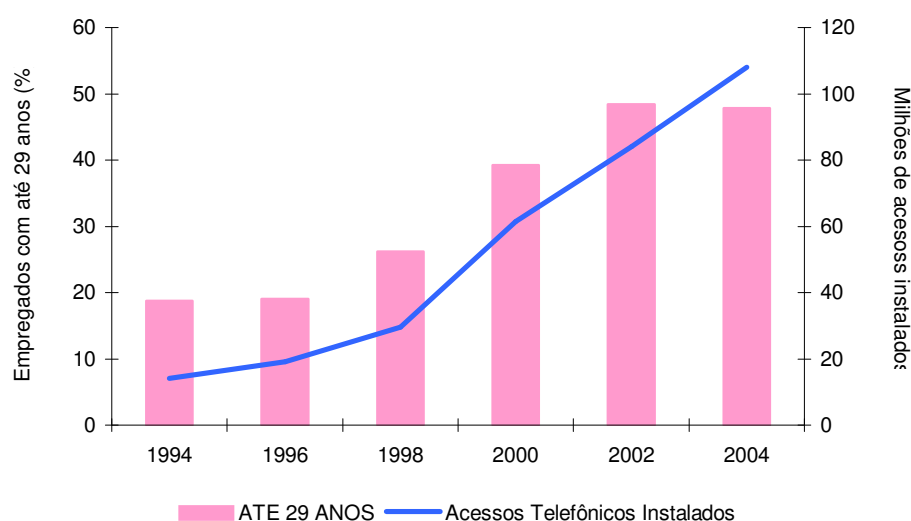
**Fonte:** Combinação de dados da Anatel e do Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

A expansão do setor também acompanha o incremento da participação de empregados mais jovens (Gráfico 27), que se supõe sejam mais escolarizados, sejam “mais atualizados”, maior contato com novas tecnologias e disposição a receber salários menores, e que, por isso, teriam contribuído decisivamente na capacidade de expansão das empresas privadas de telecomunicações.

Os empregados mais jovens parecem também mais motivados a ampliar sua escolaridade, aspecto que os levaria a almejar um curso superior; quando concluem o curso

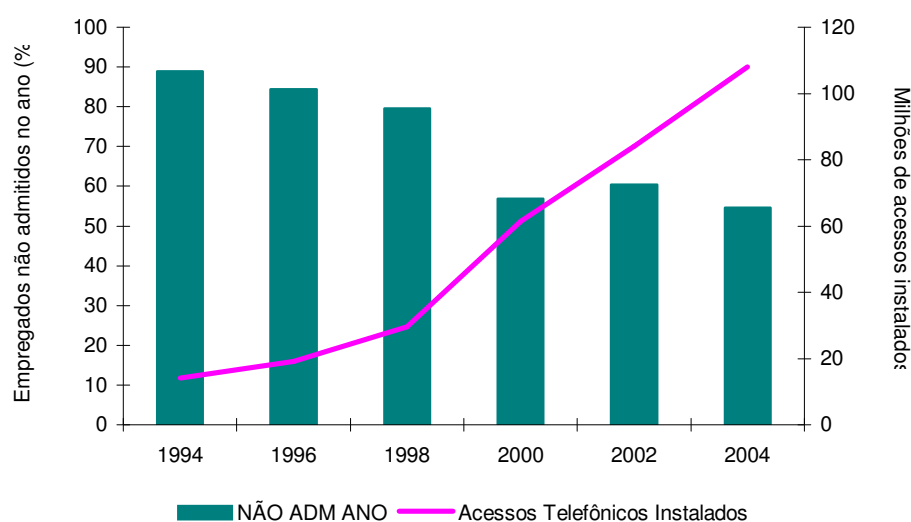
superior, podem se ver frente a uma nova perspectiva no setor e perante novas oportunidades de emprego ou carreira no setor. Tal aspecto poderia justificar, em parte, a alta rotatividade<sup>29</sup> no setor de telecomunicações, mas convém destacar que a rotatividade não impede a expansão do setor (Gráfico 28), pelo contrário, a maior expansão das empresas ocorre quando a participação de empregados admitidos no ano chega a índices superiores a 35% (o que ocorre desde 2000).

**Gráfico 27:** Relação entre a evolução de acessos telefônicos instalados (fixa e celular) e a evolução do número de empregados com até 29 anos de idade – Telecomunicações, 1994-2004



**Fonte:** Combinação de dados da Anatel e do Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

**Gráfico 28:** Relação entre a evolução de acessos telefônicos instalados (fixa e celular) e a evolução do número de empregados que não foram admitidos no ano – Telecomunicações, 1994-2004

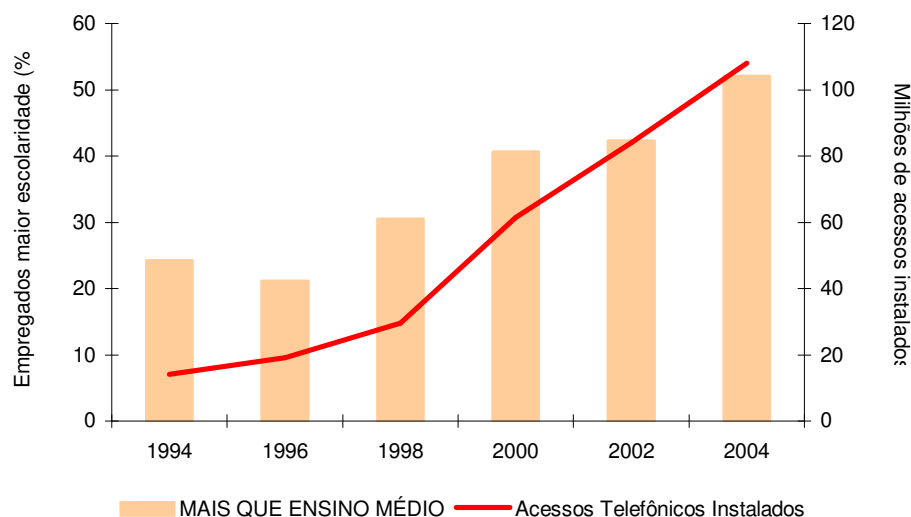


**Fonte:** Combinação de dados do Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

<sup>29</sup> Rotatividade expressa pela participação do número de empregados admitidos no ano.

O crescimento na participação de empregados com escolaridade maior que o ensino médio (ensino superior e ensino superior incompleto) também acompanha a evolução do setor, embora em 1998, o índice de empregados com escolaridade mais elevada já fosse alto (30%), porém, a produtividade era baixa. Essa situação leva a considerar que o aumento da escolaridade seja melhor para o empregado que para a empresa.

**Gráfico 29:** Relação entre a evolução de acessos telefônicos instalados (fixa e celular) e a evolução do número de empregados com escolaridade maior que o ensino médio – Telecomunicações, 1994-2004



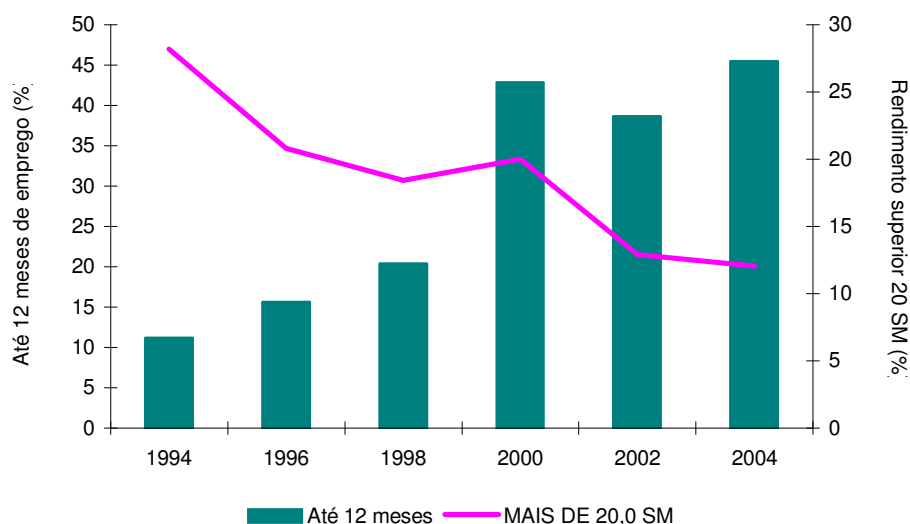
**Fonte:** Combinação de dados da Anatel e do Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.  
**Observação:** A variável mais que ensino médio refere-se à soma dos empregados com ensino superior e ensino superior incompleto.

A renovação da mão-de-obra do mercado de trabalho das telecomunicações estaria ocorrendo através da contratação de empregados mais jovens e mais escolarizados, e não por empregados mais experientes. Os empregados renovados, com menos tempo de emprego, mais jovens e mais escolarizados, estariam mais propensos a formar-se em uma nova cultura empresarial e sindical. Alguns estudos indicam que a maior escolaridade poderia afastar o empregado do sindicalismo, mas essa questão parece estar relacionada também a outros fatores, por exemplo, a juventude dos empregados.

Os empregados mais jovens parece que não conhecem a “cultura tradicional” do setor de telecomunicações e não reconhecem suas lutas. A exigência do aumento de salário para trabalhadores que estão mais preocupado em garantir o emprego e receber um salário, seja este qual for, é injustificável para os empregados mais jovens, preocupados em distanciarem-se do ambiente de incerteza quanto ao futuro. A experiência do empregado (tempo de emprego), ao que tudo indica, perdeu seu valor nas empresas de telecomunicações, em que as mudanças ocorrem em ritmo acelerado. O empregado mais experiente torna-se defasado e, de certa maneira, empecilho às mudanças freqüentes. Mas isso não significa que os empregados

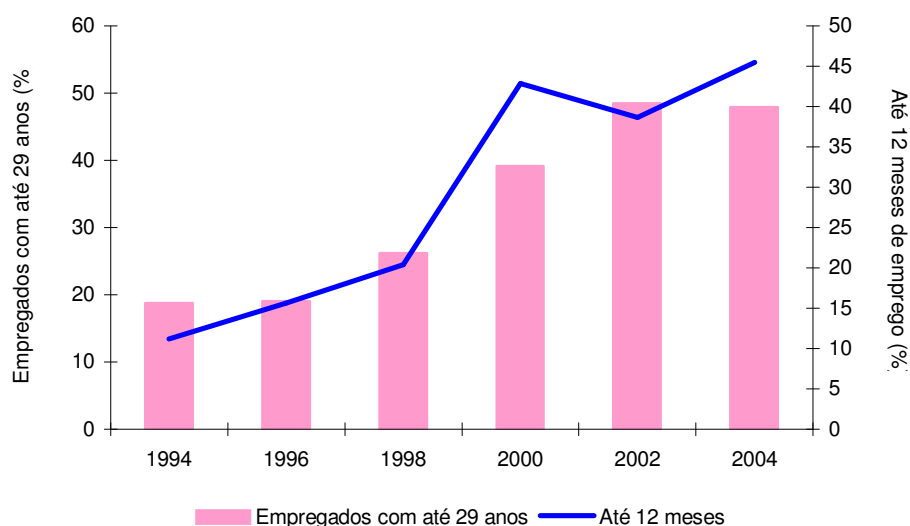
que estão se formando no setor, recentemente, não estejam adaptando-se à lógica da “empresa privada”. O que tem sido mais importante no contexto das atividades de telecomunicações parece ser o “conhecimento” e a “disposição”.

**Gráfico 30:** Relação entre a evolução do percentual de empregados com até 12 meses de emprego e a evolução do percentual de empregados com rendimento superior a 20 salários mínimos no setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2004



**Fonte:** Combinação de dados do Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

**Gráfico 31:** Relação entre a evolução do percentual de empregados com até 29 anos de idade e a evolução do percentual de empregados com até 12 meses de emprego no setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2004



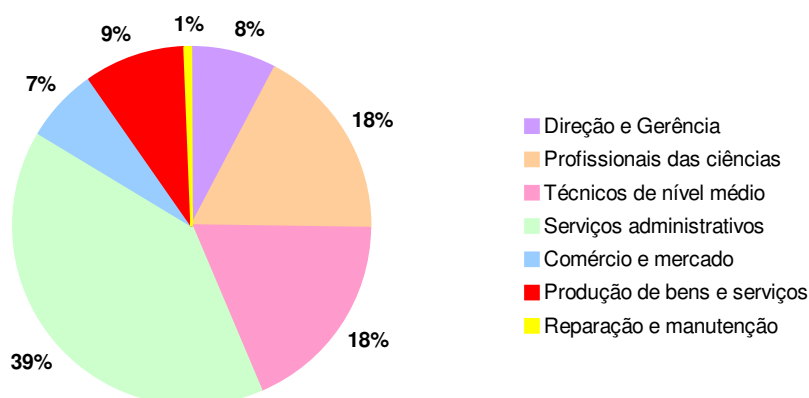
**Fonte:** Combinação de dados do Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged.

O crescimento do número de trabalhadores com menos de 10 anos de emprego foi acompanhado pela redução do número de empregados com salários mais elevados. Esse fato

pode supor que a redução da participação de empregados com salários mais elevados também esteja relacionada às carreiras mais curtas nas empresas de telecomunicações em relação ao período anterior a 1998. O crescimento da participação de empregados com até 29 anos acompanha o crescimento dos empregados com até 12 meses de empresa (Gráfico 31), indicando que os empregados mais jovens estão em constante mobilidade, o que amplia a rotatividade.

As empresas de serviços de telecomunicações não se caracterizam pelo predomínio das atividades operacionais, mas por atividades de administração, o que reforça a idéia de que o foco das empresas de telecomunicações esteja cada vez mais ligado à comercialização dos serviços.

**Gráfico 32:** Distribuição dos empregos por grande grupo de ocupações, segunda a CBO – Setor de Telecomunicações, 2004



**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** As categorias seguem a definição da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) **Observação:** O percentual corresponde ao total de vínculos de empregos no setor de telecomunicações em 2004, que foi de 113.298 vínculos.

A constituição do quadro de empregos na atividade de telecomunicações caracteriza-se por ocupações<sup>30</sup> de caráter administrativo, que, em 2004, representaram 39% dos 113.298 empregos. Os outros tipos de ocupação que se destacam na atividade telecomunicações são técnicos de nível médio (18%) e profissionais das ciências (18%), seguindo as ocupações voltadas para a produção de serviços (9%), direção e gerência (8%), comércio e mercado (7%), e reparação e manutenção (1%).

<sup>30</sup> Segundo a classificação da CBO – Classificação Brasileira de Ocupações, utilizada pela RAIS.



## 2.5 Conclusão

A atividade de telecomunicações passou a atrair trabalhadores mais jovens, mais qualificados em termos de escolaridade que os antigos trabalhadores do setor e dispostos a receber remuneração inferior. O quadro de empregos na atividade de telecomunicações entre 1994 e 2004 se caracterizou pela redução do tempo de emprego, independentemente da significativa melhora no grau de instrução dos empregados. É importante lembrar, ainda, que o setor não se caracteriza pela contratação através de vínculos temporários de emprego.

As implicações sobre o emprego nas telecomunicações inserem-se num processo de mudança setorial radical, em que o surgimento do segmento da telefonia móvel celular tem significativa importância. O recente quadro das características dos empregos, das condições de emprego e do perfil da mão-de-obra na atividade de telecomunicações, sugere ponderações explicativas fundamentais para a análise específica da *qualidade do emprego* no segmento de telefonia móvel celular. Todos os aspectos evidenciados neste capítulo sobre o emprego na atividade de telecomunicações sugerem também repercussões no segmento de telefonia móvel celular.

A análise exposta neste capítulo permitiria afirmar que a *qualidade do emprego* na atividade de telecomunicações mereceria boa avaliação se a opção fosse por entendê-la a partir do contraste entre este setor e o seu contexto mais amplo: os salários são mais elevados que no mercado de trabalho formal no Brasil e no setor de serviços; a escolaridade dos trabalhadores que estão empregados é mais elevada; os contratos de trabalho são por tempo indeterminado, as jornadas são completas. Uma série de atributos estaria incorporada para fundamentar a constituição de “bons empregos” no setor de telecomunicações. Contudo, estaria a constituição de “empregos de qualidade” diretamente relacionada ao envolvimento dos trabalhadores com o emprego e com a elevação da escolarização dos trabalhadores? No caso da resposta a tal pergunta ser afirmativa, estaria no presente a *qualidade do emprego* vinculada à adequação dos trabalhadores às exigências do desenvolvimento do capitalismo? Na fase atual do desenvolvimento capitalista, os melhores empregos poderiam estar constituindo-se em contrapartida à intensificação do trabalho.

### Capítulo 3

#### *O contexto de mudança tecnológica e as implicações no ambiente empresarial*

Os segmentos de emprego apresentam especificidades no seu desenvolvimento sócio-histórico e na sua situação econômica que sugerem elementos explicativos importantes sobre a *qualidade do emprego*. Supostamente, no caso de segmentos econômicos decadentes, a *qualidade do emprego* poderia vir a deteriorar-se, assim como em segmentos emergentes, poder-se-ia esperar evolução na *qualidade do emprego*. Da mesma maneira, segmentos em condição econômica mais vantajosa ou em crise, podem, provavelmente, apresentar situações distintas na *qualidade do emprego*.

O contexto de mudança tecnológica é um ambiente em que as empresas e os trabalhadores lidam com mudanças frequentes, no caso das empresas, mudanças de mercado; no caso dos trabalhadores, mudanças na rotina e no conteúdo do trabalho. Este capítulo teve por objetivo analisar o contexto das operadoras de telefonia móvel celular com a intenção de identificar os elementos que refletem sobre a caracterização dos empregos e, conseqüentemente, sobre exigências aos trabalhadores que estão empregados nestas empresas. No caso investigado, o ambiente empresarial é demarcado por expansão comercial e competição de mercado, processos que estão intimamente relacionados ao contexto de mudança tecnológica nas telecomunicações e também com uma produção voltada para a diversificação.

O mercado de telefonia móvel celular no Brasil é consolidado<sup>31</sup>. É importante ter presente que em treze anos de existência no Brasil (1992-2005), o segmento de telefonia móvel celular atingiu mais de 86 milhões de terminais telefônicos em operação, sendo que destes, 79 milhões (91,8%) foram colocados em operação depois da privatização (1998), 70 milhões (81,3%) após o início da competição (entrada da Banda B em 1999); e 50 milhões

---

<sup>31</sup> A exploração do serviço também permitiu entrada de indústrias que produzem equipamentos para o segmento, que influenciaram, inclusive, numa balança comercial favorável: o Brasil exportou em 2003 mais de US\$ 900 milhões em aparelhos de telefonia celular; em 1998, ano da privatização, foram importados mais de US\$ 2,5 Bilhões. Sobre a evolução industrial do segmento, ver Guimarães, 2006.

(58,1%) após a liberalização (entrada de novas operadoras em 2002)<sup>32</sup>. É fundamental, portanto, no decorrer deste estudo, considerar que se está a tratar de um segmento econômico não só emergente, mas de penetração social contundente e muito veloz. Se o crescimento acumulado da economia brasileira no período entre 1992 e 2005 não passou de 15%, as empresas focadas neste estudo compõem um segmento que cresceu 287.233,33%, no mesmo período; após a privatização, o crescimento foi de 1.070,27%.

### 3.1 Surgimento e formação da telefonia móvel celular no Brasil

A implementação da telefonia celular no Brasil iniciou-se com o processo de reestruturação do setor de telecomunicações, quando as empresas estatais instalaram as primeiras estações de rádio-base, e se intensificou com a privatização, que reuniu diversos grupos, formados por consórcios mistos de empresas nacionais e multinacionais, interessados em adquirir<sup>33</sup> as concessões e autorizações para participar da exploração do segmento que se previa bastante lucrativo. Dois anos após a privatização, Novaes (2000) já afirmava que “*a privatização do segmento de telefonia móvel celular foi um grande sucesso e demonstrou alto interesse de operadoras estrangeiras no mercado brasileiro*” (p. 170). Se, por um lado, o setor de telecomunicações foi alvo de profundas mudanças em virtude de um intenso dinamismo tecnológico e da abertura de seus mercados, por outro, tem recebido a crescente atenção das autoridades regulatórias. A defesa da concorrência tem por objetivo evitar que o movimento de fusões e aquisições gere situações que prejudiquem o recente movimento de liberalização do mercado (Pires e Dores, 2000, p. 180)

O modelo de privatização<sup>34</sup> adotado no Brasil para a telefonia móvel celular foi virtuoso<sup>35</sup> ao estimular a competição entre as empresas do segmento, seguindo as prerrogativas da agência reguladora (Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações). A

---

<sup>32</sup> Esta evolução pôde ser observada no Gráfico 1, no Capítulo 2.

<sup>33</sup> No Brasil, a privatização dos direitos de exploração dos serviços de telefonia móvel celular arrecadou até 2002, US\$ 6,9 bilhões com a concessão da Banda A, e mais US\$ 9,6 bilhões com as autorizações das bandas B, D e E. As operadoras entrantes (empresas privadas), entre 1998 e 2003, investiram US\$ 12 bilhões em infraestrutura. (Anatel)

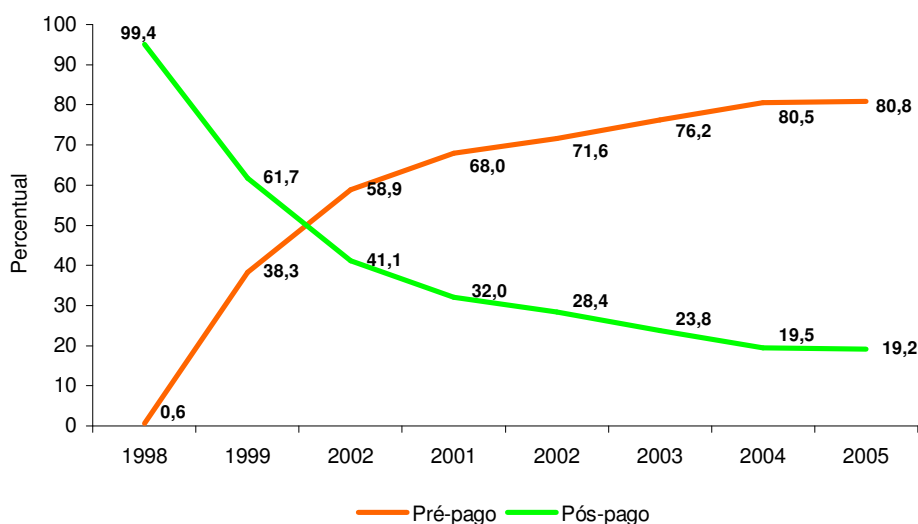
<sup>34</sup> Sobre o modelo de privatização adotado pelo Brasil, ver Novaes (2000). A autora descreve os modelos de privatização propostos para o Brasil, as principais características do modelo posto em prática, o resultado dos leilões e as primeiras mudanças decorrentes do processo de privatização no Brasil, apontando perspectivas importantes sobre a transformação do setor de telecomunicações brasileiro.

<sup>35</sup> A reestruturação das telecomunicações no caso do Brasil distinguiu-se das demais experiências do continente, não apenas pela maior dimensão relativa do mercado e do porte do seu operador público (Telebrás), mas especialmente pelo caráter “tardio” das mudanças. As experiências dos outros países, muitas delas fracassadas, serviram de exemplo para o Brasil (Wohlers, 1999: 71). Sobre a experiência da privatização nas telecomunicações na América Latina, ver Walter, 1999 e Balbontín, 2005.

proposta definida pelo governo brasileiro idealizou a formação de um ambiente em que o consumidor pudesse escolher os serviços entre as operadoras em atuação no mercado.

Em 2004, o número de acessos de telefonia celular no Brasil atingiu a marca dos 65,6 milhões, com média de comercialização de 1,6 milhão/mês, no ano. Comparando à 2003, o crescimento foi de 43%. Ultrapassou, em números absolutos, a maior parte dos países Europeus<sup>36</sup>. A expansão do segmento continuou e os dados publicados pela Anatel revelam que o Brasil encerrou o ano de 2005 com 86,2 milhões de celulares e uma densidade de 46,58 celulares por grupo de 100 habitantes. O crescimento foi de 30,4% e as adições líquidas – novos clientes – totalizaram 20,6 milhões no ano, contra 19,2 milhões, em 2004. Segundo IDG Now! e Teleco, *sites* mantidos por especialistas no segmento, o crescimento de 2005 foi superior à expectativa. No mesmo ano, o mercado brasileiro teria absorvido 31,6 milhões de celulares, dos quais 4,5 milhões foram importados e 27,1 milhões produzidos no país. Esse total atendeu a demanda dos novos clientes, do mercado de reposição – cerca de 10 milhões de aparelhos, além dos estoques das operadoras.

**Gráfico 33:** Evolução da participação percentual dos tipos de planos da telefonia móvel celular, Brasil, 1998-2005



Fonte: Anatel.

O plano pré-pago consiste na compra antecipada do serviço de telefonia celular através de cartões com crédito para ligações, dispensando a aprovação do cliente pela operadora. O plano pós-pago, mais restrito no mercado brasileiro, consiste na assinatura do serviço, com as ligações telefônicas sendo pagas posteriormente ao seu uso através de uma fatura. Em 2005, a

<sup>36</sup> Em densidade está abaixo destes países. Em algumas localidades, como o Distrito Federal, a densidade atinge 90,6 acessos por 100 habitantes.

maior parte dos serviços de telefonia móvel celular oferecida ocorre por terminais pré-pagos (80,8%), o que permite a universalização do serviço na população brasileira, em grande parte com baixa renda. Mesmo nos extratos de renda mais baixos, a penetração do celular é elevada<sup>37</sup>: o serviço teria favorecido também a trabalhadores autônomos e ao mercado informal<sup>38</sup>. Os clientes pré-pago, mesmo que tenham contas de baixo valor, são muito respeitados pelas operadoras pois, além de gerarem representatividade às operadoras pelo número de clientes que fornecem, os clientes pré pago recebem ligações, o que gera receitas, e sempre são considerados como futuros clientes potenciais, pois no futuro poderão receber melhores salários, trocar de serviço e comprar novos aparelhos e serviços.

### **3.2 Expansão e competição no segmento de telefonia móvel celular**

A rápida expansão do segmento de telefonia móvel celular resulta do ritmo acelerado de mudança tecnológica e da atuação das operadoras sob a lógica de mercado competitivo. A abertura de mercado de telefonia móvel celular foi impulsionada não só por forças políticas, mas, também, por um movimento dinâmico global que colocou as empresas brasileiras sob pressão de novas forças competitivas (Silva, 2004). Esse processo teria estabelecido um novo ambiente, em que a adequação contínua às mudanças se apresenta como condição essencial para a manutenção da capacidade de sobrevivência e desenvolvimento das empresas. Com a pressão dos consumidores, as empresas precisam adequar-se a um processo sistemático de agregação de valor para conquistar e manter clientes.

Com a abertura do mercado nacional, iniciada em 1990, privatizações e a estabilização da moeda em 1994, as empresas passaram a utilizar diversas estratégias para não só manter, mas ampliar o número de clientes. Fundamentadas em um novo referencial de competição, estas estratégias buscaram estabelecer na indústria nacional capacidade competitiva para atuar “positivamente” junto ao consumidor. A indústria de telecomunicações passou a empregar estratégias que possibilitassem enfrentar a competição dentro do novo mercado global e assegurar sua capacidade de expansão. A competição instalada neste segmento requer que as empresas respondam mais rapidamente às mudanças por meio da introdução frequente de

---

<sup>37</sup> Segundo a Pnad 2005, 44,5% das pessoas com rendimento entre 1 e 2 salários mínimos e 59,7% das pessoas com rendimento entre 2 e 3 salários mínimos tinham telefone celular. (IBGE).

<sup>38</sup> Existe um consenso entre especialistas em análise de mercado de que a telefonia celular ampliou a geração de renda da população. Segundo o presidente da Empresa C, em entrevista para um programa de televisão (15 de agosto de 2006), a telefonia celular favoreceu o mercado informal, uma vez que prestadores de serviços como eletricitas, marceneiros, costureiras, encanadores, entre outros, teriam aumentado seu contato com a clientela em até três vezes.

novos produtos e serviços, adaptados a maior número de segmentos de mercado e a preços competitivos com os dos produtos existentes (Silva, 2004).

O sucesso da competição se fundamenta também na tecnologia. Os dados da Tabela 3 permitem observar a expansão exponencial da oferta de linhas de telefonia móvel celular em serviços com a implementação de novos canais para o serviço (Bandas).

**Tabela 3:** Evolução da telefonia móvel celular por banda – Brasil, 1990-2005

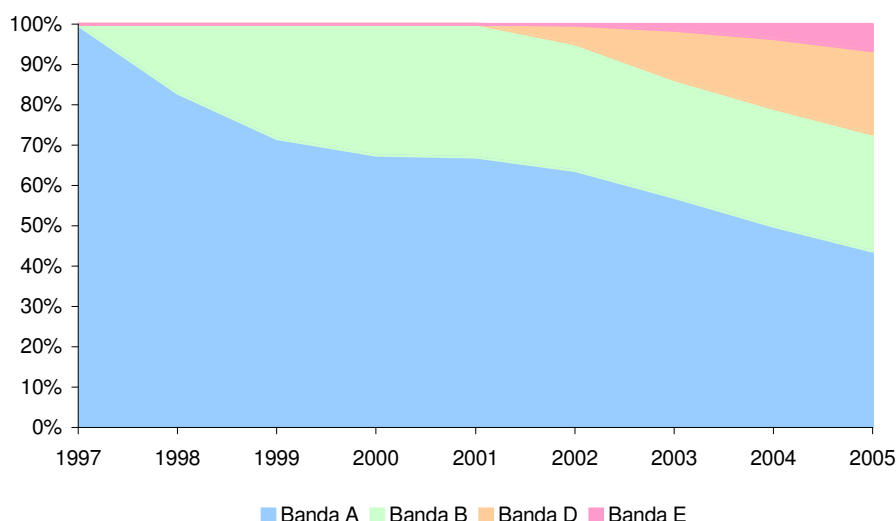
Ano	Banda				Total	% Banda A
	A	B	C	D		
1990	667	-	-	-	667	100
1991	6.700	-	-	-	6.700	100
1992	31.726	-	-	-	31.726	100
1993	191.402	-	-	-	191.402	100
1994	755.224	-	-	-	755.224	100
1995	1.416.500	-	-	-	1.416.500	100
1996	2.744.549	-	-	-	2.744.549	100
1997	4.534.491	15.684	-	-	4.550.175	99,6
1998	6.099.553	1.268.665	-	-	7.368.218	82,8
1999	10.756.771	4.275.927	-	-	15.032.698	71,5
2000	15.652.880	7.535.291	-	-	23.188.171	67,5
2001	19.277.861	9.467.908	-	-	28.745.769	67,1
2002	22.181.473	11.006.739	1.609.102	83.653	34.880.967	63,6
2003	26.448.765	13.501.057	5.673.703	749.741	46.373.266	57,0
2004	32.741.992	19.145.011	11.304.627	2.413.947	65.605.577	49,9
2005	37.564.683	25.063.576	17.845.172	5.736.905	86.210.336	43,6
1998-2002 $\Delta$ %	263,6	767,6	-	-	373,4	-
2002-2005 $\Delta$ %	69,3	127,7	1.009,0	6.757,9	147,2	-

Fonte: Elaborado a partir de dados da Anatel.

Pode-se constar através destes dados os efeitos da competição sobre a participação do mercado no que se refere às bandas de funcionamento das operadoras de telefonia móvel celular. As empresas estão organizadas nas regiões a partir da exploração das bandas, ou seja, cada operadora atua a partir de uma determinada frequência de rádio. Até a privatização, o serviço de telefonia móvel celular era oferecido numa única banda de serviço (Banda A). As empresas que adquiriam as antigas empresas estatais herdaram a estrutura das empresas públicas, que exploravam a Banda A. A partir de 1998, a Banda B entra em operação em todas as regiões com as autorizações que foram adquiridas junto ao governo, para fazer concorrência às operadoras da Banda A. Por esse motivo, as operadoras da Banda B foram chamadas de empresas-espelho. Esse processo surtiu efeito, pois a Banda A começou a perder participação de mercado, mesmo que o número de clientes jamais tenha se reduzido. Até 2000, as operadoras da Banda B haviam conquistado 33% do mercado, reduzindo, significativamente, a participação da Banda A, porém, em 2001 a competição entre as duas Bandas perdeu fôlego.

Contudo, houve uma retomada da competição no segmento de telefonia móvel celular em 2002, quando a Anatel liberalizou a exploração de novas tecnologias pelas operadoras com a intenção de ampliar a capacidade competitiva do segmento visando principalmente oferecer vantagens<sup>39</sup> para as novas entrantes no mercado. A política surtiu efeito, e as operadoras da Banda A voltaram a perder participação no mercado. Entre 2002 e 2005, as novas entrantes tomaram conta de 20% do mercado da Banda A, como já havia feito as operadoras da Banda B no período anterior. Além disso, a liberalização impulsionou a fusão das empresas que atuavam, até 2002, regionalmente. As operadoras passaram, então, a atuar nacionalmente, embora tenha sido mantida autonomia para as subsidiárias regionais. As fusões representaram considerável reforço no campo de atuação das operadoras. No caso da Empresa A, por exemplo, o número de clientes após a fusão, que ocorreu em 2003, passou de 17 para 26 milhões em menos de 30 dias.

**Gráfico 34:** Competição no segmento de telefonia móvel celular por banda – Brasil, 1997-2005



**Fonte:** Anatel.

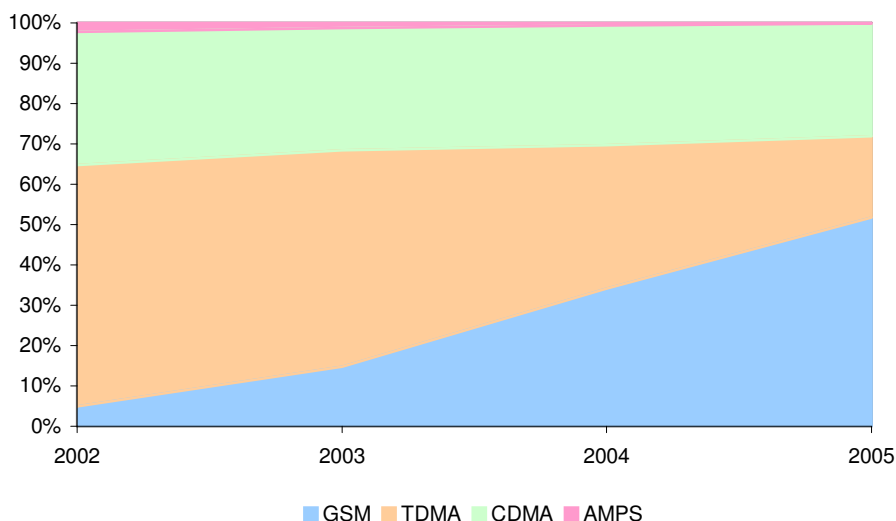
No Brasil, quatro tipos de tecnologia de transmissão de telefonia móvel celular são explorados. As empresas exploram tecnologias diferenciadas, podendo explorar mais de uma tecnologia. As tecnologias apresentam diferenças no tipo de serviço oferecido, definindo vantagens competitivas para as operadoras. A Empresa A explora as tecnologias CDMA,

<sup>39</sup> As empresas que já estavam no mercado teriam a permissão de explorar novas tecnologias a partir do momento que aceitassem a migração para o modelo do serviço móvel pessoal (SMP), seguindo a mesma configuração de exploração de mercado definido para a telefonia fixa, ou seja, em três regiões. O modelo de exploração definido inicialmente, no processo de privatização, era conhecido como serviço móvel celular (SMC), e definia a exploração do mercado de telefonia móvel celular em dez regiões. O novo modelo permitiu o processo de fusão das empresas em holdings para atuação nacional.

TDMA e AMPS; as Empresas B e C exploram as tecnologias GSM e TDMA. A última tecnologia a entrar no mercado brasileiro foi a GSM (em 2002), adotada pelas Empresas B e C. A expansão dessa tecnologia (Gráfico 35), acompanha a expansão das mesmas empresas, especialmente a da Empresa C.

As tecnologias e a competição repercutem sobre a participação de mercado das operadoras. As vendas no segmento crescem com a entrada de novos aparelhos, o que amplia a capacidade de explorar novos serviços. No Brasil, existem 545 modelos de aparelhos de telefonia móvel celular homologados, sendo que 152 modelos entraram no mercado em 2005. Entre os modelos homologados, 340 funcionam na tecnologia GSM, 168 na tecnologia CDMA e 37 na tecnologia TDMA. Tais aparelhos provêm de 52 fabricantes diferentes. Em 2002, a Empresa A detinha 48,87% do mercado brasileiro, tendo sua participação reduzida em 15 pontos nos três anos seguintes, quando caiu para 34,54% do mercado. A redução da participação de mercado da Empresa A ocorre em consequência do crescimento das Empresas C e D. A Empresa C ampliou sua participação neste período de 15,29% para 23,42%; a Empresa D<sup>40</sup> teve significativa expansão de 4,02% para 11,99%.

**Gráfico 35:** Competição no segmento de telefonia móvel celular por tecnologia – Brasil, 2002-2005



Fonte: Anatel.

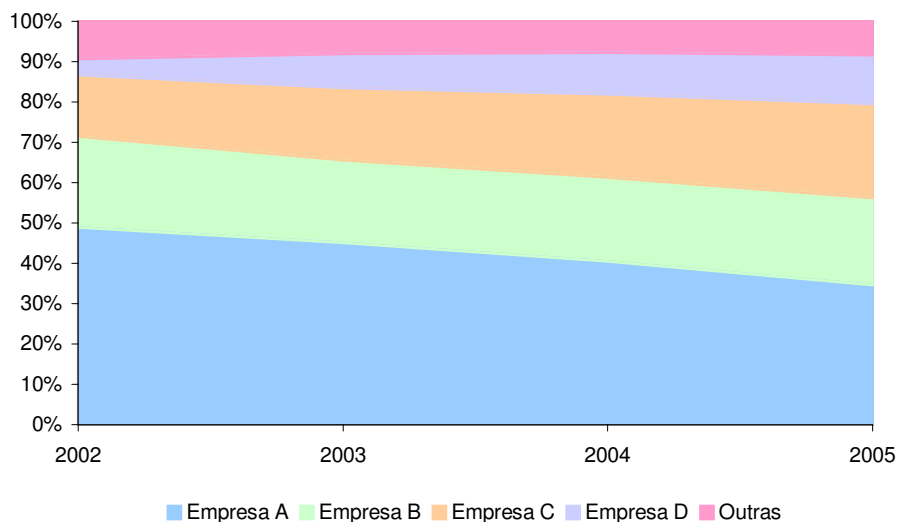
A Empresa B, historicamente, foi a principal concorrente da Empresa A nas regiões em que atuam juntas, perdendo cerca de 1% do mercado no período destacado, mas mantendo a área de sua participação (22,48%, em 2002, e 21,64%, em 2005). Todavia, cabe destacar que a não expansão da Empresa B acarretou na sua perda do segundo lugar no ranking do

<sup>40</sup> A Empresa D não foi analisada neste estudo.



mercado de telefonia móvel celular brasileiro, que em 2005 foi ocupado pela Empresa C. As outras quatro empresas de telefonia móvel celular que atuam no Brasil em caráter regional mantiveram sua participação em pouco menos de 10% do mercado.

**Gráfico 36:** Competição no segmento de telefonia móvel celular por participação de mercado das empresas (Market Share) – Brasil, 2002-2005



**Fonte:** Anatel. **Nota:** Neste gráfico está registrada a participação de mercado nacional das operadoras de telefonia móvel celular, porém convém destacar que apenas a Empresa C oferece cobertura nacional. Na presente pesquisa, no entanto, a Empresa C foi analisada a partir de duas filiais.

As três operadoras de telefonia móvel celular, analisadas no estudo, são empresas de grande porte, com mais de 55 milhões de clientes em 2005. Nos últimos três anos, tais empresas ampliaram em 21 milhões sua base de clientes, o que representou uma média de 580 mil novos clientes por mês para cada operadora. O Quadro 2 expõe os resultados das três empresas analisadas dentro do período em que atuaram juntas no mercado. A receita movimentada pelas três empresas superou R\$ 20 Bilhões em 2005, mesmo assim, houve prejuízo em duas delas. Nas três empresas, a produtividade cresceu tanto em termos operacionais (número de clientes por empregado) quanto em termos comerciais (receita líquida por número de empregados). Observa-se que a Empresa A, há mais tempo no mercado, é a que apresenta os melhores resultados de produtividade, seguida da Empresa C, que foi a última a entrar no mercado. Na Empresa A, a produtividade operacional passou de 3.083 linhas por empregado, em 2003, para 4.899, em 2005; na Empresa B, passou de 1.642 para 2.473; e na Empresa C, passou de 2.134 para 3.042, no mesmo período.

Na Empresa A, a produtividade comercial passou de R\$ 1,48 Milhão por empregado, em 2003, para R\$ 1,85 Milhão, em 2005; na Empresa B, passou de R\$ 515,8 Mil para R\$ 865 Mil; na Empresa C, passou de R\$ 1,0 Milhão para R\$ 1,19 Milhão.

**Quadro 2:** Evolução da produtividade nas empresas de telefonia móvel celular – Empresa A, B e C, 2003-2005

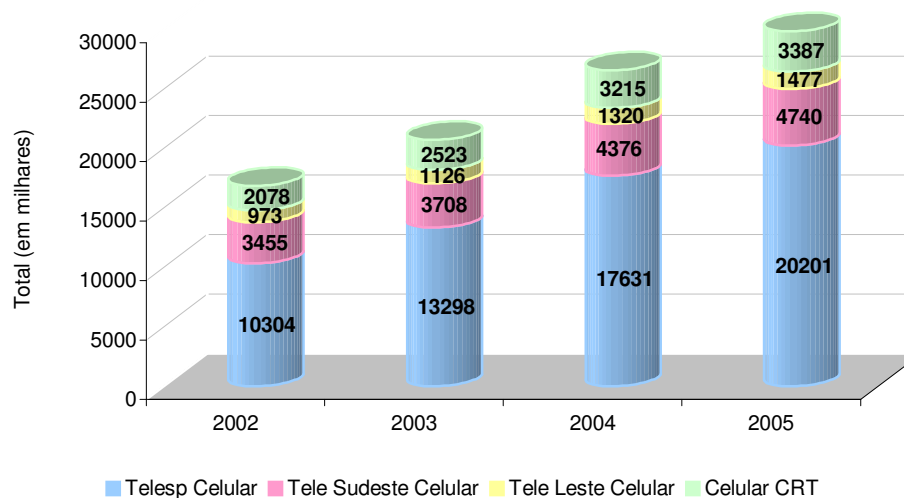
Indicador	Ano		
	2003	2004	2005
<b>Empresa A</b>			
Base de Clientes	20.655.000	26.542.000	29.805.000
Receita Líquida (R\$)	9.980.000.000,00	10.929.000.000,00	11.292.000.000,00
Resultado Operacional (Lucro)	-310.000.000,00	-249.000.000,00	-761.000.000,00
Número de empregados	6.700	6.350	6.084
Produtividade operacional*	3.083	4.180	4.899
Produtividade comercial (R\$)**	1.489.552,24	1.721.102,36	1.856.015,78
<b>Empresa B</b>			
Base de Clientes	9.521.000	13.657.000	18.659.000
Receita Líquida (R\$)	2.990.000.000,00	5.230.000.000,00	6.530.761.000,00
Resultado Operacional (Lucro)	623.000.000,00	19.300.000,00	-1.623.947,00
Número de empregados	5.796	6.263	7.543
Produtividade operacional*	1.642	2.180	2.473
Produtividade comercial (R\$)**	515.873,01	835.063,06	865.804,18
<b>Empresa C</b>			
Base de Clientes	4.228.409	5.656.598	7.513.331
Receita Líquida (R\$)	2.110.263.000,00	2.564.632.000,00	2.918.215.000,00
Resultado Operacional (Lucro)	438.372.000,00	448.677.000,00	553.262.000,00
Número de empregados	1.981	2.190	2.446
Produtividade operacional*	2.134	2.583	3.072
Produtividade comercial (R\$)*	1.065.251,39	1.171.064,84	1.193.056,01

Fonte: Relatórios das empresas. \* Número de clientes por empregado. \*\* Receita líquida por empregado.

Devido à abrangência do mercado e à grande cobertura territorial que precisam atender, as operadoras de telefonia móvel celular mantêm filiais regionais, que são empresas com grau de autonomia elevado. É importante destacar que isso ocorre desde 2003, pois até então as empresas atuavam separadamente nos estados. Neste ano (2003), a centralização foi considerada necessária não apenas para explorar novas tecnologias, como foi anteriormente destacado, mas para que as companhias atingissem cobertura nacional, favorecendo a oferta de serviços para os clientes, e também para que fosse possível realizar campanhas nacionais. A competição, que ocorria preferencialmente no âmbito local, desde 2003, passa a ocorrer no plano nacional.

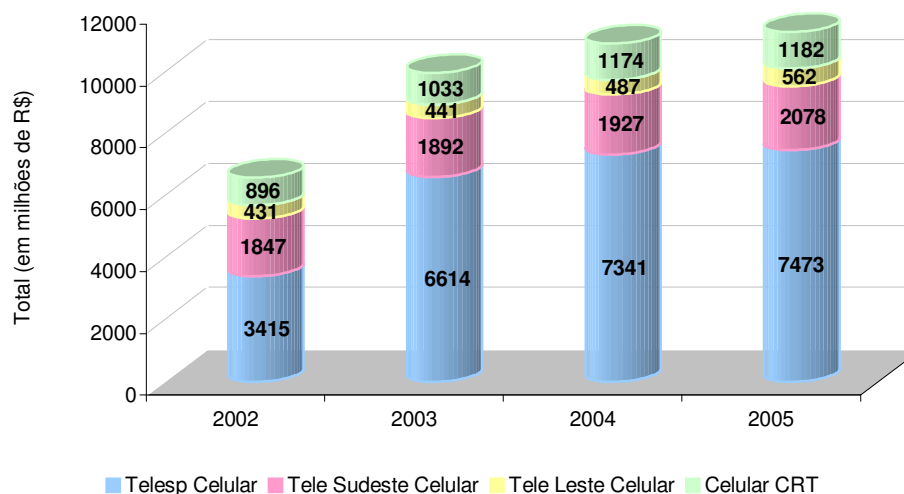
Tomando o exemplo da Empresa A, foi possível conhecer mais de perto a evolução da empresa segundo alguns aspectos nas regionais. Essa operadora é constituída por quatro empresas regionais: Telesp Celular, Tele Sudeste Celular, Tele Leste Celular e Celular CRT. Existe uma quinta regional, a Tele Centro-Oeste, mas que tem seus resultados computados junto à Telesp Celular. Entre 2002 e 2005 houve ampliação de clientes nas cinco regionais da Empresa A, o que levou a companhia a atingir a casa dos 29,8 milhões de clientes. A Telesp Celular concentra a maior parte dos clientes da empresa, e conseqüentemente, apresenta a maior receita e o maior número de empregados. Porém, essa não é a mais produtiva, que é a Celular CRT. A receita da Empresa A foi ampliada em todas as regionais.

**Gráfico 37:** Evolução e distribuição do número de clientes por região (filiais regionais) – Empresa A, 2002-2005



**Fonte:** Resultados publicados pelas empresas.

**Gráfico 38:** Evolução e distribuição da receita líquida por região (filiais regionais) – Empresa A, 2002-2005

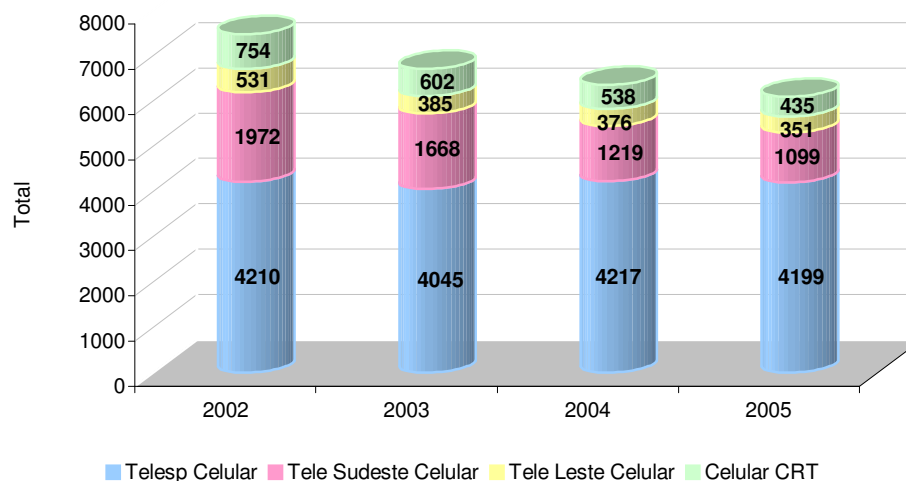


**Fonte:** Resultados publicados pelas empresas.

Houve redução no número de empregos em todas as regionais da Empresa A, embora esse tenha sido menor na Telesp Celular. Isso foi resultado da centralização da empresa (em 2003), que significou redução de empregos, embora muitos empregados das regionais tenham sido transferidos para São Paulo, onde foi estabelecida a sede. É importante destacar, porém, que nesse processo de centralização, houve externalização de funções, e que as operadoras implementaram políticas de realocação de empregados, principalmente para empresas

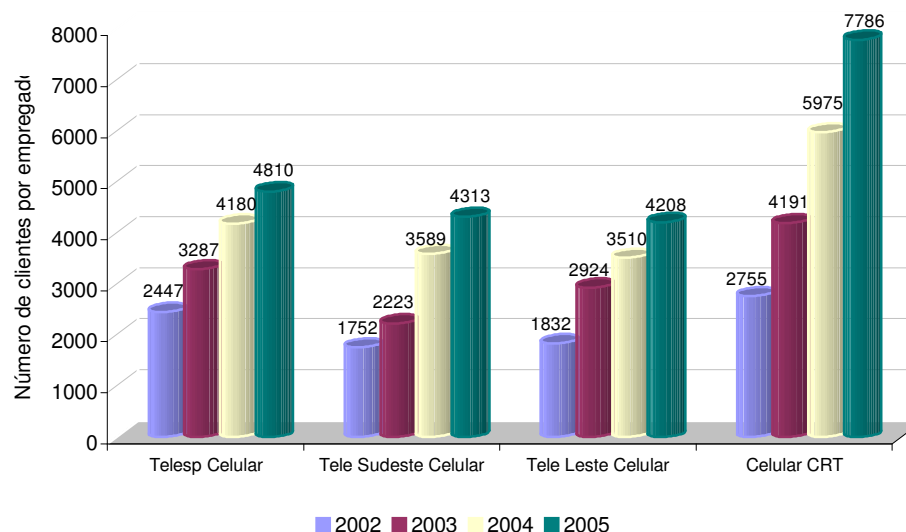
terceirizadas ou fornecedores. Houve um comprometimento da empresa com os empregados que seriam desligados nessa fusão, inclusive com a contratação de consultoria para realocação dos mesmos.

**Gráfico 39:** Evolução e distribuição do número de empregos por região (filiais regionais) – Empresa A, 2002-2005



**Fonte:** Resultados publicados pelas empresas.

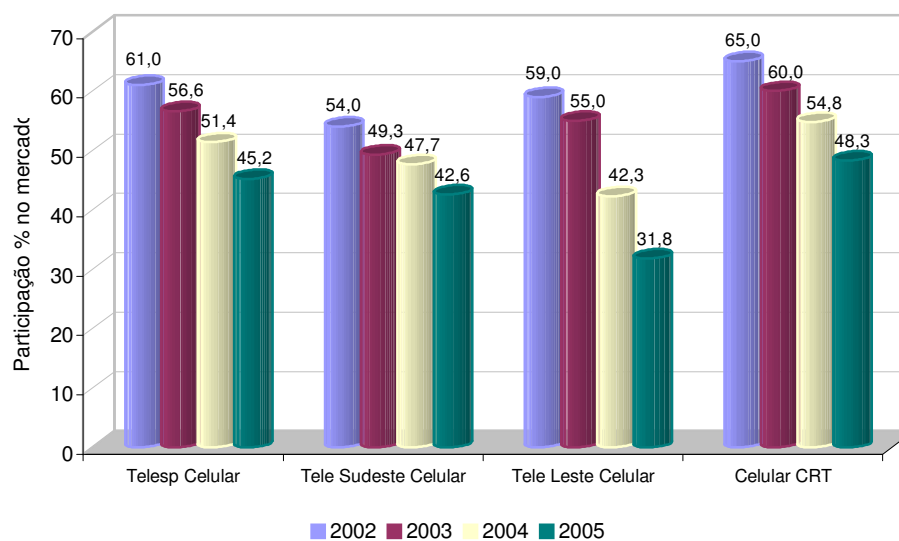
**Gráfico 40:** Evolução da produtividade (número de clientes por empregados) por região (filiais regionais) – Empresa A, 2002-2005



**Fonte:** Resultados publicados pelas empresas.

Os dados apresentados indicam que há tendência de evolução nacional da empresa e que a centralização não prejudicou o desempenho das regionais.

**Gráfico 41:** Evolução da participação de mercado (Market Share) por região (filiais regionais) – Empresa A, 2002-2005



**Fonte:** Resultados publicados pelas empresas.

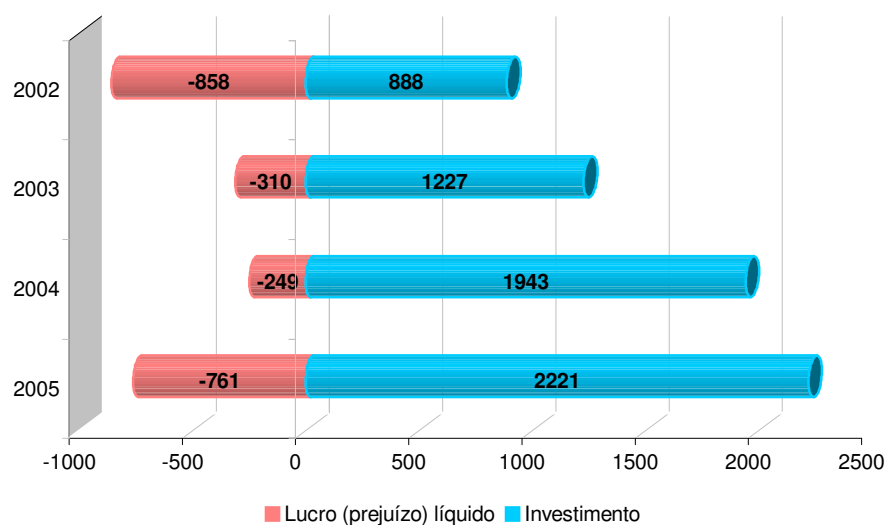
O movimento de centralização e o melhor desempenho das regionais, todavia, não repercutiram em ampliação de mercado. A empresa permaneceu sofrendo os efeitos da competição em todas as regiões. Deve-se sempre recordar que as três operadoras investigadas jamais tiveram redução no número de clientes. A perda de mercado significa que as Empresas B e C cresceram mais que a Empresa A.

### 3.3 Lucro ou sobrevivência

A dinâmica da competição e da introdução de novas tecnologias impõe que as operadoras de telefonia móvel celular estejam sempre investindo, o que transfere para o futuro a possibilidade da obtenção de resultados positivos. Os custos associados à aquisição e à retenção de clientes, pela via de grandes subsídios (no pré-pago as empresas têm prejuízo, pois pagam os aparelhos mais caro do que os vendem) e de comissões de venda para os empregados (ênfase comercial), tanto para gestores como não gestores, pressionam o caixa das empresas juntamente com os custos de manutenção de redes com elevada abrangência geográfica. Mais uma vez a Empresa A serve de exemplo: mesmo que esta seja a operadora com mais tempo de mercado, seus investimentos são crescentes, alcançando R\$ 2,2 Bilhões em 2005; nos últimos quatro anos houve prejuízo, sendo que em 2005 este atingiu R\$ 761 Milhões (Gráfico 42).

Como enfatizado, as operadoras de telefonia móvel celular atuam em um ambiente de intensa competição de mercado e não poderiam, no presente momento, reduzir investimentos<sup>41</sup>. Para os especialistas, o que causa dúvida é quando as operadoras poderão ser lucrativas, uma vez que estão em um ambiente empresarial em que os avanços tecnológicos impõem a condição de continuarem a competir ou ficarem estagnadas. Os clientes estão preocupados com a qualidade do serviço prestado: estão atrás daquilo que supre suas necessidades. Existem vários tipos de cliente e as operadoras também têm desenvolvido planos de negócio focados em determinados perfis de clientes para poderem ser lucrativas. Juntas, as três operadoras oferecem mais de 200 diferentes tipos de serviços, os quais variam segundo o perfil do cliente. Os serviços ainda são flexíveis, o que implica em contas diferentes para cada cliente: os serviços não estão associados, sendo combinados para cada cliente. Existem planos voltados para os clientes individuais e planos voltados para os clientes corporativos.

**Gráfico 42:** Evolução do lucro (prejuízo) líquido (em milhões de R\$) e evolução dos investimentos (em milhões de R\$) – Empresa A, 2002-2005



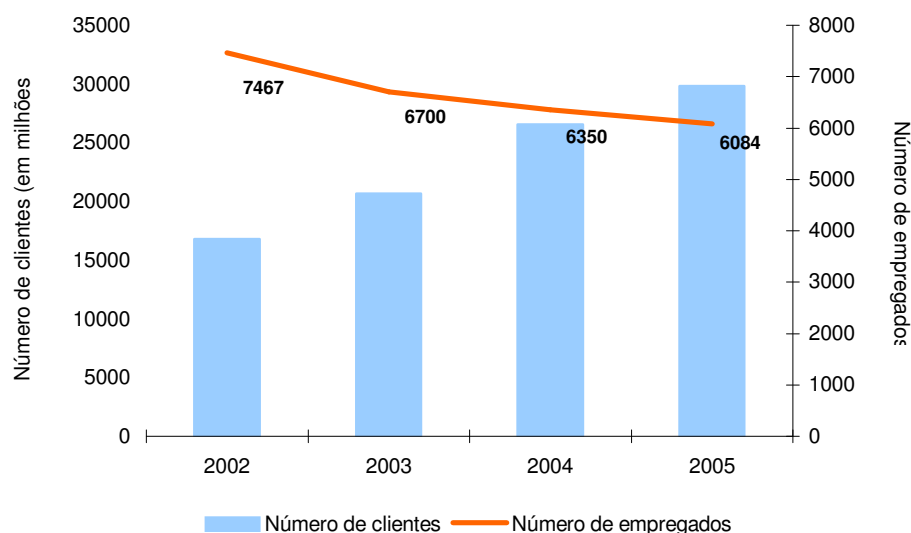
**Fonte:** Resultados publicados pela empresa.

A redução do quadro funcional na Empresa A com a fusão ampliou sua produtividade, porém o crescimento da produtividade operacional e da produtividade comercial não reverteu em aumento dos lucros. O aumento da produtividade do trabalho também pode não repercutir

<sup>41</sup> Além dos investimentos, deve-se destacar que tais empresas contribuem com 30% da receita em impostos estaduais e nacionais, principalmente ICMS e Fust (Fundo de Universalização das telecomunicações). Entre 2002 e 2005, a Empresa A transferiu para o Governo cerca de R\$ 8 Bilhões em impostos.

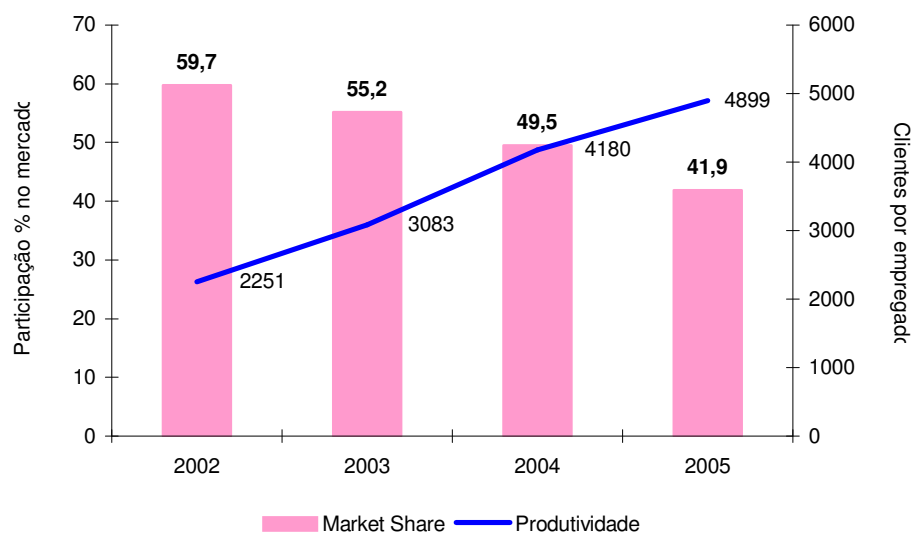
na ampliação do mercado das empresas. Mesmo com o grande desempenho em produtividade, a Empresa A perdeu 20 pontos do mercado em quatro anos, em razão da concorrência.

**Gráfico 43:** Relação entre a evolução do número de clientes e a evolução do número de empregados (total) – Empresa A, 2002-2005



**Fonte:** Resultados publicados pela empresa.

**Gráfico 44:** Relação entre a evolução da participação de mercado (Market Share) e a evolução da produtividade (número de clientes por empregado) – Empresa A, 2002-2005



**Fonte:** Resultados publicados pela empresa. **Nota:** Considerado o Market share nas localidades que a empresa A atua. O dado de participação no mercado nacional é diferente, pois é considerado todo o território nacional e não exclusivamente as áreas de operação da empresa A.

### 3.4 Conclusão

A mudança tecnológica, a crescente expansão comercial e a intensa competição são processos que repercutem sobre a caracterização dos empregos e sobre os empregados, uma vez que estes precisam fornecer suporte a esse ambiente empresarial. Este movimento não garante estabilidade de mercado. A expansão desse serviço não reverte em ganhos para as empresas, pelo contrário, duas delas obtiveram grandes prejuízos nos últimos anos. O ambiente das operadoras de telefonia móvel celular é bastante instável em razão das características deste mercado. Os ganhos de mercado, a elevada receita e a crescente produtividade não favorecem a estabilização da situação destas empresas, que convivem com a necessidade de estarem sempre à frente da concorrência, o que as tem impedido de lucrar. O contexto de mudança tecnológica é decisivo para a implementação da competitividade das empresas.

A expansão da telefonia móvel celular no Brasil, embora considerada por alguns analistas como saturada, continua a crescer, mesmo que em grau menor que nos anos de 2003 e 2004. Mesmo assim, sua expansão ainda ocorre em maior grau que o crescimento da economia brasileira. A distribuição desigual da densidade do segmento no Brasil por região significa que ainda há perspectiva de expansão comercial de habilitações nas regiões menos atendidas. O que está em perspectiva ainda, a longo prazo, é o incentivo por parte das operadoras para que os clientes utilizem os serviços agregados ao telefone celular: estudos de mercado revelam que a maior parte dos consumidores de telefonia móvel celular ainda utiliza esse serviço como transmissão de voz. Permanece, no Brasil, a expectativa do uso do serviço de telefonia móvel celular para outros tipos de serviços, como dados, acesso a Internet e transações bancárias, mercados que ainda estariam imaturos, mas que seriam altamente potenciais; porém dependentes de maior poder aquisitivo da população.

A utilização de outros serviços como e-mails, envio de fotografias, *downloads* de aplicativos e toques de chamadas, *home banking*, podem ampliar significativamente a receita das empresas, o que tende a abrir espaço para o incremento do perfil dos empregados, que não apenas direcionem sua atenção para a incorporação de novos clientes (o foco nas vendas, como ocorre hoje), mas que objetive construir estratégias de utilização dos serviços e de fidelização, direcionadas para que os clientes utilizem os serviços além da voz.

As atividades de vendas no segmento de telefonia móvel celular são importantes para o funcionamento do mesmo em razão dessa atividade ser central ao formato de desenvolvimento desse segmento. Especialistas sustentam que telefonia móvel celular não se



desenvolveria até o estágio de expansão atual sem a competição, e que a comercialização dos produtos e serviços do segmento é fundamental para manter essa atividade.

Quais trabalhadores estão dispostos a “enfrentar” esse mercado cambiante, marcado pela instabilidade das empresas? Que condições de emprego se fazem atrativas aos trabalhadores? O que as empresas destacam para recrutar trabalhadores dispostos a tal ambiente empresarial? Como reter esse trabalhador e que tipo de tratamento as empresas lhes dispensam? No capítulo 2, já se forneceu uma série de respostas. O ambiente empresarial analisado demanda uma força de trabalho ajustada à lógica de instabilidade de mercado. As características dos empregos, o perfil dos trabalhadores empregados e as condições de emprego proporcionadas, os quais, conjugadamente, expressariam a *qualidade do emprego* nas operadoras de telefonia móvel celular, serão os temas tratados no capítulo seguinte.

## Capítulo 4

### *Qualidade do emprego nas operadoras de telefonia móvel celular*

A conjugação das características do emprego e o perfil dos trabalhadores é o núcleo da análise sobre a *qualidade do emprego*, neste estudo. O objetivo desse capítulo é analisar a *qualidade do emprego* no caso investigado, evidenciando como ocorre a conjugação entre aquelas duas dimensões e as implicações relativamente às condições de emprego. A partir desta combinação entre emprego e trabalhadores são acompanhados também os efeitos sobre outras dimensões referentes à *qualidade do emprego*, definidas pela literatura. A intenção foi procurar evidências dos aspectos que atraem trabalhadores com um determinado perfil e os aspectos que implicam o bem-estar destes, satisfazendo-os quanto aos empregos e às condições de emprego.

As características dos empregos nas operadoras de telefonia móvel celular sofrem influência do contexto de mudança tecnológica e do ambiente empresarial, analisados no Capítulo 3. As empresas investigadas apresentam uma estrutura organizacional bastante complexa, segmentada em diferentes áreas, cada uma destas hierarquizada por três níveis de cargos (gerência, coordenação e/ou supervisão, e produção). Nas operadoras, o desempenho das tarefas não se define apenas pelo cumprimento de uma função, mas em contribuir com a eficiência da empresa. Existe, portanto, uma “cultura” que perpassa os empregados: todos estão empenhados nos resultados da empresa. Há uma segmentação por áreas, mas o fim da produção precisa ser conhecido e compreendido por todos, sendo responsabilidade do conjunto. Tal empenho não é gratuito, pois os empregados se dispõem a tal objetivo devido a diversos aspectos, os quais colocam em relação as condições de emprego e as aspirações dos empregados. Como observado no Capítulo 2, é importante considerar o fato de que os empregados no setor de telecomunicações possuem um perfil distinto dos empregados no mercado de trabalho brasileiro e no setor de serviços, em geral.

Os empregados nas operadoras de telefonia móvel celular precisam estar atentos às mudanças no mercado e aptos a se ajustarem a elas, pois precisam cumprir sua “função” tendo em vista melhorar o desempenho das empresas. Às operadoras de telefonia móvel celular cabe

não apenas vender os serviços, mas torná-los operacionais e fornecer suporte para os clientes na pós-venda, por isso todas as áreas estão engajadas no objetivo.

É importante ressaltar que a proposta deste estudo não foi esboçar uma análise comparativa entre as empresas investigadas, mas analisar tendências no caso em estudo, o segmento de telefonia móvel celular, por isso, optou-se por expor os indicadores sempre nas três empresas, quando isso foi possível. A proposta foi investigar a *qualidade do emprego* no segmento de telefonia móvel celular, em que as três operadoras investigadas servem de amostra; ou seja, não se está analisando a *qualidade do emprego* em cada operadora. O estudo busca padrões que possam expressar essa questão no caso do segmento investigado, em alguns casos serão feitas observações específicas sobre as empresas.

#### 4.1 Características dos empregos

No Capítulo 3, foi evidenciado o tipo de serviço prestado pelas operadoras de telefonia móvel celular e o quanto o contexto de mudança tecnológica e o ambiente empresarial moldam esse tipo de serviço. As três empresas investigadas apresentam uma estrutura organizacional semelhante, segmentada por áreas, embora o número de empregados por área possa ser diferente entre as empresas, segundo as condições específicas de mercado. Em cada uma das empresas, as lógicas de produtividade e competitividade repercutem em todas as áreas e também sobre responsabilidades e qualificações dos empregados.

O trabalho nas operadoras organiza-se em seis áreas principais: 1) *desenvolvimento de serviços, marketing e inovação*; 2) *gerência de operações*; 3) *vendas diretas*; 4) *rede e engenharia*; 5) *atendimento ao cliente*; e 6) *suporte administrativo*.

A área de *desenvolvimento de serviços, marketing e inovação* tem por objetivos definir estratégias e planos de marketing para todos os segmentos de mercado atendidos; desenvolver e implementar estratégia de publicidade e gestão da marca; definir critérios e ferramentas para desenvolvimento de sistemas de CRM<sup>42</sup> (*Customer Relationship Management*). A concepção dos serviços implica que os trabalhadores desta atividade tenham grande conhecimento sobre o setor de telecomunicações, o que condiciona uma forte atenção

---

<sup>42</sup> Os sistemas de CRM surgiram como uma resposta à necessidade de fidelizar o cliente, num mercado cada vez mais exigente e competitivo, constituindo sistemas de enquadramento do relacionamento. Através deste tipo de sistemas, a gestão pode transmitir a perspectiva global da empresa a todos os seus empregados e isso se traduz num melhor e mais homogêneo relacionamento com o cliente, mesmo em situações “mais delicadas”. A estratégia consiste em analisar e perceber o comportamento dos clientes de maneira a segmentá-los a fim de utilizar esta segmentação para otimizar a comunicação com o cliente e satisfazer os seus requisitos a partir de suas características.

sobre as campanhas dos concorrentes. Tal atividade é considerada vital nas operadoras, que tentam elaborar estratégias que convençam os clientes a usarem mais serviços em momento de competição. O marketing seria uma vantagem competitiva. No segmento de telefonia móvel celular, a informação é fundamental para manter a competitividade. A elaboração dos projetos de comercialização implica que essa área mantenha um canal efetivo de comunicação com todas as outras áreas, especialmente com a *gerência de operações* e com a *rede e engenharia*. A primeira área distribui os serviços na rede de representantes; a última garante a operacionalidade das campanhas desenvolvidas nas empresas. A área de marketing também mantém um diálogo com a atividade vendas diretas, já que é este o pessoal que irá fazer a prospecção de clientes.

O marketing pesquisa tudo o que se refere ao serviço de celular no mercado, as informações, monitoramento da concorrência, identificando oportunidades. Os profissionais pensam e trazem informações para a empresa do que está acontecendo no mercado e como o cliente está absorvendo, ou melhor, entendendo o que a empresa estava fazendo. A idéia seria a de identificar e buscar, em função das condições e experiências nacionais e internacionais, novos produtos que nós entendemos serem interessantes aos clientes. Nós temos a intenção de vender novos aparelhos e de manter nossos clientes. Só que o mercado está cada vez mais saturado. A empresa possui uma maior rentabilidade justamente na utilização dos serviços daqueles que já são clientes. A intenção desta parte é justamente fazer com que o cliente utilize mais o celular, mais voz e mais outros recursos. Recursos estes que os clientes muitas vezes não utilizam por não conhecerem. (Gerente de Marketing, Empresa A, sexo feminino).

Os empregados da área de marketing e inovação são profissionais qualificados, geralmente com escolarização de nível superior ou superior em andamento e mesmo com pós-graduação. Não há uma exigência de campo de formação para estes profissionais. O mais observado, porém, é a formação em administração, publicidade e propaganda e áreas afins, como marketing ou gestão. Geralmente, são profissionais que não possuem conhecimento técnico apurado, mas são bem informados sobre as potencialidades das tecnologias para que possam explorar sua comercialização. Tais empregados precisam ser criativos, produtivos e cooperativos, sabendo trabalhar em equipe. A exigência para os profissionais desta atividade é que tenham uma visão ampla do negócio, favorecendo a eficácia das campanhas. Como o mercado é volúvel, sofrendo mudanças frequentes, os empregados da atividade sofrem pressão intensa. Os profissionais dessa área provêm, em sua maior parte, do próprio setor de telecomunicações, mas não exclusivamente, pois o que as empresas buscam são profissionais capazes de desenvolver estratégias de vendas. A área de marketing e inovação corresponde a um número pequeno de empregados (3 a 5% da mão-de-obra).

A *gerência de operações* tem por objetivo gerenciar e desenvolver canais de venda como lojas próprias, revendas, recarga e redes de varejo. Tais profissionais controlam uma rede de empresas (representantes), que vendem externamente aparelhos celulares habilitados pelas operadoras e os serviços das operadoras. Entre as responsabilidades da *gerência de operações* está o controle e a negociação das vendas indiretas, gerando empregos em agentes autorizados e até mesmo através trabalhadores autônomos. As vendas indiretas ocorrem em lojas de varejo, pequenas e médias empresas credenciadas. As vendas do varejo ocorrem em parceria com grandes lojas de departamento, atendendo o mercado de massa, oferecendo vendas de planos pós-pago e, preferencialmente, pré-pago (venda em prateleira). A Tabela 4 permite observar o tamanho e a expansão da rede de distribuição da Empresa A. A área gerência de operações representa de 15 a 20% da mão-de-obra nas operadoras.

**Tabela 4:** Evolução da rede de distribuição (comércio de produtos e serviços\*) – Empresa A, 2003-2005

Rede Comercial	2003	2004	2005	2003-2004 Δ %	2004-2005 Δ %
Lojas próprias	228	324	312	42,1	- 3,7
Agentes credenciados**	7.244	7.673	7.957***	5,9	3,7
Pontos de recarga	113.000	169.000	231.042	49,6	36,7

**Fonte:** Relatórios Anuais. \* Inclui postos de vendas de cartões pré-pago, como casas lotéricas, farmácias, restaurantes, livrarias, postos de gasolina, bazar. \*\* Inclui varejo e revendas. \*\*\* Em 2005, 51% dos agentes credenciados eram exclusivos. **Nota:** Existem lojas virtuais em todas as cinco empresas que constituem a holding.

Na área de *vendas diretas*<sup>43</sup> estão os vendedores de lojas próprias, lojas que são mantidas pelas operadoras. A área de vendas diretas é responsável por novas subscrições e comercialização de diferentes serviços de valor agregado. Os empregados nas lojas próprias das operadoras, que atendem o mercado de massa, caracterizam-se por terem conhecimento sobre os serviços da empresa, sabendo “explorar as vantagens dos serviços da operadora em relação aos concorrentes”, porém não há necessidade de que tenham conhecimentos técnicos sobre a operação: *precisam saber vender*. Esses trabalhadores caracterizam-se especialmente por possuírem o ensino médio ou superior em andamento. Tais vendas não seriam simplesmente do tipo em que “o cliente vai à prateleira, toma o produto e o paga no caixa”, seriam através de comunicação, capacidade de convencimento, estratégias de sedução, o que

<sup>43</sup> A atividade de vendas do segmento de telefonia móvel celular ocorre de forma direta e indireta, sendo que as atividades diretas responderiam por 15% das vendas do segmento e as atividades indiretas por 85%. A venda do produto, aparelho de telefone celular, por sua vez, é a meta principal dos agentes externalizados. Com a saturação do uso de celulares pela população, a estagnação do mercado tende a afetar mais as vendas do produto, uma vez que os serviços são reformulados com maior rapidez. No Brasil, as revendas de telefonia móvel celular eram mais de 15 mil lojas, em 2004, e responderiam por cerca de 30% das vendas das operadoras, enquanto que 55% do volume de vendas estariam concentrados nas lojas de varejo, e 15% nas lojas próprias das operadoras (Teleco, 2004)

implica que o *vendedor* conheça os aparelhos e os serviços. Esses vendedores também fazem o cadastro dos clientes no sistema. As vendas diretas atendem o mercado de massa e o mercado corporativo. O mercado de massa consiste no atendimento de pessoas físicas, este efetuado nas lojas próprias das operadoras, e se refere às contas individuais de baixo valor, mas que representam 80% da receita das operadoras. O mercado corporativo consiste no atendimento de pessoas jurídicas, empresas e organizações em geral, que representam as grandes contas. Neste caso, os empregados são “executivos”, que se deslocam até os clientes para propor um negócio. Os que trabalham para grandes clientes devem ter conhecimento técnico abrangente para oferecer soluções satisfatórias de acordo com as necessidades do cliente, inclusive possuem autonomia para negociar com o cliente; geralmente são ex-atendentes de lojas ou ex-atendentes de *call center*, promovidos pela sua capacidade para vendas e/ou porque concluíram a graduação ou estão cursando a graduação. A área de vendas diretas representa de 10 a 15% da mão-de-obra nas operadoras.

Os profissionais da área de *rede e engenharia* precisam conhecer as potencialidades e limitações do sistema, buscando constantemente atualizar o conhecimento sobre a tecnologia para que possam coordenar a estratégia de evolução tecnológica, de desenvolvimento e crescimento da rede e planejar, dimensionar e desenvolver a rede rádio celular, comutação, interconexão e plataformas de serviço. Cabe aos profissionais desta atividade gerenciar a rede, otimizando os serviços para operacionalizar as campanhas comerciais das operadoras. Tais profissionais também programam a rede e solucionam os problemas operacionais demandados pelo atendimento ao cliente. A qualidade do serviço é um aspecto central em telecomunicações, inclusive avaliado pela Anatel através de indicadores, que se não cumpridos podem reverter em multas às operadoras.

Na área de *rede e engenharia*, os empregados precisam conhecer os equipamentos e acompanhar sua evolução, necessitando qualificação técnica elevada; os empregados responsáveis pela manutenção da rede apresentam qualificação técnica, além de receberem treinamentos específicos dos fornecedores de equipamentos quando estes são instalados. Nesta área, os telefones celulares são ativados no sistema para entrarem em funcionamento. Ainda é preciso controlar a entrada e saída de aparelhos da rede e do sistema, sendo que a média de troca de aparelho dos clientes é de dois anos. O grande volume de clientes gera problemas técnicos na rede. As soluções devem ser rápidas para que se evite descontentamento por parte do cliente. Quando há muitos problemas técnicos, os clientes ficam mais propensos a trocar de operadora ou fazer reclamações junto ao Procom ou à Anatel, o que pode causar queda nos índices de qualidade do serviço mantido pela Anatel. Muitos destes empregados estão há vários anos no setor, devido a necessidade de conhecerem

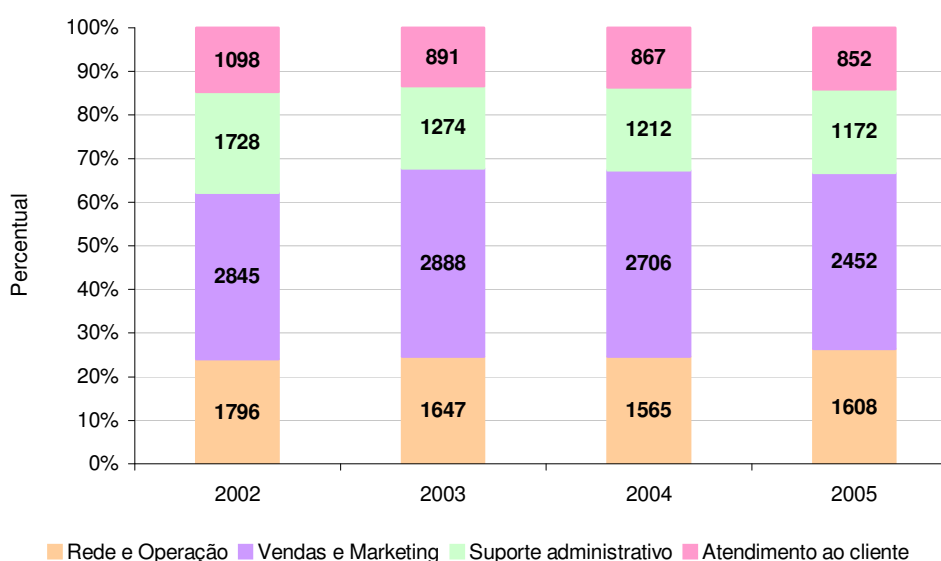
a rede. Os empregados da área de rede e engenharia representam de 20 a 25% da mão-de-obra das operadoras.

Nas atividades de *atendimento ao cliente*, o empregado precisa conhecer os serviços disponibilizados pela operadora e as funcionalidades dos aparelhos que a operadora distribui, independente dos fabricantes, para detalhar as suas vantagens, prestar suporte e ser capaz de ter uma boa prática comunicativa para esclarecer as dúvidas do cliente, efetuar mudanças de planos, programar a contratação ou desativação de novos serviços, efetuar alterações cadastrais. Nesta área, observa-se o maior crescimento do número de empregados, porém é a área com menor remuneração e a de maior rotatividade. A área de atendimento ao cliente possui importância devido ao chamado “empoderamento” do cliente, uma vez que o atendimento na pós-venda torna-se parte do produto. Esse atendimento precisa ser adequado à resolução dos problemas e responder às dúvidas do cliente sobre os serviços e o produto da operadora, situação que exige dos empregados capacitação para oferecer suporte que satisfaça o cliente. No atendimento ao cliente, espera-se do empregado menos especialização técnica e mais habilidade comunicativa, boa-dicção, além do conhecimento dos serviços. Em muitos casos, esses empregados, quando “acabam” seus estudos, buscam oportunidades em atividades do seu interesse, podendo deixar as operadoras. A área de atendimento ao cliente pode representar de 20 a 40% da mão-de-obra das operadoras: no caso das Empresas B e C, há maior contingente de trabalhadores nesta atividade em relação à Empresa A. Na Empresa B, o atendimento ao cliente é considerado um diferencial que contribui na competitividade. Em sua maior parte, o atendimento ao cliente é externalizado nos *call-centers*, porém, estariam sendo mantidas nas operadoras as centrais de chamada para os clientes pós-pago, devido ao maior retorno que estes dão à empresa em termos de receita. O cliente pós-pago “mereceria” uma maior atenção, pois esse cliente seria mais propenso à ativação de novos serviços. Nenhuma empresa nega que tais atividades venham a ser totalmente externalizadas. Até 2004, o atendimento ao cliente pré-pago é externalizado em todas as empresas.

Na área de *suporte administrativo* destacam-se duas competências principais: a) *finanças, planejamento e controle* e b) *regulamentação*. Aos primeiros compete mapear cenários políticos, econômicos, sociais e tecnológicos e monitorar mercado acionário; desenvolver estratégia de relacionamento e interagir com entidades do mercado e acionistas exercendo as funções de Relações com Investidores, prestar informações ao público investidor, à Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e às entidades perante as quais a companhia tenha seus valores mobiliários registrados e manter atualizado o registro da companhia; definir e gerenciar a estrutura financeira da empresa; e fazer o gerenciamento do faturamento. Aos empregados da atividade de *regulamentação* compete monitorar o

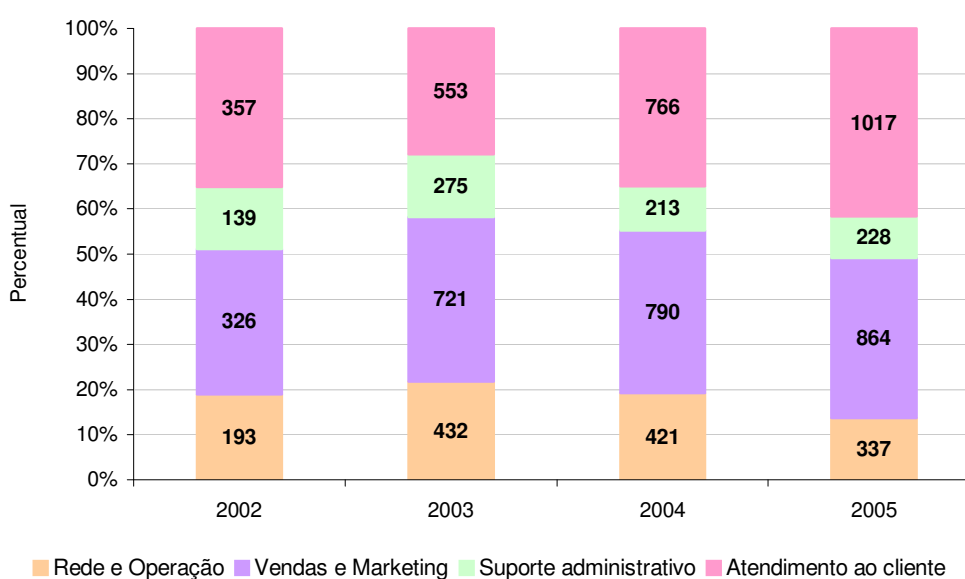
ambiente regulatório e efetuar relacionamento e negociação com órgão regulador (Anatel). No suporte administrativo está toda a parte burocrática, que é expressiva, considerando-se que todo o equipamento colocado em funcionamento e toda a antena que é instalada ou que sofre mudança de local envolve procedimentos de registro. No suporte administrativo, os empregados possuem curso de graduação concluído ou em andamento. O suporte administrativo corresponde 15% a 20% da mão-de-obra nas operadoras.

**Gráfico 45:** Evolução e distribuição do número de empregos por áreas – Empresa A, 2002-2005



Fonte: Balanço Anual da Empresa, diversos anos.

**Gráfico 46:** Evolução e distribuição do número de empregos por áreas – Empresa C, 2002-2005

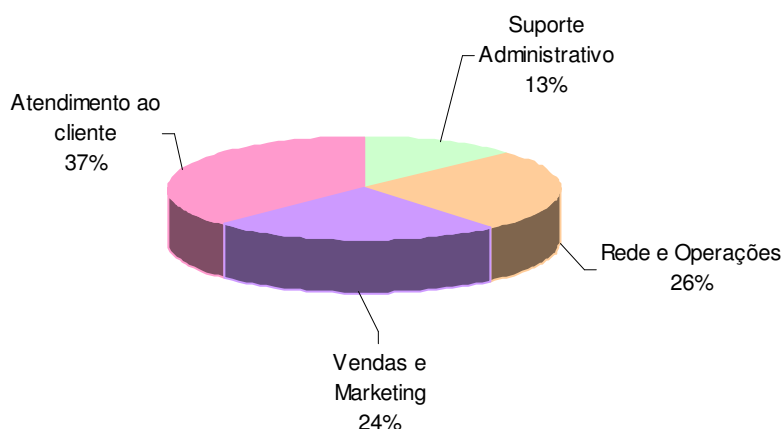


Fonte: Relatórios da Empresa para Comissão de Valores Mobiliários. Nota: Neste gráfico, o número de empregados por atividade se refere às suas duas subsidiárias das regiões Sul e Nordeste do Brasil.



Nas operadoras, a estrutura organizacional segmentada por área é semelhante, mas observa-se que o número de empregados por áreas varia em razão da situação da empresa no mercado. A Empresa A é uma empresa de mercado consolidado, que tem perdido clientes para as Empresas B e C: observa-se que a Empresa A possui um quadro reduzido de pessoal no atendimento ao cliente (14%, em 2005), por exemplo. A Empresa C foi a última das três empresas investigadas a entrar no mercado e é a que tem obtido as maiores taxas de expansão, chegando a ultrapassar a Empresa B em participação de mercado, em 2006, o que pode estar relacionado ao expressivo atendimento ao cliente (40%, em 2005).

**Gráfico 47:** Distribuição percentual de empregos por áreas – Empresa B, 2004



**Fonte:** Empresa B. **Nota:** Dado da participação de empregados; não disponibilizado o número absoluto.

Todas as áreas estão segmentadas numa hierarquia de cargos: gerência, coordenação e/ou supervisão e produção. Os cargos de gerência e coordenação são os gestores e os cargos de produção são os não-gestores. A baixa hierarquia permite uma maior comunicação nas áreas e entre as áreas, tornando as estratégias rápidas e efetivas para responder às condições de mercado. No dia-a-dia, cada trabalhador tem a sua função específica, e quando ocorrem campanhas, um lançamento de produto, são organizados “grupos multidisciplinares” – que agregam pessoal de diferentes áreas e diferentes cargos – para responder a essa demanda. Inclusive entre os não-gestores são realizadas mesas redondas para que elaborem soluções e discutam os problemas comuns.

Não se pode afirmar que existe uma área mais importante que a outra no interior das operadoras de telefonia móvel celular, pois todas as atividades consolidam um fim único que é a manutenção da competitividade e da expansão no mercado, através de prospecção de

novos clientes e oferecimento de novos serviços. Porém, predominam os empregos voltados para o comércio dos serviços (marketing, gerência de operações, vendas diretas e atendimento ao cliente), que representam de 60 a 75% do quadro funcional das operadoras. Segundo Larangeira (2004a), a venda do serviço é a meta principal das operadoras de telefonia móvel celular, já que além de gerar resultado, contribui para fidelidade dos clientes à empresa – quanto maior o número de serviços em uso, menor a probabilidade de o cliente mudar de companhia. Todos os empregados são envolvidos por esse fim e, independente da área em que atuam e/ou do cargo que ocupam, estarão sendo motivados por benefícios semelhantes, estes lastreados na produtividade da empresa. Essa é uma maneira de manter a meta de produtividade. Deve-se chamar a atenção, portanto, ao destaque dado à complexidade da estrutura organizacional das operadoras, evitando estabelecer comparações entre as áreas.

Existem picos de intensificação do trabalho simultâneos às mudanças de campanha que atingem todas as áreas. Quando ocorrem mudanças estruturais ou de mercado, exige-se mais do empregado para que se resolvam os problemas que acompanham a implementação de novas estruturas e serviços. Quando as coisas parecem estabilizadas, uma nova mudança virá a ocorrer, como uma nova campanha de lançamento de um novo produto ou novo serviço.

Sempre existem coisas novas acontecendo no mercado de telecomunicações, e isso é muito desafiador, estimula você a se superar a se aperfeiçoar cada vez mais. Quando eu estudava, eu via as mudanças ocorrerem em anos, aqui, as mudanças ocorrem em meses. É claro que essas mudanças fazem com que a empresa se torne muito instável e nós temos que estar sempre muito tranquilos com a idéia de aceitar frustrações. Às vezes as coisas estão muito boas, e no mês seguinte elas mudam. Isto porque a estrutura não se estabelece de forma linear. (Gerente de Marketing, sexo feminino, Empresa A)

Em todas estas empresas o formato é muito parecido. Por que? Tudo em decorrência da tecnologia, da Internet, desses novos elementos que entraram no jogo. Elas caminham para um mesmo lugar, para que na hora do contato com o cliente elas possam vender o pacote completo, não dá para um cliente comprar voz de uma operadora, dados de outra, Internet de uma terceira empresas. O cliente vai fechar negócio com aquela empresa que oferecer o melhor pacote, o que estiver mais completo e nesse sentido elas caminham juntas. (Líder sindical, Rio de Janeiro)

A dinâmica do ambiente empresarial implica que os empregados tenham constante treinamento, conheçam os novos produtos e serviços, garantindo qualidade aos serviços. Para acompanhar as mudanças, os empregados precisam de informação, mas isso implica também trabalhadores capazes de assimilar as informações e aprenderem. Os treinamentos observados nas empresas são dos seguintes tipos: integração de novos colaboradores; formação e

capacitação técnica de vendedores e atendentes; capacitação de multiplicadores; treinamentos com fornecedores de aparelhos; gestão profissional de lojas próprias e revendas; formação gerencial e de profissionais; desenvolvimento de executivos; idiomas para executivos e profissionais; treinamentos técnicos de informática e treinamentos técnicos de rede. Alguns dos treinamentos são realizados pela Intranet das operadoras. Os treinamentos, ao mesmo tempo em que servem para preparar os empregados, são importantes instrumentos para avaliar os empregados e prospectar os melhores empregados.

Quem trabalha na empresa precisa ter uma capacidade de compreensão e assimilação muito grande. Precisa ter o domínio da informação, e o volume de informação é gigantesco. Existem várias formas de treinamento para dar conta disso. Como temos uma rede muito grande, foi desenvolvida uma ferramenta que busca treinar com módulos disponibilizados na Intranet. Existem testes para nós respondermos e para que possamos verificar se estamos sabendo das coisas ou não. Também foi implementado um canal na rede interna com um programa de TV para treinamentos, e que vai ao ar uma vez por mês: esclarece dúvidas, comunica ofertas, explica como se tornar um vendedor melhor. Existem os treinamentos físicos, por um dia, ou uma tarde. Há também uma página na Intranet para esclarecer dúvidas, que pode ser acessada qualquer hora. O pessoal de vendas e de atendimento, por exemplo, precisam ter o domínio sobre questões técnicas, configuração de todos os aparelhos e modelos, as facilidades dos serviços. (Analista júnior na Gerência de Operações, sexo masculino, 26 anos, 2 anos de empresa, Empresa A)

Eles despejam conteúdo. Entra um produto novo, um serviço novo, um procedimento novo da empresa... a gente precisa saber de tudo. Também recebemos informações sobre o que os concorrentes fazem. (Atendente de loja, sexo feminino, 24 anos, 2 anos de empresa, Empresa A)

Para o trabalhador “treinado” e “preparado” para adaptar-se às mudanças, a intensificação passa a ser rotineira. Também é incentivada a formação permanente dos empregados, pois os trabalhadores que estão estudando seriam mais receptivos às novidades, porém, as empresas não financiam formação para a maior parte do corpo funcional, embora treinem todo o corpo funcional. No caso de formação, algumas vezes são formados acordos com instituições de ensino para que os empregados das empresas tenham descontos, porém, dependerá do interesse do empregado realizar o curso.

Para os gestores (gerentes e coordenadores) existem cursos fechados tipo MBA, oferecidos pelas empresas, cursos de pós-graduação parcialmente financiados, e, em alguns casos, realizados no exterior junto às controladoras (empresas multinacionais). Por exemplo: em 2003, a Empresa A realizou curso à distância com a Espanha; na Empresa B, existem programas de intercâmbio com o México; para os gestores, a Empresa C também possui

convênios com entidades educacionais tanto para formação regular quanto para cursos de pós-graduação e MBAs, existindo convênios com a Itália.

Volume significativo do saber fazer profissional é adquirido nas operadoras, mesmo que em geral os empregados tenham grau elevado de escolaridade formal o que, por isso, implicaria que tenham capacidades de abstração mais desenvolvidas antes mesmo de ingressar nas empresas.

Não existe um pessoal formado para trabalhar em tecnologia celular. Quem sabe ou aprendeu aqui, ou aprendeu na Empresa B, ou aprendeu na Empresa C. Na fixa ele não aprendeu. Muitos funcionários são formados aqui dentro, mas já buscamos no mercado, na concorrência, assim como a concorrência já buscou aqui. (Gerente de Operações, sexo masculino, Empresa A).

A combinação da escolaridade formal com o saber fazer adquirido na empresa implica o desenvolvimento das habilidades dos empregados. Assim, o emprego contribui com o aperfeiçoamento do trabalhador e com a ampliação do “capital humano” dos empregados. Segundo os informantes, independentemente da empresa, o ambiente empresarial que está em constante mudança é um atrativo, tanto para gestores quanto para não-gestores, servindo como motivador para o crescimento profissional, em razão do estímulo para uma formação permanente.

As operadoras de telefonia móvel celular, quando realizam recrutamento de pessoal, buscam contratar trabalhadores que se enquadrariam no ambiente empresarial das operadoras e que responderiam às exigências, independentemente da área e do cargo para a qual seriam contratados. Nestas empresas, são demandados trabalhadores que poderiam contribuir com a produtividade das empresas e que sejam capazes de se adaptar ao ritmo de trabalho e às mudanças. Por isso, a preferência é por trabalhadores jovens, que estejam estudando, que possam ser treinados, que se ajustem com maior facilidade à intensificação do trabalho. Quando as empresas realizam seleção de trabalhadores, fazem menção a um perfil de trabalhador flexível, que tenha capacidade de ajustar-se, que queira se adaptar e goste de informática e tecnologia; os estudantes são os que melhor se enquadram nesse perfil.

O perfil ideal do funcionário é que tenham vontade de estudar e de aprender, é preciso ser receptível às mudanças (Gerente de RH, sexo feminino, Empresa A).

Mesmo que o candidato ao emprego tenha um bom conhecimento técnico, ele também será avaliado por competências comportamentais. Dentre essas, a empresa observa se a pessoas traz consigo dinamismo, comprometimento, iniciativa, vontade de aprender e tendência para trabalhar em equipe. Buscamos um profissional que esteja estudando. Focar a procura por um jovem que, por

exemplo, está na graduação, permite que tenhamos ganho de produtividade, pois é um profissional que poderá se adaptar mais facilmente ao nosso ritmo de trabalho. O jovem vem com menos vícios, sem ranços de outras organizações. O trabalhador da indústria, por exemplo, ele é um reclamão, ele se queixa, se lamenta, ele é lamuriento. Ele quer ganhar mais e trabalhar menos. Quanto você pega um jovem com grande potencial, com um *driver* diferenciado, que vem de uma universidade, que tem uma bagagem de conhecimentos, eu prefiro pagar mais para ele do que ter três funcionários lamurientos, pois esse jovem quer desafios, e me retorna muito mais produtividade. (Gerente de RH, sexo masculino, Empresa B)

As empresas investigadas priorizam a contratação de trabalhadores que possam contribuir com a expansão dos negócios e que estejam interessados em contribuir para isso, independente da área em que os empregados irão atuar. Os empregos nas operadoras de telefonia móvel celular caracterizam-se por manter uma rotina que sofre constantes alterações, ou seja, há mudanças no conteúdo do trabalho, mesmo que a função do empregado seja a mesma. Sempre há novidades surgindo, implementando uma necessidade de aprender.

#### **4.2 Perfil dos empregados nas operadoras de telefonia móvel celular**

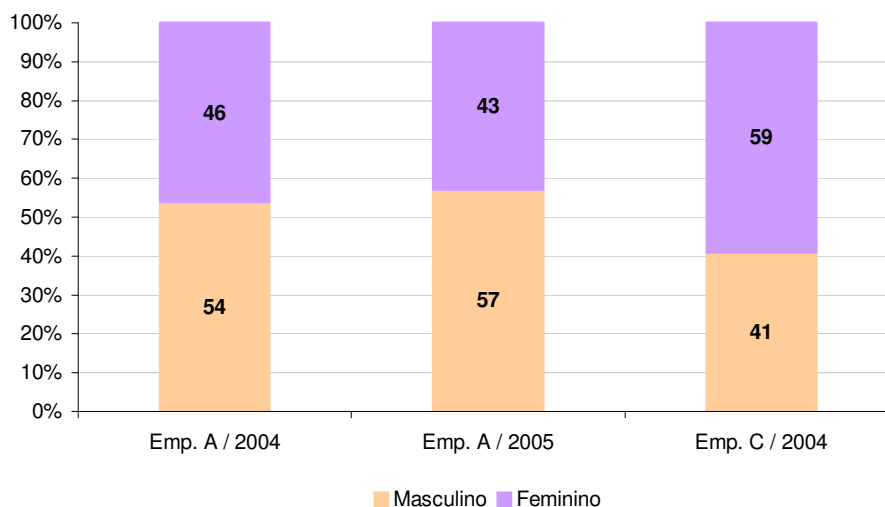
A realidade do segmento de telefonia móvel celular demanda um perfil de empregado diferenciado se comparado<sup>44</sup> ao mercado de trabalho formal no Brasil ou ao setor de serviços, sendo equivalente ao perfil observado para o setor de telecomunicações. Em geral, a mão-de-obra nas operadoras de telefonia móvel celular é bem escolarizada, jovem e com inserção ampla de mulheres, principalmente, devido à relevância das atividades de marketing e vendas e atendimento ao cliente. Nas atividades operacionais o contingente masculino é mais significativo, decorrente da presença maior de homens nos cursos de informática, de telecomunicações ou de análise de sistemas e nas especialidades técnicas, que por razões culturais atraem mais aos homens.

Em reportagem da Revista Infoexame (Agosto de 2004) sobre uma empresa operadora de telefonia celular, foi retratada uma empresa de trabalhadores “jovens”, com escolaridade elevada e significativa participação feminina; foi também destacado que o desenvolvimento de novos serviços, como envio de foto-torpedos, acesso à Internet, demanda criatividade dos empregados. A matéria aponta que 82% dos funcionários têm idade inferior a 35 anos, 65% completaram ou freqüentam um curso superior e 56,8% são mulheres: estas seriam características “bem adequadas para uma companhia que tem preocupação especial com a formação de consumidores jovens”.

---

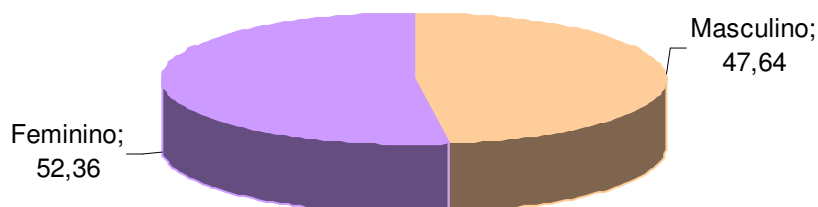
<sup>44</sup> O Capítulo 2 explorou tais diferenças.

**Gráfico 48:** Distribuição dos empregados em operadoras de telefonia móvel celular por sexo – Empresa A, 2004-2005; Empresa C, 2004



**Fonte:** Relatório Anual das Empresas

**Gráfico 49:** Distribuição percentual dos empregados por sexo – Empresa B, 2005



**Fonte:** Balanço Social da Empresa.

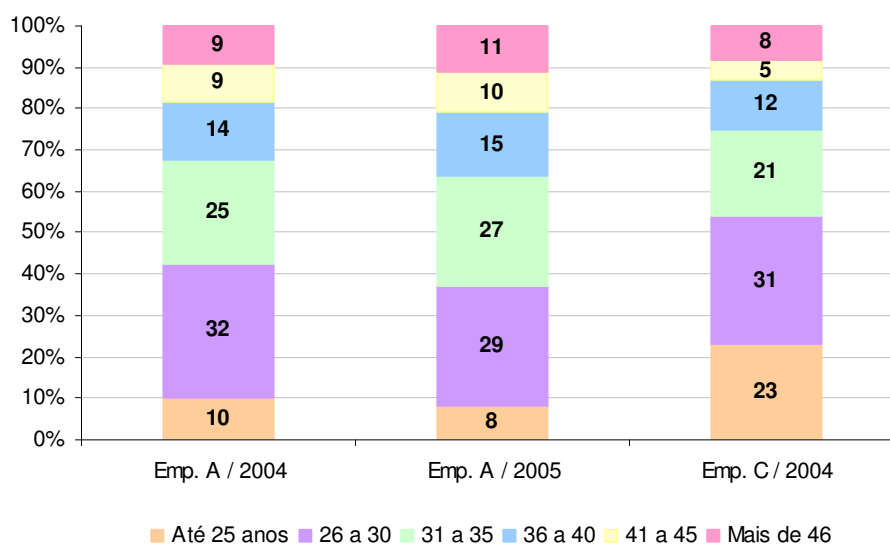
Em relação às empresas investigadas, constatou-se a alta participação das mulheres o que se deve à maior presença de mulheres nas áreas de marketing e inovação, de vendas e de atendimento ao cliente, atividades em que elas se concentram mais. Na Empresa A, existe maior participação de homens (57%), embora a participação de mulheres seja grande (43%). Porém, nas Empresas B e C, há maior participação de mulheres, não por acaso, tais empresas contam com maior contingente de empregados nas atividades de atendimento ao cliente. Na

Empresa A, o número de mulheres diminuiu entre 2004 e 2005, significando que houve maior desligamento de mulheres quando ocorreu a redução do quadro funcional.

Apesar de as áreas técnicas tenderem mais para profissionais do sexo masculino, até aí houve uma significativa mudança. Inclusive é aqui no Rio Grande do Sul que se encontra a única vice-presidente do sexo feminino da nossa operadora em todo o Brasil, e ela está na área de plataformas, que é atividade técnica e de operação. (Gerente de RH, sexo feminino, Empresa A)

No conjunto do quadro funcional das empresas investigadas, não há predominância por sexo, o que indica que tal variável não expressa o perfil dos trabalhadores que fornecem o suporte necessário ao desempenho das empresas.

**Gráfico 50:** Distribuição dos empregados em operadoras de telefonia móvel celular por faixa etária – Empresa A, 2004-2005; Empresa C, 2004

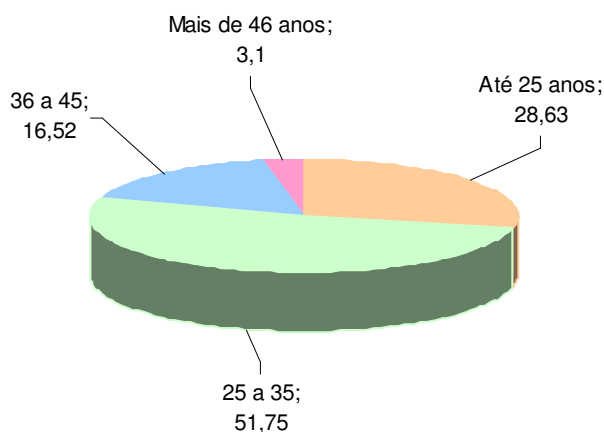


**Fonte:** Relatório Anual das Empresas

A participação de empregados jovens nas empresas investigadas é significativa. No Capítulo 2, observou-se que a idade média dos empregados no mercado de trabalho formal brasileiro é de 35 anos e no setor de serviços de 37 anos (Gráfico 21). Na Empresa A, 63% dos empregados estão abaixo dessa média; na Empresa B, 79%; e na Empresa C, 75%. A idade média nas operadoras de telefonia móvel celular é de 29 anos, abaixo da observada para o setor de telecomunicações que foi de 32 anos. A Empresa A, há mais tempo no mercado, apresenta menor número de empregados com até 25 anos: em 2004, eram 10% nesta faixa etária e em 2005, foi 8%, o que pode indicar permanência dos empregados na empresa. Na

Empresa A, existe maior participação de trabalhadores com mais de 35 anos em relação às Empresas B e C, o que justificaria escolarização mais elevada nos seus quadros.

**Gráfico 51:** Distribuição percentual dos empregados por faixa etária – Empresa B, 2005



**Fonte:** Balanço Social da Empresa.

O empregado mais jovem é mais disposto à intensificação do trabalho e mais interessado na contrapartida: a possibilidade de ascensão profissional ou as bonificações por produtividade, como, por exemplo, a participação nos lucros e resultados ou, no caso dos empregados de atividades comerciais, as comissões por vendas. Esses mecanismos de remuneração variável, ao mesmo tempo que podem favorecer a “cooptação” dos trabalhadores que estão em início de carreira, ou mesmo sem carreira, ainda servem como formas de obtenção de rendimento mais elevado, parecendo também como formas para afastar o sentimento de incerteza quanto ao futuro. Além disso, os mecanismos de compensação à intensificação servem como instrumentos de motivação, pois quanto mais trabalharem, maior será a “premiação”. As empresas, evidentemente, ganham muito com isso: no Capítulo 3, observou-se o crescimento da produtividade das empresas, principalmente, a produtividade comercial (receita por empregado).

Como você pega esta gurizada, que quer crescer, que tem vontade de crescimento até de mais, que começam a ler estas revistas como a Exame a Você S.A, e acabam vendo estes presidentes de empresas com 30/35 anos, eles acham que têm que chegar lá também com esta idade. Mesmo cortando um pouco estas asinhas, em média eles são bem ambiciosos. Então para eles, se tiverem que virar a noite trabalhando em um projeto, eles viram, e não estão nem aí. Nós, muitas vezes, temos que corrê-los daqui, conversar junto às chefias porque eles têm que ir



embora e descansar. Não fazem isto visando hora extra, fazem isto visando concluir um projeto o mais rápido possível. Eu tenho certeza que se nós os correremos daqui, eles levam os projetos e continuam o trabalho em casa. Nós sempre incentivamos os funcionários ao descanso, a diversão, porque existe vida fora da empresa. (Gerente de RH, sexo feminino, Empresa A)

No conjunto do quadro funcional das empresas investigadas há predominância de trabalhadores jovens, o que indica que tal variável expressa o perfil dos trabalhadores das empresas investigadas. Poder-se-ia, ainda, presumir-se que os trabalhadores jovens estão se escolarizando e buscando inserção profissional e econômica.

**Gráfico 52:** Distribuição dos empregados em operadoras de telefonia móvel celular por escolaridade – Empresa A, 2004-2005; Empresa C, 2004



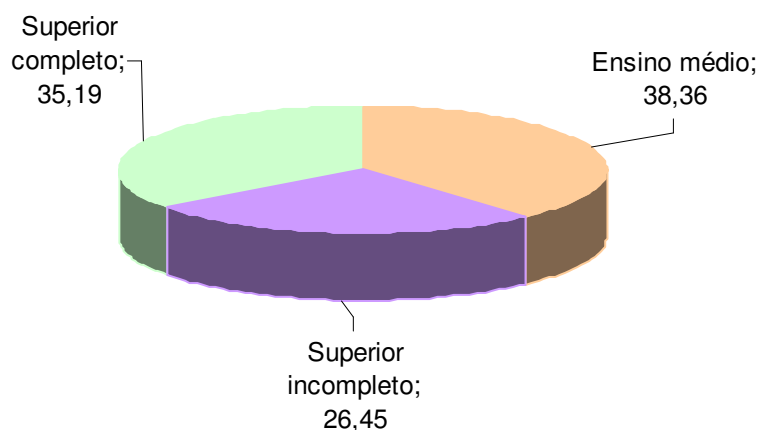
**Fonte:** Relatório Anual das Empresas

Nas operadoras de telefonia móvel celular, observam-se três estratos de escolaridade na mão-de-obra: empregados com ensino superior completo, empregados com ensino superior incompleto ou em formação e empregados com ensino médio completo. A Empresa A está ampliando a participação em seu corpo funcional de empregados com escolaridade superior, que, em 2005, atingiu 63% dos empregados. No caso das Empresas B e C a distribuição entre os três estratos é equivalente (Gráficos 48 e 49). A Empresa A apresenta um diferencial em relação às outras duas em termos de escolarização mais elevada, o que parece ocorrer em razão da externalização de maior parte do atendimento ao cliente, uma vez que a população desta atividade apresenta muitos trabalhadores com ensino médio ou cursando o ensino superior. Nas empresas investigadas, observou-se que o ensino médio é o limite inferior de escolarização, destacando-se os trabalhadores que estão cursando o nível superior e aqueles

que possuem o nível superior. Isso indica que a variável escolaridade expressa o perfil de trabalhadores que desempenham atividades nas empresas investigadas.

O Quadro 3 permite observar algumas distinções no perfil dos trabalhadores que estão empregados nas operadoras de telefonia móvel celular por áreas. Na área de *rede e engenharia* predomina a participação de homens com idade mais elevada. Na área de *atendimento*, destaca-se a participação de mulheres com idade mais baixa. A área de atendimento geralmente é a mais numerosa, caso das Empresas B e C, o que permite supor que esta área contribuiria para reduzir a média de idade geral das empresas e justificar a presença maior de mulheres nas mesmas. Porém, observa-se que em todas as outras áreas também há um perfil de trabalhadores jovens, com escolaridade elevada e com participação equilibrada por sexo. Não haveria, portanto, uma falsa constatação sobre esse perfil de trabalhador em razão da predominância de uma das áreas sobre as outras.

**Gráfico 53:** Distribuição percentual dos empregados por escolaridade – Empresa B, 2005



**Fonte:** Balanço Social da Empresa.

No que se refere às competências observadas, todos os empregados precisam ter interesse e gosto por tecnologia, precisam saber utilizar computador e precisam ser produtivos. Os empregados das operadoras ainda precisam ter algum grau de conhecimento sobre os serviços prestados pelas operadoras, sobre o mercado de telefonia móvel celular e técnico, mesmo que variem a exigência destes conhecimentos por área. Outro aspecto que se destaca é que os empregados precisam ter iniciativa, pois há, em todas as áreas, algum grau de liberdade decisória.

**Quadro 3:** Perfil dos empregados e competências observadas por áreas nas operadoras de telefonia móvel celular

Área Perfil do trabalhador	Marketing	Operações	Vendas	Rede e engenharia	Atendimento ao Cliente	Administrativo
<b>Escolaridade</b>	pós-graduação, superior ou cursando	pós-graduação, superior ou cursando	Ensino médio e cursando superior	superior e ensino médio técnico	Ensino Médio e cursando superior	superior ou cursando superior
<b>Formação mais freqüente</b>	administração, publicidade, propaganda, marketing	Não específica	Não específica	Tecnologia da informação, informática, computação, engenharias, análise de sistemas	Não específica	Não específica
<b>Idade (faixa predominante)</b>	30-35 anos	25-35 anos	20-30 anos	35-45 anos	20-30anos	25-35 anos
<b>Sexo</b>	60% feminino	60% masculino	50%	80% masculino	70% feminino	60% masculino
<b>Interesse/gosto por tecnologia</b>	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
<b>Liberdade decisória</b>	Grande	Grande	Média	Média	Média	Pouca
<b>Conhecimento dos serviços</b>	Apurado	Apurado	Apurado	Apurado	Apurado	Médio
<b>Conhecimento do mercado</b>	Apurado	Apurado	Médio	Médio	Médio	Médio
<b>Conhecimento técnico</b>	Médio	Médio	Pouco	Apurado	Pouco	Pouco
<b>Uso de computador</b>	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
<b>Resultado esperado</b>	produtivo, capaz de trabalhar em equipe	produtivo, capaz de trabalhar em equipe	produtivo, capaz de trabalhar em equipe	produtivo, capaz de trabalhar em equipe	produtivo, capaz de trabalhar em equipe	produtivo, capaz de trabalhar em equipe

Fonte: Pesquisa de campo; informantes das empresas.

Os empregados das três empresas são jovens e, em sua maior parte, são trabalhadores que estão iniciando a vida profissional: estão no ensino médio ou cursando o ensino superior, procurando estabelecer algum tipo de carreira. O perfil desses empregados corresponde àquilo que as empresas necessitam para superar a concorrência: empregados dispostos a vencer desafios. Os trabalhadores mais jovens estão engajados em desafios pessoais e as empresas têm apostado neste tipo de empregado, o qual seria mais propenso a gerar produtividade à empresa. Assumindo os desafios da empresa e articulando-os aos desafios pessoais, os empregados demonstram envolvimento, indicando correspondência entre características dos empregos e aspirações de um perfil de trabalhador que está empregado. Os empregados demonstram ter apurado conhecimento sobre o segmento de telefonia móvel celular, sobre as outras empresas do setor, o que os leva à interessarem-se por notícias que envolvam acontecimentos no mercado do setor e sobre as novidades tecnológicas para o segmento.

Temos um alto grau de dedicação com a empresa, e ela consome nosso tempo justamente por ser estimulante. Muitas vezes não se percebe isso, mas se você para por um tempo e pensa, você se dá conta de quão dedicado você tem que ser para a

empresa. É um tipo de trabalho que te prende muito, te exige muito, lógico que nada desesperador. Você acaba não tendo horário certo para deixar a empresa e o celular precisa estar sempre ligado no caso de haver algum problema. Você precisa estar atento e pronto para responder a ele. (Gerente de Marketing, sexo feminino, Empresa A)

Quem está neste ramo, quem está trabalhando com telecomunicações, gosta desta agitação. Eu até costumo dizer que somos meio masoquistas, não gostamos das coisas muito paradas. Eu acho que para o perfil de empregado que procura esse ramo, o estresse seria se não estivessem ocorrendo mudanças. O pensamento é muito voltado para esta dinâmica, “Deus nos livre” se tiver uma campanha promocional da concorrência e nós não acompanharmos, ou não possamos fazer alguma coisa. O pessoal se sente estagnado quando não se trabalha, este dinamismo é uma coisa que as pessoas aqui exigem. (Gerente de RH, sexo feminino, Empresa A)

Quando há o lançamento de um novo produto ou serviço, a área de vendas se relaciona com quase todas as outras áreas, por exemplo, se concentra um grande número de pessoas: técnicos de rede, operações técnicas, marketing, sistemas, e a nossa parte de vendas participa de tudo isso. A competição impulsiona muito isso, a inovação de novos serviços e produtos. Isso com certeza exige muito do profissional, dedicação... Dependendo de decisões sem ter o controle do processo, mas você precisa se virar, sem recursos, e são decisões que são tomadas no último minuto, e daí é para ontem. Produtos é complexo, promoções também, muda o preço. Tudo é muito rápido e muda muito. A pressão pela liderança do mercado é muito forte. Poderia dizer que é estressante, nada é muito duradouro, tudo é emergencial e, na maioria das vezes, o que vale hoje, já não vale mais amanhã. Tudo é muito dinâmico. As estratégias que antes eram montadas para dois anos, não existem mais, agora é tudo para o momento. Eu me acostumei com a ansiedade, eu diria que as pessoas se acostumam e gostam dessa dinâmica, desse desafio constante. A rotina fica sendo difícil de acontecer. O trabalho não se torna uma simples rotina, há possibilidade de experiência e de assimilação de novos conhecimentos todo o momento. Você está todo o tempo sendo testado e ver essa superação própria é muito gratificante. Eu posso afirmar que todo o pessoal da nossa área gosta dessa dinâmica. Como temos metas, também temos remuneração pelas metas, então quanto mais vender, mais vai ganhar. E isso é normal, não há problemas quanto a isso. (Analista Junior da Gerência de operações, sexo masculino, 26 anos, dois anos de empresa, Empresa A)

A identificação deste perfil sugere compreender as aspirações destes trabalhadores. Os empregados nas operadoras de telefonia móvel celular são, em grande parte, trabalhadores flexíveis, capacitados para o desempenho de atribuições num ambiente empresarial de mudanças. Da mesma forma, são trabalhadores inseguros frente às possibilidades do mercado de trabalho em geral. Tais empregados são trabalhadores com *empregabilidade reforçada*, ou seja, são jovens, possuem escolarização elevada, o que os torna trabalhadores passíveis de buscar novas oportunidades de emprego, caso não tenham suas aspirações retribuídas. De

fato, a rotatividade dos empregados nas operadoras é elevada. O que as operadoras de telefonia móvel celular têm oferecido aos trabalhadores, seus empregados, para retê-los?

### 4.3 Condições de emprego nas operadoras de telefonia móvel celular

A elaboração de um diagnóstico sobre *qualidade do emprego* exige um panorama sobre as condições de emprego, considerando que este será expressão objetiva da *qualidade do emprego* nas atividades ou segmentos em análise.

#### 4.3.1 Contrato, remuneração, benefícios, tempo de emprego

A maior parte dos contratos de trabalho nas operadoras (98%) é CLT por tempo indeterminado, o que já garante diversos direitos. Os benefícios oferecidos aos empregados nas operadoras, para além dos garantidos pela legislação trabalhista, parecem ser o grande atrativo para os trabalhadores, os quais se dispõem à intensificação do trabalho para obtê-los.

**Quadro 4:** Dispêndio financeiro das operadoras de telefonia móvel celular com salário – Empresa A, Empresa B e Empresa C, 2003 e 2004

Empresa	Empresa A		Empresa B		Empresa C	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Folha de Pagamento (R\$)*	388.157.000,00	272.151.000,00	258.559.000,00	359.108.000,00	71.036.000,00	98.277.000,00
Salário Médio (mensal) R\$	4.827,82	3.571,53	3.717,49	4.778,16	2.988,22	3.741,27
<b>Número de empregados</b>	<b>6.700</b>	<b>6.350</b>	<b>5.796</b>	<b>6.263</b>	<b>1.981</b>	<b>2.189</b>

Fonte: Relatórios de Balanço Social das empresas.

No que se refere à remuneração, observa-se que é elevada para os padrões do mercado de trabalho formal no Brasil, o que tende a atrair os trabalhadores, especialmente os mais jovens e que estão estudando. No Capítulo 2, destacou-se que os salários médios nas atividades de telecomunicações são mais elevados que no mercado de trabalho formal e que no setor de serviços. O salário médio nas operadoras de telefonia móvel celular é superior ao salário médio no contexto mais amplo e que no próprio setor de telecomunicações, tanto para gestores quanto para não-gestores (cargos de produção). O salário médio nas operadoras de telefonia móvel celular é de 3,5 a 4,7 vezes maior que o salário médio do mercado de trabalho formal do Brasil (Quadro 4 e Gráfico 11 do Capítulo 2). Na observação da distribuição

salarial por cargos, os salários médios continuam sendo mais elevados que no contexto mais amplo, e essa observação vale tanto para homens como para mulheres; tanto para gestores como não gestores (Tabelas 5 e 6).

**Tabela 5:** Perfil dos salários médios por cargo, sexo e cor – Empresa A, 2003.

<b>Categoria R\$</b>	Homens negros e pardos	Homens brancos	Mulheres negras e pardas	Mulheres brancas
Cargos de diretoria	Não se aplica	19.757,23	Não se aplica	20.266,49
Cargos de gerência	7.387,30	7.889,58	Não se aplica	8.180,21
Cargos de coordenação e de produção	2.464,34	2.926,03	1.986,43	1.870,47

Fonte: Balanço Social da empresa.

**Tabela 6:** Perfil dos salários médios por cargo e sexo – Empresa C, 2004

<b>Categoria R\$</b>	Homens	Mulheres	Média
Cargos de diretoria	25.425,00	Não se aplica	25.425,00
Cargos de gerência	9.382,00	8.336,00	8.859,00
Cargos de coordenação	5.267,00	4.731,00	4.999,00
Cargos administrativos	2.300,00	1.432,00	1.866,00
Cargos de produção	1.558,00	826,00	1.192,00

Fonte: Relatório Anual da empresa.

As remunerações mais baixas nas operadoras de telefonia móvel celular, em 2004, correspondiam, respectivamente, a 3,2 salários mínimos, na Empresa A; 2,7 salários mínimos na Empresa B; e 2,2 salários mínimos na Empresa C. Isso indica que os empregados com menor remuneração nas operadoras de telefonia móvel celular possuem salários superiores a 40% do mercado de trabalho formal brasileiro (Gráfico 8 do Capítulo 2).

As Empresas B e C tiveram expressivo aumento nas folhas de pagamento, entre 2003 e 2004, o que acompanha o crescimento do número de empregados. Houve também ganho individual nestas duas empresas, pois a média salarial cresceu em ambas, passando de R\$ 3.717 para R\$ 4.778, na Empresa B; e de R\$ 2.988 para R\$ 3.741, na Empresa C. No caso da Empresa A que, em 2003, era a que tinha o maior salário médio, houve redução, em 2004, fazendo com que esta empresa fosse a com menor salário médio entre as três (Quadro 4). Entretanto, deve-se destacar que a Empresa A parece ter repassado grande parte do seu dispêndio com os empregados para a parte variável da remuneração dos empregados, principalmente para os benefícios. A Empresa A é a que oferece o mais alto plano de participação nos lucros e resultados, por exemplo, que em 2004 representou em média um

incremento anual de 2,9 salários por empregado, o que na Empresa B ficou em 1,3 e na Empresa C, em 1,5 (Quadro 5).

O percentual da PLR está satisfazendo os empregados, está sendo legal. Veja só... Tem dado um efeito positivo, porque nós passamos de 13 salários para ter entre 14-16 salários, por causa dos ganhos de produtividade que são atrelados aos salários. E isso atrai o trabalhador e deixa a média salarial muito elevada. A PLR tem um significado importante, imagine só um trabalhador médio, gerente, que ganhe cerca de cinco mil reais, você ter mais 1,8/2,5 de salário de PLR todos os anos... E os que ganham menos, para eles parece que seria mais significativa ainda. Acaba sendo muito significativo... temos acompanhado bem as pessoas e elas tem gostado. (Líder sindical, Rio de Janeiro).

**Quadro 5:** Dispêndio financeiro das operadoras de telefonia móvel celular com benefícios – Empresa A, Empresa B e Empresa C, 2003 e 2004

Empresa	Empresa A		Empresa B		Empresa C	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Alimentação (R\$)	26.567.000,00	34.337.000,00	9.273.000,00	16.493.000,00	5.149.000,00	7.083.000,00
Previdência privada (R\$)	11.622.000,00	10.704.000,00	1.767.000,00	3.088.000,00	795.000,00	467.000,00
Saúde (R\$)	15.968.000,00	17.014.000,00	7.144.000,00	12.274.000,00	4.184.000,00	6.401.000,00
Segurança e medicina do trabalho (R\$)	702.000,00	1.046.000,00	819.000,00	483.000,00	255.000,00	513.000,00
Capacitação e desenvolvimento profissional (R\$)	5.566.000,00	6.400.000,00	4.258.000,00	9.070.000,00	1.746.000,00	2.326.000,00
Creche e auxílio creche (R\$)	2.081.000,00	2.426.000,00	254.000,00	786.000,00	381.000,00	-
Participação nos Lucros e Resultados (R\$)	65.429.000,00	66.695.000,00	18.248.000,00	38.176.000,00	6.673.000,00	12.408.000,00
PPR médio (anual) R\$	9.775,47	10.503,14	3.148,37	6.095,48	3.368,50	5.668,34
Total de investimento com benefícios (R\$)	325.457.000,00	309.737,00	116.732.000,00	209.614.000,00	37.142.000,00	63.279.000,00
PPR médio/Salário médio	2,0	2,9	0,8	1,3	1,1	1,5
Implementação dos benefícios sobre a Folha de pagamento	85%	116%	45%	58%	52%	57%

Fonte: Relatórios de Balanço Social das empresas. \* Salários e encargos compulsórios.

As empresas têm desenvolvido política de remuneração variável, e além dos salários nominais, os empregados recebem benefícios atrativos. No Quadro 5, observa-se que o dispêndio da Empresa A com os benefícios é bastante superior ao das Empresas B e C. Na Empresa A, o dispêndio com benefícios representou 116% da folha de pagamento, em 2004, enquanto que nas Empresas B e C este ficou em torno de 58%. Deve-se notar que as três

empresas parecem estar voltadas para a implementação de benefícios, pois o percentual destes em relação ao dispêndio com salários cresceu nas três empresas, entre 2003 e 2004.

Os dispêndios das empresas com os treinamentos também são elevados, e estão relacionados com o contexto de mudança tecnológica. Nas três empresas, os gastos com treinamento e capacitação dos empregados cresceram entre 2003 e 2004. Em 2004, a Empresa A investiu em capacitação R\$ 6,4 milhões, a Empresa B investiu R\$ 9 milhões e a Empresa C investiu R\$ 2,3 milhões.

O trabalho é intenso. É muito estressante... é. É exigido muita coisa... é. Mas, com um salário de R\$ 1.200, com todos os benefícios que eu tenho... é muito difícil de conseguir. Isso que eu ainda não estou formada. Essa é a média de salário para quem está saindo formado da universidade. O salário compensa todo o estresse, toda a bursite, os benefícios são muito bons. A empresa fez inclusive uma palestra sobre salário algum tempo atrás, e foi dito que cada funcionário da empresa, fora o seu salário nominal, estaria recebendo mais o equivalente a R\$ 600 em benefícios, plano de saúde, plano odontológico, ticket refeição, vale transporte, auxílio combustível... e tem uma série de outros benefícios que tu escolhe. A operadora te exige muito, o trabalho precisa ter muita qualidade, não pode haver reclamações do cliente, mas a operadora dá muito em troca. Tu tens todo um amparo de benefícios por trás, e tu tens a opção de escolher esses benefícios também. O único benefício que é obrigatório é o plano de saúde, mas tu tens um ticket maior ou menor, supermercado. Em outras empresas além do salário ser baixo, tu só tem o salário e o vale transporte, às vezes, o ticket [refeição, alimentação] também. A operadora paga para nós também o transporte quando tem treinamentos. Tu já é considerado adaptado no treinamento. É realmente um diferencial. (Monitor de *call center*, sexo feminino, 28 anos, 5 anos de empresa, Empresa B).

Outro benefício comum nas empresas investigadas é um abono salarial para pagamento de creche ou babá, em que a empresa paga de 80 a 100 % da mensalidade de acordo com a faixa salarial do empregado e a idade dos filhos, chegando até aos seis anos do dependente ou até este estar matriculado no ensino fundamental. Um benefício menos comum, mas que há nas empresas investigadas, é um abono salarial de até R\$ 440 para empregados que tenham filhos com problemas especiais, sem limite de idade do dependente. Duas das empresas ainda possuem um benefício de auxílio medicamento, que pode chegar até R\$ 200 mensais. Evidentemente, estas são questões específicas, mas que ultrapassam as preocupações mais tradicionais.

Como a estrutura das operadoras é enxuta, ocorre exatamente o contrário da precarização, porque lá dentro só tem pessoal muito qualificado e esta qualificação reflete um salário – dentro da empresa – mais elevado. São pessoas estratégicas que podem ter um salário elevado e a empresa paga porque não quer que ela vá trabalhar em outra empresa, numa concorrente. Então, o salário médio dessas empresas cresceu, embora se tenha uma diminuição de pessoas, onde eles



economizam é no terceiro, na mão-de-obra intensiva. (Líder sindical, Rio de Janeiro)

**Quadro 6:** Condições de emprego por áreas nas operadoras de telefonia móvel celular

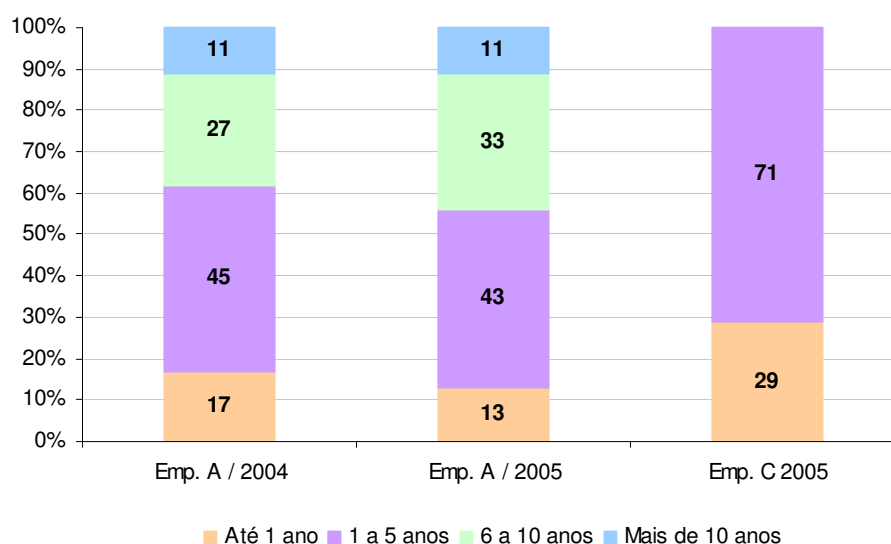
Área	Marketing	Operações	Vendas	Rede e engenharia	Atendimento ao Cliente	Administrativo
<b>Condições de emprego</b>						
<i>Tipo de contrato</i>	Tempo Indeterminado	Tempo Indeterminado	Tempo Indeterminado e temporário*	Tempo Indeterminado	Tempo Indeterminado	Tempo Indeterminado
<i>Remuneração</i>						
Salário médio (R\$)	4.000,00	2.400,00	1.200,00	3.500,00	800,00	1.800,00
Variável/Comissão	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
PPR	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
<i>Benefícios</i>						
Alimentação**	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Refeição	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Cesta básica***	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Transporte	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Gasolina	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Plano de Saúde	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Odontologia	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Treinamentos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Telefone celular	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Auxílios familiares****	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos
Curso de capacitação	Gestores	Gestores	Gestores	Gestores	Gestores	Gestores
<b>Jornada de trabalho</b>						
Jornada contratada	8h	8h	Flexível	8h	6h	8h
Jornada média	9-10h	9-10h	12h	8h	8h	8h
Hora-extra	Frequente	Eventualmente	Não	Eventualmente	Frequente	Eventualmente
Folgas semanais	2 dias	2 dias	1 dia	1 dia	1 dia	2 dias
<b>Tempo de Emprego (faixa predominante)</b>	Mais de cinco anos	1 a 3 anos	1 a 3 anos	Mais de cinco anos	Até 1 ano	1 a 3 anos
<b>Rotatividade</b>	Baixa	Baixa	Média	Baixa	Alta	Média

**Fonte:** Pesquisa de campo; informantes. PPR: Participação nos lucros e resultados. \* Vendedores são contratados como temporários quando são realizadas campanhas para datas comemorativas, como dia dos pais, dia das mães e natal. \*\* Ticket alimentação opcional de R\$ 8 a R\$ 18; o empregado também pode optar por receber apenas ticket alimentação, ou apenas refeição, ou 50% de cada. \*\*\* Bônus cesta básica mensal de R\$ 200. \*\*\*\* As empresas investigadas contribuem com educação dos filhos, inclusive dos filhos especiais, com bônus que podem chegar até R\$ 400 e R\$ 700, nos respectivos casos. Na Empresa A, também existe auxílio funeral para ascendentes e descendentes dos empregados.

Na regional do Rio Grande do Sul, a Empresa B desenvolveu uma política de implantação de benefícios flexíveis em função de fatores como reconhecimento das necessidades individuais, competitividade, objetividade e controle interno dos custos. A empresa disponibiliza um total de 11 benefícios desdobrados em 32 opções de escolha, sendo que cada um corresponde a determinado número de pontos. A contagem de pontos está ligada ao cargo e ao número de dependentes de cada associado. A idéia é a de que o plano se adapte à realidade do empregado, além de funcionar como elementos de atração ou de retenção dos empregados. O plano de benefícios é construído pelo empregado pela Intranet, a partir das opções disponíveis. O sistema é opcional, tendo o empregado que associar-se a essa política, participando com 20% sobre o benefício (débito no salário), para evitar problemas no âmbito legal e garantir maior comprometimento por parte do funcionário. O sindicato entende que

esse tipo de plano poderia reduzir os benefícios para os empregados, porém a opção básica de benefícios garante os benefícios firmados em acordo coletivo de trabalho. Essa política de benefícios flexíveis foi inclusive bastante premiada, e teve inspiração nos modelos desenvolvidos por empresas como a Microsoft.

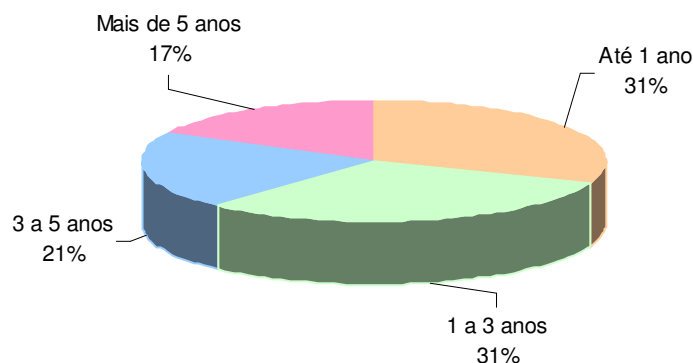
**Gráfico 54:** Distribuição dos empregados em operadoras de telefonia móvel celular por tempo de empresa – Empresa A, 2004-2005; Empresa C, 2004



**Fonte:** Relatório Anual das Empresas

Os Gráficos 54 e 55 permitem observar a distribuição do quadro funcional das operadoras de telefonia móvel celular por tempo de emprego. A rotatividade nas operadoras de telefonia móvel celular não ocorre em razão exclusivamente das empresas ou das características dos empregos. Mesmo com a observação de “bons salários” e “largos benefícios”, a rotatividade nas empresas investigadas é alta, acompanhando a situação observada para o setor de telecomunicações, no Capítulo 2. Porém, há algumas diferenças entre as empresas investigadas. A Empresa A teve 17% de empregados com até um ano de empresa, em 2004, com redução para 13%, em 2005 (Gráfico 54), o que pode ter sua razão devido a esta empresa estar mais consolidada no mercado. No caso das Empresas B e C, 29% e 31% dos empregados possuem até um ano de empresa (Gráficos 54 e 55). Embora a rotatividade seja alta, existem evidências de permanência nas empresas investigadas: no caso da Empresa A, houve redução dos empregados com até um ano de empresa, como foi antes observado; em todas as empresas, existe grande contingente de empregados com três a cinco ou mais de cinco anos de empresa. As Empresas B e C têm pouco tempo de atuação no Brasil (cerca de sete anos) em relação à Empresa A (13 anos).

**Gráfico 55:** Distribuição dos empregados por tempo de empresa – Empresa B, 2004



Fonte: Empresa B.

**Quadro 7:** Indicadores sociais, diversidade – Empresas A, B e C, 2004.

Empresa	Empresa A	Empresa B	Empresa C
<b>Indicador</b>			
Número de empregados acima de 45 anos	417	293	185
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	36,0	41,0	25,4
Nº de negros que trabalham na empresa	Nd	667	Nd
% de cargos de chefia ocupado por negros	Nd	3,0	0,0
Nº de portadores de deficiência física que trabalham na empresa	Nd	30	22

Fonte: Balanço social das empresas. Nd: Não divulgado.

A existência de contrato formal de emprego serve como “uma garantia” para o trabalhador, caso este seja desligado, pois a legislação lhe garante fundo de garantia e seguro desemprego. Além disso, as empresas têm preocupação quando ocorrem mudanças em que muitos empregados precisam ser desligados. Quando ocorrem grandes mudanças nas empresas, como centralização ou terceirização de alguma atividade, as empresas contratam consultorias para realizarem a realocação no mercado (provavelmente para alguma terceira) o chamado *outplacement*. Ou seja, se existe uma política desse tipo, reforça-se a idéia de que as demissões são comuns. Quando as demissões são específicas e ocorrem em pequeno número essa mobilização por parte da empresa não ocorre, porém nestes casos buscam-se oportunidades de trabalho para os desligados através de relação pessoais dos gestores.

### 4.3.2 Responsabilidade corporativa

A elaboração de um diagnóstico sobre *qualidade do emprego* também permite que se conheçam aspectos das relações de emprego que ocorrem em determinadas atividades ou segmentos econômicos. O tipo de trabalhador requerido pelas operadoras de telefonia móvel celular, escolarizado e capacitado a lidar com o ritmo das mudanças, é um trabalhador passível de ser perdido pela empresa, e isso requer organizações que esbocem algum tipo de preocupação com a qualidade de vida dos empregados, especialmente no ambiente de trabalho. O trabalhador empregado nestas empresas, que está estudando, que assimila informações, é um trabalhador que “está de olho no mercado” e que se não se sentir bem na empresa, principalmente devido à “dedicação” que ele oferece à empresa, aceitando a intensidade do trabalho, pode sair da empresa, e esta perder não só o investimento no trabalhador como perder um trabalhador muito produtivo. Isso implica que as empresas desenvolvam mecanismos de retenção dos empregados, oferecendo vantagens em relação às outras empresas. Essa é uma realidade presente nas operadoras de telefonia móvel celular, inclusive tais empresas gastam recursos elevados para contratar pesquisas que avaliam a satisfação com o emprego de seus empregados, a fim de identificar aqueles pontos que deveriam ser melhorados.

A boa imagem da empresa perante o empregado e perante a sociedade é algo importante e também muito prezado pelos empregados. As operadoras de telefonia móvel celular são empresas que têm enfatizado preocupações com a responsabilidade social e a responsabilidade corporativa. Um indicativo disso é a elaboração de relatórios específicos para essas questões, os relatórios de balanço social, o que ocorre anualmente nas três empresas investigadas. Nesses relatórios, há referência a investimentos no pessoal para implementar a formação, participação de mulheres em cargos de direção, participação de negros, presença de deficientes físicos, trabalhadores com idade mais elevada, todas questões que remetem às perspectivas da *qualidade do emprego*. O grau de responsabilidade dispensado pelas operadoras em relação aos trabalhadores que são seus empregados, são importantes indicativos das condições de emprego.

A responsabilidade corporativa das operadoras de telefonia móvel celular pode estar ligada à demonstração de resultados aos investidores. Empresas que possuem capital aberto poderiam prezar por melhor relação com os empregados, tendo em vista atrair investimentos. Possivelmente, a empresa queira demonstrar aos investidores e aos possíveis novos investidores que seria uma empresa “transparente”. Um padrão mais elevado de relações corporativas evitaria problemas com ações legais trabalhistas, por exemplo. Além disso,

demonstrar que há na empresa um quadro funcional qualificado pode indicar, para possíveis investidores, garantia de produtividade. Um padrão mais elevado de responsabilidade social, para com a comunidade, também demonstraria preocupações sociais, efetivadas em contribuições sociais e culturais, demonstrando que seriam empresas com um diálogo aberto com a sociedade e com o governo. Tais empresas participariam de programas propostos pelo governo, por exemplo, revertendo impostos em contribuições sociais, e esta é uma prática muito recorrente e incentivada. Para os investidores, tais questões poderiam “soar bem”, dado que tais empresas, em caso de crise, poderiam recorrer a empréstimos públicos.

Os relatórios de balanço social das operadoras de telefonia móvel celular tratam sobre investimentos sociais internos e externos. Os investimentos sociais internos dizem respeito aos empregados (gasto com creche, saúde, previdência privada, educação, desenvolvimento profissional). Os investimentos sociais externos dizem respeito à responsabilidade social (incluem educação, cultura, esporte, combate à fome). O balanço social implica numa cultura empresarial que privilegia a transparência. Através de sua publicação, pode-se conhecer os esforços das empresas no sentido de conciliar o seu sucesso econômico com preocupações sociais e ambientais. As preocupações sociais referem-se tanto a aspectos corporativos, quanto a aspectos comunitários (doações, atividades voluntárias, manutenção de institutos) e governamentais (repasso de impostos). No que se refere às preocupações sociais, destacam-se em razão dos interesses deste estudo os aspectos relativos aos empregados das empresas. Segundo uma avaliação corrente, esse “padrão mais elevado de relação com os empregados” pode estar relacionado com a “cooptação” para fazer o empregado “vestir a camiseta” e dedicar-se totalmente à empresa. Isso pode ser verdade, Porém, não é uma via de mão-única. Como se observou, os empregados nas operadoras de telefonia móvel celular possuem um perfil qualificado e existe tendência à busca por novas oportunidades. Assim, mesmo que a empresa lhes exija alto grau de dedicação, estes desejam dedicar-se em alto grau, visualizando desenvolvimento profissional e pessoal.

Existe uma cultura nas empresas investigadas que zela pelo respeito aos empregados, dispensando-lhes tratamento especial, para que se sintam como responsáveis por um todo. As empresas preocupam-se em definir os empregados não como “trabalhadores” ou “empregados”. Na Empresa A, há uma cultura de tratar os trabalhadores como “colaboradores”. Na Empresa B, os empregados são tratados como “associados”. Na Empresa C, existe iniciativa em tratar os gestores e os vendedores corporativos como “executivos”. Em datas festivas, lançamentos de produtos, ou até mesmo em campanhas de responsabilidade social, as empresas investigadas promovem grandes festas, com a presença de artistas, com mais de 2 mil convidados, dos quais são em sua maior parte seus empregados. Quando as

festas são para o lançamento de algum novo produto também são convidados os empregados dos agentes autorizados (vendas externas). Existem também investimentos em atividades de lazer, para os empregados em geral e para empregados e suas famílias.

As operadoras mantêm programas de participação em riscos ambientais e comitês internos de prevenção a acidentes de trabalho, além de serem realizadas análises ergonômicas e de insalubridade e semanas internas de prevenção a acidentes de trabalhos (SIPATs). Esses grupos são formados por empregados que são gestores e não-gestores. As três empresas cumprem resoluções legais relacionadas à segurança de seus empregados através das comissões interna de prevenção de acidentes no trabalho (CIPAs). No caso da Empresa A, são desenvolvidas ações práticas e de conscientização sobre qualidade de vida através de palestras. Internamente, os empregados têm à disposição *quick massage*, ginástica laboral, e massoterapia.

Sobre a qualidade de vida no trabalho, o Gerente de Recursos Humanos da Empresa C, em entrevista para a Revista Manager (2004), afirmou:

*A qualidade de vida é extremamente importante e proporciona um grande retorno para as empresas. É um fator fundamental para que o empregado possa se dedicar efetivamente à empresa durante o seu período de trabalho. A empresa disponibiliza algumas atividades diferenciadas nas áreas de maior necessidade. Na área de call center, por exemplo, foram incorporadas atividades como ginástica corporal, massagem e fisioterapia. Nas demais áreas, está sendo implantada a Associação dos Empregados, que cuidar das questões de saúde, lazer e esportes.*

Outro aspecto que pode esclarecer a condição corporativa promovida pelas operadoras é o porte das empresas (tamanho, número de empregados, movimentação financeira). As três operadoras são empresas controladas por grupos multinacionais com atuação em diversos países, entre elas a Telefônica, da Espanha, a Telmex, do México, a Portugal Telecom, de Portugal, a Telecomunicações Italianas Móveis, da Itália, além de instituições financeiras. Tais empresas trazem, destes grupos internacionais, tradição na prestação e no desenvolvimento de serviços de telecomunicações para os consumidores. Está presente nos seus objetivos aspectos como liderança de mercado, diálogo social, investimento, expansão.

É interessante ainda destacar que no caso das Empresas A e B, existe uma preocupação destacada nos balanços sociais que reporta à que na seleção dos fornecedores e terceirizados, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa sejam observados (Quadro 8). Sobre isso, deve-se destacar que, judicialmente, se tem entendido que a empresa contratante é responsável pelos empregados de seus

fornecedores. Isso parece estar relacionado também à própria tendência de externalização de atividades e a possibilidade dos empregados virem a serem re-locados em tais empresas.

**Quadro 8:** Informações sobre responsabilidade social – Empresa A, Empresa B e Empresa C, 2004

Indicadores Ibase	Empresa A	Empresa B	Empresa C
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	45,29	65,0	81,5
Número total de acidentes de trabalho	47	58	17
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por	direção e gerências	direção e gerências	direção e gerências
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	todos(as) + Cipa	Direção e gerências	direção e gerências
Quanto a liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa	não se envolve	incentiva e segue a OIT	segue as normas da OIT
A previdência privada contempla	todos(as) empregados(as)	todos(as) empregados(as)	todos(as) empregados(as)
A participação nos lucros e resultados contempla	todos(as) empregados(as)	todos(as) empregados(as)	todos(as) empregados(as).
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa	são exigidos	são sugeridos	não são considerados
Quanto a participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa	organiza e incentiva	Apóia	organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as)	Na Empresa: 2.638.882 No Procom: 78.165 Na Justiça: 45.989	Na Empresa: 1.320.810 No Procom: nd Na Justiça: nd	Na Empresa: nd No Procom: 4.325 Na Justiça: 2.516
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas	Na Empresa: 100 No Procom: 100 Na Justiça: 100	Na Empresa: 100 No Procom: nd Na Justiça: nd	Na Empresa: 100 No Procom: 100 Na Justiça: 100
Valor adicional total a distribuir (em mil R\$)	7.018.404	A empresa só divulga esse valor em nível da controladora multinacional	1.305.467
Distribuição do valor adicional	60,8% para o governo; 9,9% para empregados(as); 5,3% para acionistas; 25,2% para terceiros; -1,3% retido.	A empresa só divulga esse valor em nível da controladora multinacional	67,1% para o governo; 6,2% para empregados(as); 5,6% para acionistas; 6,3% para terceiros; 14,8% retido.

**Fonte:** Adaptação do Relatório tipo Ibase, preenchido pelas respectivas empresas. **Nota:** 1) Ibase é uma organização não governamental, ver mais em <http://www.ibase.org.br>; 2) Os indicadores seguem o padrão estabelecido pelo Ibase e adotado pelas empresas.

As três empresas investigadas desenvolveram códigos de ética e de conduta, sob os quais todos os empregados estão submetidos, inclusive diretores e a presidência. Tais documentos são disponibilizados para os empregados e definem sanções sobre as atitudes dos empregados no âmbito do emprego, ao mesmo tempo em que estabelecem prerrogativas que recaem sobre a própria empresa, principalmente sobre os gestores. Os códigos de ética e conduta abordam questões referentes às relações de trabalho no interior das empresas, ao respeito ao cliente, ao diálogo com a sociedade. Muitos dos itens visam a eliminar a questão de privilégios pessoais, inclusive na contratação de empregados. Como todos têm acesso a tais documentos, os empregados que se sentirem injustiçados podem entrar com ações na justiça

embasados nestes códigos. Os códigos de ética e conduta são documentos que prezam a transparência e o relacionamento entre empresa, sociedade e trabalhadores, e merecem ser estudados.

#### 4.4 Reforço da empregabilidade e mercado de trabalho

A elaboração de um diagnóstico sobre *qualidade do emprego* também permite que se conheçam elementos centrais do funcionamento do mercado de trabalho. As empresas de telefonia móvel celular ao mesmo tempo em que demitem, continuam contratando empregados. O mercado de trabalho no segmento é movimentado, demonstrando que mesmo que haja cortes no quadro funcional, também há acesso. A Empresa A, que vem perdendo participação no mercado, devido à concorrência, demite mais, mas nem por isso deixa de contratar. A Empresa B perde mercado, mas continua contratando. A Empresa C, que vem em ascensão no mercado, cria postos de trabalho, mas não deixa de demitir.

**Tabela 7:** Dinâmica do mercado de trabalho – Empresas A, B e C, 2003-2004

Empresa	Empresa A			Empresa B			Empresa C		
Ano	2003	2004	2005	2003	2004	2005	2003	2004	2005
Empregados	6.700	6.350	6.084	5.796	6.263	7.543	1.981	2.190	2.446
Admissões	769	1.165	-	1.597	2.228	2.006	303	599	716
Demissões	1.536	1.515	-	315	1.761	726	663	390	460
Rotatividade***	11,5	18,3	-	5,4	28,1	9,6	15,3	17,8	18,8
Estagiários	331	258	-	ND	244	284	108	86	88
Terceirizados*	ND	ND	-	2.641	4.893	2.839	1.424	2.013	1.338
Pessoal/Terceiro**	-	-	-	2,2	1,3	2,6	1,3	1,1	1,8

**Fonte:** Empresas. \* Não compõem o quadro funcional, empregos gerados externamente. \*\* Relação empregados próprios por empregados terceirizados. \*\*\* Calculada segundo a taxa da RAIS: o menor valor entre admissões e demissões X 100/estoque de empregos.

Observa-se que há entrada e saída do mercado de trabalho das operadoras de telefonia móvel celular (Tabela 7). Três situações podem explicar essa situação. Em primeiro lugar, as empresas estariam enxugando o quadro funcional. Apenas o caso da Empresa A poderia confirmar essa situação, pois é a única que reduziu o quadro funcional nos últimos anos, realizando mais demissões do que contratações. Em segundo lugar, os trabalhadores estariam encontrando melhores oportunidades de emprego. Nesta perspectiva, confirmar-se-ia a suposição de que os trabalhadores empregados nas operadoras possuem empregabilidade reforçada, buscando colocações fora das empresas. Em terceiro lugar os trabalhadores são



demitidos por justa causa. Tais situações são individuais e muitas vezes ocorrem por fraudes. Como são questões de caráter pessoal, não convém analisá-las.

A transferência de empregados entre as operadoras já foi comum nestas empresas, mas hoje ocorre esporadicamente. No início da instalação das operadoras de telefonia móvel celular era comum que as empresas entrantes buscassem empregados com experiência nas empresas em atuação no mercado – nas concorrentes, principalmente para as áreas técnicas e administrativas, inclusive oferecendo salários elevados, acima do valor de mercado. Hoje as empresas consolidadas buscam construir seus quadros internamente, pois no mercado de trabalho há cada vez mais oferta de mão-de-obra qualificada e jovem: as empresas promovem seus quadros e abrem vagas para os “novos empregados com grande potencial”.

As tecnologias vão mudando e os serviços se diversificam, nós vamos sentindo que as pessoas, esta “gurizada” que já vem saindo das universidades, dos cursos técnicos, eles conseguem aprender muito mais fácil esta tecnologia. Em decorrência disso, a mão-de-obra acaba sendo muito mais fácil de ser encontrada no mercado, e preparada internamente. O RH está identificando os locais onde nós podemos estar buscando profissionais. Muitas vezes, os empregados são encontrados na própria empresa, em outras áreas, nos programas de *trainee*, ou entre os estagiários. Entretanto, outras vezes os empregados precisam ser buscados na concorrência. (Entrevista, Gerente de RH, sexo feminino, Empresa A)

Descartada atualmente a saída dos empregados para outras operadoras, a alta rotatividade ocorre por dois motivos: ou os empregados se desligam porque conseguem empregos melhores ou os empregados são demitidos. Em muitos casos, os empregados tomam a iniciativa de desligarem-se das empresas, saindo por iniciativa própria. Os empregados que estão estudando, principalmente os que estão cursando a graduação, quando concluem seus cursos tendem a procurar empregos relacionados à sua formação, e quando encontram, tendem a desligar-se. Os que realizam cursos técnicos também se desligam, mas apenas quando encontram empregos com melhor remuneração; por isso, desligam-se menos, pois a remuneração nas operadoras de telefonia móvel celular e os benefícios oferecidos estão acima dos do mercado de trabalho em geral. As demissões também ocorrem com frequência. Às vezes, as demissões ocorrem por reestruturação das empresas, pois com a tendência à centralização, as empresas reduzem quadros nas regionais. Em alguns casos, há demissões por baixa adaptação ao ritmo de trabalho, que é identificada quando em um mesmo grupo ou equipe, um empregado está muito aquém da produtividade dos outros. Outras vezes, as demissões ocorrem por justa causa, devido às fraudes e quebra do código de ética e conduta adotado pelas empresas.

A rotatividade é alta e desgasta o treinamento, e se o profissional não para na empresa é porque não está vendo nela capacidade de retorno e possibilidades. (Analista Júnior da Gerência de Operações, sexo masculino, 26 anos, dois anos de empresa, Empresa A)

Contudo, deve-se destacar que há um núcleo na empresa que oferece oportunidades melhores aos empregados (60% da mão-de-obra das operadoras). Esse núcleo constitui-se dos empregados das áreas *desenvolvimento de serviços, marketing e inovação, gerência de operações, suporte de rede e atividades administrativas*. A alta rotatividade observada nas empresas não é comum nas últimas atividades mencionadas, embora ocorra. Porém, esse grupo teria mais dificuldade de re-inserção, em caso de desligamento, diferentemente de atendentes e vendedores, que se recolocam com maior facilidade devido às características da ocupação e dos empregados.

Muitos empregados também se transferem para outras empresas de telecomunicações, que não sejam apenas as operadoras de telefonia móvel celular. Alguns encontram espaço nas empresas de telefonia fixa, outros nas empresas de televisão a cabo, e outros, mais técnicos, em empresas de informática. Muitos encontram oportunidades nas empresas terceirizadas ou nos fornecedores, que podem oferecer um alto salário e/ou um cargo mais elevado para um empregado que possui experiência na operadora.

A escolaridade (principalmente em nível superior) é legitimadora da hierarquia de cargos. A busca por formação ocorre mais por iniciativa dos trabalhadores, que se sentem ameaçados se não permanecer estudando. A escolaridade maior não garante maiores salários, mas amplia a capacidade de envolvimento dos empregados. O aumento da escolaridade acaba sendo mais uma consequência de mudanças culturais – aspirações dos trabalhadores – do que uma causa das mudanças empresariais. Os empregados buscam qualificar-se para ampliar sua capacidade de contribuir nos projetos da empresa. Essa situação tende a favorecer ambas as partes. As empresas ganham com um profissional mais inserido, conhecedor da realidade da empresa, do contexto do segmento, com mais iniciativa em participar dos projetos. Os empregados, por sua vez, ganhariam com a possibilidade de mobilidade intra-empresa e extra-empresa. Na empresa poderiam ser mais reconhecidos por sua contribuição cada vez mais qualificada. No mercado de trabalho seriam mais valorizados. Os empregados nas operadoras de telefonia móvel celular, trabalhadores qualificados e jovens, por terem conhecimento do ambiente empresarial, estão preocupados em construir também uma “segurança extra-emprego”.

A crescente escolaridade dos empregados destas empresas e o seu perfil qualificado permitem sua mobilidade: são trabalhadores com *empregabilidade* reforçada, portanto, seu

deslocamento no mercado de trabalho não só é possibilitado, como ocorre com certa frequência. Segundo os informantes, os gestores das empresas sabem que estão formando profissionais capacitados e que podem perdê-los. A mobilidade dos empregados é favorecida também pela informação que dispõem os próprios empregados. As empresas investigadas, como já foi destacado, treinam seus empregados com frequência, e estes treinamentos não são especificamente técnicos, que ocorrem quando há mudança de tecnologia, mas, principalmente, são treinamentos informativos: servem para conhecer os procedimentos da empresa, o ambiente empresarial e o mercado, as campanhas das empresas concorrentes. O conhecimento “mais apurado” desperta o interesse dos empregados por determinados cursos: as empresas fazem seleção interna para cargos de maior responsabilidade, evitando, o quanto possível, buscar novos empregados no mercado. A progressão ascendente de cargos nas operadoras é bastante seletiva. O mais comum é a mobilidade horizontal, para outras áreas ou para outras funções nas próprias áreas, e menos para posições de chefia.

Os trabalhadores empregados nas operadoras, muitas vezes, buscam ascensão profissional em outras empresas de telecomunicações e, em alguns casos, nas próprias empresas terceirizadas, sempre tendo por motivação “uma nova oportunidade” ou até mesmo retiram-se do segmento, e isso aumenta a rotatividade nas empresas. O que se observa, em consequência, é o alto grau de mobilidade horizontal, em que muitos trabalhadores transitam entre empresas, inclusive entre as próprias operadoras. O trânsito de empregados entre empresas não significa que estes ascendam a colocações superiores, mas em alguns casos pode ser uma forma de garantir um emprego pelo menos compatível com o anterior. Por exemplo, quando uma operadora fixa começou a oferecer serviços de telefonia móvel celular, esta iniciou um processo de implementação de operações, buscando trabalhadores na Empresa A, a qual estava, no mesmo período, em processo de fusão e centralização nacional. Neste caso, alguns trabalhadores “migraram” para a nova empresa de telefonia móvel celular, como uma forma de assegurar-se, antevendo que com a centralização da empresa em que estavam empregados poderiam vir a perder suas colocações.

A realização de cursos de graduação amplia as qualificações dos trabalhadores e também suas aspirações por melhores colocações. Os empregados obtêm informações nos cursos, nos treinamentos, através de colegas, ou até mesmo pela Internet. Podem, portanto, antecipar-se em relação às oportunidades que estejam surgindo na empresa, na própria regional ou em outros locais, e disputar os cargos. A perspectiva de interiorização das operadoras reforça a possibilidade de criação de cargos longe dos maiores centros urbanos. Essa prática de mobilidade é recorrente nas empresas investigadas: os gestores incentivam e os empregados demonstram-se atentos a tais possibilidades. Quando os empregados não têm

suas expectativas atendidas, passam a buscar oportunidades fora da empresa. Entretanto, poder-se-ia supor que as empresas têm poucos anos de atuação e nem todos os empregados poderiam ter tido uma “oportunidade”, mas deve-se considerar que a ansiedade também faz parte do perfil desse trabalhador jovem. Como ele é um trabalhador que “pensa”, que está estudando, que se dedica bastante, querendo “oportunidades”, ele quer resultados, para afastar-se parcialmente do “sentimento de incerteza quanto ao seu futuro profissional”, pois esse empregado também constrói mecanismos de reflexão sobre a realidade social, especialmente sobre a situação do mercado de trabalho, que é externa ao seu emprego. Essa “motivação” é esperada pelas empresas quando estas contratam seus empregados. Esse trabalhador que almeja se proteger acaba sendo, para a operadora, um empregado de grande potencial.

O problema de ter um profissional mais dinâmico, mais jovem, é que ele é mais propenso a deixar a empresa. Mas aí entra a arte de fazer gestão de pessoas, capacitar os gestores para fazer a retenção destes jovens, gerando possibilidades de crescimento dos associados, fazer projeção de carreiras para eles, gerar uma política de remuneração mais agressiva para eles. Isso porque o profissional de “alto-potencial” tem uma tendência maior de desprendimento. Esses que são arrojados, que têm atitude pró-ativa, que querem crescer, que são otimistas, que são ambiciosos, você tem que ter um jeito especial de lidar com eles. Efetivamente eles vão na busca do melhor para eles, e você precisa sempre estar olhando para eles. Nós buscamos empregados que cheguem aqui e saibam que não ficarão por muito tempo, mesmo que fiquem (Gerente de RH, sexo masculino, Empresa B)

Sobre a retenção de empregados, o Gerente de Recursos Humanos da Empresa C, em entrevista para a Revista Manager (2004), afirmou:

*Recrutar talentos é difícil, mas não tanto quanto reter. É necessário buscar alternativas para dosar a capacidade, a potencialidade e a ansiedade das pessoas de forma que elas não se sintam bloqueadas ou cerceadas. É preciso achar meios para que essas pessoas se sintam à vontade e mantenham suas esperanças em poder se desenvolver dentro da empresa.*

Não é possível, entretanto, apontar a rotatividade elevada como característica de todo o segmento, uma vez que a rotatividade é demonstrada principalmente pelas atividades de *vendas diretas e atendimento ao cliente*. Os trabalhadores desta atividade possuem um perfil que corrobora com o que ocorre nas atividades comerciais do mercado de trabalho em geral. Um vendedor é um vendedor em qualquer lugar, e se surgir uma oportunidade minimamente mais vantajosa para um empregado deste tipo, por exemplo, um salário um pouco maior, ou

comissões mais vantajosas, esse empregado retira-se sem maiores problemas, além de entrar em acordo com a empresa e receber indenização (proteções legais).

Quando por exemplo centralizaram o setor de cobrança para o Rio de Janeiro, não houve demissão. Eles foram reaproveitados. Como tem essa rotatividade... muitas pessoas são promovidas para outros cargos, para outras atividades, eles sempre procuram encontrar pessoas dentro da empresa, até porque é complexo. Até porque se tu vai pegar gente de fora precisa treinar de novo, precisa se adaptar é muito mais difícil. Como a rotatividade é alta, é possível assumir essa demanda. No caso do pré-GSM que foi terceirizado em Minas Gerais, também não se demitiu. Normalmente se aproveita bastante. Existe também muita rotatividade por fraude. Como os funcionários têm acesso aos sistemas, eles muitas vezes dão crédito, dão bônus para as pessoas, ou também eles quebram a confidencialidade, divulgando dados dos clientes. Mas a rotatividade maior é pela ascensão de cargos. Muita gente é estudante e quando se forma continua na empresa pois conseguem uma supervisão, que precisa ter ensino superior ou estar cursando, e isso vale para qualquer curso. Normalmente as pessoas se formam e permanecem na empresa. Eu tive duas colegas de monitoria que concluíram o curso de graduação em Direito e foram aproveitadas no jurídico, e duas colegas que se formaram em publicidade e foram aproveitadas no marketing. Isso acontece com frequência. E no jurídico e no marketing eles ganham bem mais. Um analista de marketing está ganhando quase R\$ 2.000. Isso porque houve uma redução de salários com a entrada dos mexicanos. Quando a empresa era canadense, os salários eram astronômicos. Um supervisor chegava a ganhar R\$ 4.500, hoje um supervisor ganha R\$ 2.000. Mesmo com essa baixa os salários continuam sendo altos. (Monitor de call center, sexo feminino, 28 anos, 5 anos de empresa, Empresa B)

Também ocorre muita mobilidade interna nas operadoras. Em muitos casos, essa mobilidade para cargos diferentes está relacionada a mudanças estruturais, e para evitar a demissão dos empregados, eles são transferidos de cargo.

Na operadora, neste mercado em geral, não acontece, por exemplo, de você estar em determinado lugar e caminhar progressivamente rumo a um cargo mais alto. Hoje você pode estar aqui, amanhã mais acima, e depois retroceder, ou deslocar-se para outro lugar. Eu acredito que essa característica de mudança e instabilidade seja própria deste tipo de negócio. É uma instabilidade gerada pelo mercado, e que se evidencia em todas as empresas do ramo. Eu estou há seis anos na empresa e sempre foi assim. Aqui, nós trabalhamos juntos na empresa, o tempo todo, mas muitas vezes em áreas diferentes. Isso possibilita que o profissional tenha uma visão mais ampla da empresa, do setor, e também do trabalho que está desenvolvendo, de certa maneira isto é positivo para nós enquanto profissionais. Eu acredito que ficar numa mesma empresa ou mesmo cargo por muito tempo é complicado, se eu tivesse ficado numa mesma função, fazendo a mesma coisa todos os dias, esses seis anos, eu já teria ido embora. O fato de você estar em constante estado de rotatividade de funções, para mim, é uma vantagem. Eu amplio o meu conhecimento das coisas. Quando nós temos este tipo de desafio, abre um leque de possibilidades. Conforme você vai assimilando este novo molde,

you acaba creating conditions of mobility in the company. This is the best way to ascend in this sector. (Marketing Manager, Company A, female).

There is promotion in the company. I myself started as a pre-paid attendant. According to your capacity, your knowledge you go to post-paid. From post-paid you could go to retention or to corporate, or to stores. And salaries were increasing. I went from pre-paid to post-paid, then to international homing, and two years ago I am in monitoring. All promotion in the company is done by internal selection, with staff from all areas. As you take courses for specific areas and when you have selection you dispute the positions. (Call center monitor, female, 28 years, 5 years in company, Company B)

I am waiting for my opportunity to grow in the company. Many of my colleagues succeeded. I am taking Biology at the Faculty, but I would like to work in the area, but if I succeed in growing here in the company, I will hardly find a better one outside. I do not usually look for other jobs, but if another company offers me the benefits and the salary I receive here, I will trade. (Call center attendant Post-paid, female, one year in company)

It is not easy to change jobs in the telecommunications sector. I think it is a matter of phases. I know that in a company where I worked many employees who were once fired from the company, but they had to accept lower pay. We always talk about the sector and about opportunities. Among us the people talk a lot about this, even with staff from other states, because if someone gets a lower pay they are in danger. The colleagues are always contacting the staff who left, to see how they are, to see if there is a place for them too. People are always looking for an opportunity to grow. I, when I was in another company, I wore a t-shirt and I got a headache. So I do it, I get involved, but I do not let myself be carried away. If there is another company, I will leave. (Network management center technician, female, 24 years, Company B)

Regarding the mobility that occurs inside the company and the promotion of positions, the HR Manager of Company C, in an interview for the Manager Magazine (2004), stated:

*Job rotation is fundamental, especially in recruitment processes. This allows that the vast majority of available vacancies be filled by the internal population. Job rotation, by itself, does not represent an evolution for the employee. The company usually works with the rotation of staff in a way that it effectively attends to the needs of each area and to the expectations of the employee.*

Many of the disengaged employees end up becoming small entrepreneurs, opening small stores selling the products. This happens because of the knowledge they have about the products of the operator, acquired during the period in which they were employees,

e do contato com a operadora, que possuem por serem ex-funcionários. Nestes casos, os ex-empregados podem ser bem sucedidos ou vir a fracassar. Outros trabalhadores, que não tenham o perfil de empreendedores, optam por buscar empregos em lojas autorizadas, tendo sua contratação nestas lojas facilitada pelo conhecimento que possuem e pela experiência da operadora. Outros vêm a ser contratados por outras operadoras, também de telefonia fixa, ocorrendo mobilidade inter-empresas e intra-setorial. Também há os empregados que acabam optando pela mobilidade inter-setorial. Neste caso, muitas vezes são empregados que utilizaram o emprego nas operadoras como um trampolim para outra atividade.

#### **4.5 Representação e organização dos interesses dos trabalhadores**

A elaboração de um diagnóstico sobre *qualidade do emprego* também permite que se conheçam elementos importantes sobre transformações nos mecanismos de representação dos trabalhadores, especialmente no que se refere às perspectivas sobre os sindicatos. Os “conflitos” entre operadoras e sindicatos de telecomunicações ocorrem principalmente devido à dinâmica destas empresas, que mudam as políticas de remuneração muito rapidamente para acompanhar o mercado. Isso geralmente não é compreendido pelos dirigentes sindicais, embora, nos últimos anos tenha se chegado a uma solução: a renovação anual dos acordos coletivos de trabalho, o que permite a inclusão de novas questões todos os anos. Um avanço importante ocorreu quanto à amplitude dos acordos, que no caso das Empresas A e C, são definidos nacionalmente, incluindo, na negociação, empresas e trabalhadores de diferentes regiões do país. Em 2004, a Empresa A concluiu um acordo coletivo de trabalho com abrangência nacional, fato até então inédito no setor de telecomunicações brasileiro, depois da privatização. A negociação envolveu 23 sindicatos dos 19 estados, chegando a uma solução que beneficia os colaboradores com cláusulas de caráter econômico e social.

O desinteresse sindical por parte dos empregados é uma tendência observada nas empresas investigadas, o que pode ser objetivamente constatado, já que são os empregados que enviam cartas ao sindicato desautorizando o desconto da contribuição sindical. Há um protocolo nas empresas de que todo trabalhador, quando é contratado, deva decidir sobre sua sindicalização. Porém, isto é mais recorrente no caso dos empregados mais jovens. A escassez de profissionais no mercado, por um lado, e os benefícios já oferecidos pela empresas, por outro, são fatores decisivos na explicação do “desinteresse” sindical dos empregados das operadoras de telefonia móvel celular. Em alguns casos, está presente um sentimento de incompatibilidade entre o discurso sindical e os interesses dos trabalhadores. O discurso do

sindicado está, muitas vezes, pautado, por exemplo, em garantir aumento salarial, enquanto que muitos trabalhadores estão preocupados em garantir o emprego. As políticas sindicais tradicionais têm preterido pautas “coletivas” (que atinjam todos os trabalhadores de forma igual) às demandas mais particulares dos empregados.

**Quadro 9:** Conteúdos dos acordos coletivos de trabalho – Empresas A, B e C

<b>Empresas</b>	<b>Empresa A</b>	<b>Empresa B</b>	<b>Empresa C</b>
<b>Indicadores</b>			
<b>Acordo Coletivo</b>			
Período	2003/2004	2005/2007	2005
Abrangência	Nacional	Regional	Nacional
<b>Remuneração</b>			
Reajuste salarial	Reajuste superior a inflação.	Reajuste superior a inflação. Deflator para salários acima de R\$ 2.000	Reajuste superior a inflação. Deflator para salários acima de R\$ 2.000
Participação nos lucros e/ou resultados	Compromisso em manter	Compromisso em manter	Compromisso em manter
<b>Emprego</b>			
Jornada de trabalho	Redução de jornada com manutenção do salário (40h para 35h semanais).	42hs e ½ semanais, com no máximo dez horas diárias, garantia de repouso semanal remunerado	Redução de jornada com manutenção do salário (44h para 40h semanais).
Horas extras	Horas extraordinárias com remuneração adicional	Horas extraordinárias serão remuneradas mediante a aplicação dos adicionais legais.	Horas extraordinárias serão remuneradas mediante a aplicação dos adicionais legais.
Novas Tecnologias/programa de capacitação, realocação e desenvolvimento profissional	Nenhum empregado pode ser demitido em função de introdução de novas tecnologias e/ou processos de automação. Fica assegurado ao trabalhador treinamento e realocação do mesmo em outra área da empresa.	Programas de requalificação de trabalhadores em casos onde alterações tecnológicas impliquem em redução maior do que 5% do número total de trabalhadores.	Compromisso em recapacitação e realocação de trabalhadores.
<b>Outros</b>			
Compromisso de não terceirizar atividades-fim	Sim	Sim, inclusive call center	Sim
Absorção de mão-de-obra terceirizada	Sim	Não referido	Não referido
Férias	Podendo ser dividido em dois períodos, nem um inferior a dez dias	Podendo ser dividido em dois períodos, nem um inferior a dez dias	Não referido
Comissões internas de trabalhadores	Cipa-OLT	Cipa	Cipa-OLT
Adicional de sobreaviso	Sim	Não referido	Não referido
<b>Sindicato</b>			
Liberção de dirigentes eleitos	Compromisso em liberar trabalhadores credenciados pelo sindicato	Compromisso em liberar trabalhadores credenciados pelo sindicato	Um empregado apenas.
Divulgação sindical	Permissão de acesso do sindicato aos trabalhadores no interior da empresa	Permissão de acesso do sindicato aos trabalhadores no interior da empresa	Permissão de acesso do sindicato aos trabalhadores no interior da empresa

**Fonte:** Acordos coletivos de trabalho, publicados pelo sindicato de telecomunicações.

Os empregados mais qualificados negociam sua situação contratual diretamente com as empresas. Quando esses empregados têm uma melhor proposta de emprego, as empresas



fazem uma contra-proposta, mas que não chega a ser um leilão, pois entendem os diretores de recursos humanos que na própria empresa possa se encontrar um substituto à altura. No que se refere à discussão sobre a *qualidade do emprego*, isso está de acordo com a perspectiva de que as demandas externas aos empregos sejam pautadas paralelamente às demandas internas aos empregos. Em entrevista, um dirigente sindical expressou, inconformado, uma opinião: “*Não entendemos por que os trabalhadores das operadoras de telefonia celular não participam das ações do sindicato... porque a sindicalização deles é aquém*” (Dirigente Sindical, Entrevista Sindicato São Paulo, 2006)

Alguns dos sindicatos têm acompanhado mais de perto a realidade das empresas, e contribuído, recentemente, para um diálogo mais equilibrado com as empresas, principalmente quando começa a ocorrer a renovação das lideranças sindicais. As empresas têm sentado à mesa com os dirigentes sindicais e os delegados sindicais para avaliar as pautas de reivindicação buscando nos acordos coletivos alternativas para tornar objetivo a possibilidade de otimização da produção das empresas e proporcionar aos empregados aspectos de segurança e de qualidade de vida. Todavia, muitas vezes, essas tentativas ficam nos discursos, como destacaram os informantes das empresas e dos sindicatos. No caso do sindicato do Rio de Janeiro, foram desenvolvidas práticas condizentes com a realidade do setor. Neste sindicato, foi criado um departamento de auxílio a recolocação de empregados desligados e também foram estabelecidos acordos com instituições de ensino para formar os trabalhadores.

Existe uma dualidade na realidade de tais atividades. Estando no emprego, os empregados buscam certas formas de se manterem no emprego, de defenderem condições ainda mais vantajosas das que as que encontram. Entretanto, os empregados sabem que a rotatividade é elevada, que as empresas podem demitir de acordo com a situação do mercado. Os empregados nestas empresas têm medo do desemprego como fato social, pois conhecem a situação do mercado de trabalho, porém eles não têm medo de perder o emprego, pois demonstram entender a instabilidade do mercado em que atuam.

#### **4.6 Algumas pistas sobre a satisfação com o emprego**

A elaboração de um diagnóstico sobre *qualidade do emprego* implica em analisar aspectos referentes à *satisfação com o emprego*. A *satisfação com o emprego* é um indicador importante da *qualidade do emprego*, uma vez que esse índice permite que se insira na análise a opinião dos trabalhadores. Ao se tratar sobre *qualidade do emprego*, a manifestação dos

empregados, especialmente pela *satisfação com o emprego*, define alguns elementos subjetivos importantes na elaboração do diagnóstico sobre *qualidade do emprego*, que busca conciliar objetivamente aspectos objetivos e subjetivos. Um marcador sobre a *satisfação com o emprego* não apareceria numa análise sobre “emprego de qualidade”, considerando que os indicadores desse último seriam mais objetivos e menos dependentes da manifestação dos empregados, isso em razão de que um “emprego de qualidade” seguiria uma padronização, enumerando uma série de elementos objetivos que precisariam fundar uma relação de trabalho formalizada, que seriam de “aceitação universal”.

Os empregados estão, em geral, satisfeitos com os empregos nas operadoras de telefonia móvel celular, independentemente da forma como expressam essa satisfação. Alguns estão satisfeitos pela oportunidade de desenvolver-se profissionalmente. Outros porque tal emprego está correspondendo a sua expectativa em relação ao emprego. Mesmo os empregados da área de atendimento, que sabem não ter grandes perspectivas de ascensão ocupacional, parecem satisfeitos com a possibilidade de obter uma remuneração que possibilite pagar a faculdade e satisfazer necessidades imediatas de consumo e de receber os benefícios. Os empregados insatisfeitos permanecem pouco tempo no emprego, na maioria dos casos desligando-se por iniciativa própria.

Na Empresa A, é realizada anualmente uma pesquisa de satisfação com o “clima organizacional”, por intermédio de um instrumento de pesquisa de satisfação do funcionário que apura a opinião e percepção dos colaboradores nos seguintes temas: empresa, expectativa dos funcionários, lideranças, comunicação e integração, produtos/serviços/mercado e ambiente/vida/trabalho. A pesquisa de 2004 registrou evolução, em relação ao ano anterior, de 7,3 pra 7,5 no nível de satisfação. Na Empresa B, a pesquisa de satisfação com o emprego, realizada em 2004, registrou uma média de 7,5, que é um índice semelhante ao da Empresa A.

No caso da Empresa B, obteve-se dados completos<sup>45</sup> sobre a pesquisa de satisfação, o que permitiu explorar algumas questões mais pontuais. Os dados podem ser observados nos quadros 10, 11 e 12 e estão segmentados por área (Quadro 11), cargo e tempo de emprego (Quadro 12).

O Quadro 10 mostra a satisfação geral dos empregados da Empresa B por critérios, os quais foram expostos em ordem decrescente de grau de satisfação. Segundo os dados da pesquisa, o critério que obteve maior índice foi o orgulho em trabalhar na empresa (média 9,0), seguido de reconhecer a empresa como uma das melhores empresas para se trabalhar (8,86). As atribuições que receberam o maior grau de satisfação parecem estar embasadas nos

---

<sup>45</sup> Pesquisa obtida em visitação à Empresa B. A pesquisa foi realizada por uma consultoria contratada e especializada neste tipo de pesquisa. A participação dos empregados foi voluntária e o questionário foi auto-aplicado. Os dados expostos foram selecionados junto ao material obtido.

critérios seguintes da lista, apontados pela pesquisa, os quais dizem respeito à participação nos lucros e resultados (8,62), benefícios (8,56), autonomia (8,36), participação em decisões (8,22) e desafios (8,02).

**Quadro 10:** Médias de satisfação do emprego segundo as atribuições do emprego na opinião dos empregados – Empresa B (Regional Sul), 2004

Satisfação	Empresa B	Média	D. P.	Distribuição Notas					Atribuições		
				1	2	3	4	5	Desf.	Neut.	Fav.
Eu sinto orgulho de trabalhar na empresa (Muito)		9,00	0,78	1	1	9	24	65	2	9	89
Comparando com outras empresas, eu classifico a empresa como: (Uma das melhores para trabalhar)		8,86	0,74	-	1	11	31	57	1	11	88
A empresa tem critérios definidos para PPR (Concordo)		8,62	0,94	2	5	9	29	55	7	9	84
Eu estou satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa (Muito)		8,46	0,90	1	4	13	35	47	5	13	82
Os benefícios oferecidos pela empresa são competitivos em relação aos das outras empresas (Muito)		8,56	0,92	1	4	13	30	52	5	13	82
Tenho autonomia para tomar decisões no desempenho das minhas responsabilidades (Concordo)		8,38	0,97	3	3	13	35	46	6	13	81
Eu posso argumentar com meu superior uma decisão dele (Concordo)		8,22	1,10	5	4	13	30	48	9	13	78
Meu nível de motivação para o trabalho é (Alto)		8,10	1,05	4	4	15	35	42	8	15	77
Meu superior me informa sobre mudanças que afetam meu trabalho (Concordo)		8,30	1,01	2	6	15	30	47	8	15	70
Meu superior me incentiva a assumir desafios (Concordo)		8,02	1,14	5	5	17	29	44	10	17	73
Eu confio na empresa, em critérios de credibilidade, igualdade e transparência (Em alto grau)		7,86	0,94	2	6	19	43	30	8	19	73
O espírito de equipe na empresa e entre os colegas é: (Alto)		7,88	1,00	3	6	19	39	33	9	19	72
As condições gerais de trabalho são: (Adequadas)		7,78	1,06	3	9	16	39	33	12	16	72
Considerando o cargo, eu classifico a minha remuneração em relação às outras empresas (Adequada)		7,72	1,05	2	9	22	34	33	11	22	67
A empresa garante a atualização de informações necessárias ao negócio (Concordo)		7,52	1,06	4	10	21	40	25	14	21	65
A empresa realiza atividades voltadas para a qualidade de vida dos empregados (Concordo)		7,52	1,15	4	10	24	29	33	14	24	62
Eu me sinto valorizado pela empresa (Muito)		7,32	1,15	7	8	23	36	26	15	23	62
Há equilíbrio entre minha vida profissional e pessoal (Em alto grau)		7,26	1,16	6	12	21	35	26	18	21	61
Eu me sinto recompensado pela minha dedicação ao trabalho (Muito)		7,34	1,18	7	10	22	33	28	17	22	61
A empresa tem uma filosofia orientada para o treinamento e desenvolvimento do empregado (Concordo)		7,48	1,08	4	9	27	31	29	13	27	60
Meu superior conversa comigo sobre meus pontos fortes e necessidades de desenvolvimento visando o meu aprimoramento profissional (Concordo)		7,32	1,28	8	11	21	26	34	19	21	60
A empresa estimula o autodesenvolvimento dos empregados (Concordo)		7,14	1,23	8	12	22	30	28	20	22	58
As mudanças na empresa impactam o meu trabalho de forma (positiva)		6,92	1,12	7	10	32	32	19	17	32	51
As oportunidades de crescimento profissional na empresa são (Muitas)		6,90	1,26	12	14	25	29	20	26	25	49
Meu superior conversa comigo sobre minhas possibilidades de crescimento profissional na empresa (Concordo)		6,40	1,41	18	14	20	25	23	32	20	48
A empresa estimula o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos empregados (Concordo)		6,54	1,28	12	14	28	26	20	26	28	46

**Fonte:** Empresa B. **Nota:** 1) Pesquisa realizada por consultoria; 2) O número de empregados participantes na pesquisa foi de 676, aproximadamente 68% da mão-de-obra; 3) A participação dos empregados na pesquisa foi voluntária. **Observação:** 1) Pesquisa obtida em visita; 2) Elaboração do quadro de exposição própria deste estudo. Legenda: D.P.: desvio padrão; Desf.: Desfavorável (soma de notas 1 e 2); Neut.: Neutro (nota 3); Fav.: Favorável (soma das notas 3 e 4).

**Quadro 11:** Atribuições do emprego na opinião dos empregados (satisfação) por atividade segundo ordem decrescente dos melhores aos piores índices\* – Empresa B (Regional Sul), 2004

Satisfação \ Atividade	Áreas					Todos**
	Marketing	Operações	Rede	Vendas	Atendimento	
Eu sinto orgulho de trabalhar na empresa (Muito)	82	95	76	84	92	89
Comparando com outras empresas, eu classifico a empresa como: (Uma das melhores para trabalhar)	65	93	68	83	93	88
A empresa tem critérios definidos para PPR (Concordo)	80	83	68	83	90	84
Eu estou satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa (Muito)	59	87	48	81	90	82
Os benefícios oferecidos pela empresa são competitivos em relação aos das outras empresas (Muito)	59	86	60	78	93	82
Tenho autonomia para tomar decisões no desempenho das minhas responsabilidades (Concordo)	94	79	76	75	84	81
Eu posso argumentar com meu superior uma decisão dele (Concordo)	95	71	71	79	79	78
Meu nível de motivação para o trabalho é (Alto)	53	83	64	75	81	77
Meu superior me informa sobre mudanças que afetam meu trabalho (Concordo)	94	80	60	76	80	77
Meu superior me incentiva a assumir desafios (Concordo)	64	70	56	78	76	73
Eu confio na empresa, em critérios de credibilidade, igualdade e transparência (Em alto grau)	47	81	56	68	78	73
O espírito de equipe na empresa e entre os colegas é: (Alto)	47	72	60	71	81	72
As condições gerais de trabalho são: (Adequadas)	77	79	80	62	75	72
Considerando o cargo, eu classifico a minha remuneração em relação às outras empresas (Adequada)	30	70	32	60	81	67
A empresa garante a atualização de informações necessárias ao negócio (Concordo)	18	68	39	59	77	65
A empresa realiza atividades voltadas para a qualidade de vida dos empregados (Concordo)	30	65	16	50	79	62
Eu me sinto valorizado pela empresa (Muito)	30	67	28	53	72	62
Há equilíbrio entre minha vida profissional e pessoal (Em alto grau)	36	73	56	37	72	61
Eu me sinto recompensado pela minha dedicação ao trabalho (Muito)	35	65	40	57	71	61
A empresa tem uma filosofia orientada para o treinamento e desenvolvimento do empregado (Concordo)	18	64	32	55	73	60
Meu superior conversa comigo sobre meus pontos fortes e necessidades de desenvolvimento visando o meu aprimoramento profissional (Concordo)	65	60	28	61	64	60
A empresa estimula o autodesenvolvimento dos empregados (Concordo)	12	63	32	52	66	58
As mudanças na empresa impactam o meu trabalho de forma (positiva)	19	57	48	44	59	51
As oportunidades de crescimento profissional na empresa são (Muitas)	6	49	29	45	57	49
Meu superior conversa comigo sobre minhas possibilidades de crescimento profissional na empresa (Concordo)	35	46	20	48	53	48
A empresa estimula o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos empregados (Concordo)	18	54	12	35	61	46

**Fonte:** Empresa B. **Nota:** 1) Pesquisa realizada por consultoria; 2) O número de empregados participantes na pesquisa foi de 676, aproximadamente 68% da mão-de-obra; 3) A participação dos empregados na pesquisa foi voluntária. **Observação:** 1) Pesquisa obtida em visitação; 2) Elaboração do quadro de exposição própria deste estudo. \* Percentual da atribuição sobre o total de respondentes lotados na atividade. \*\* Percentual da atribuição sobre todos os empregados.

O Quadro 10 também indica a pior média de satisfação com o emprego que diz respeito ao equilíbrio entre a vida profissional e pessoal (6,54), apontado por 26% dos empregados como insatisfatório; este critério está seguido por dois critérios referentes ao

crescimento profissional na empresa, indicando que os empregados aspiram ascensão na empresa, mas não têm expectativa real quanto à possibilidade de ascenderem na operadora.

**Quadro 12:** Atribuições do emprego na opinião dos empregados (satisfação) por função e tempo de empresa segundo ordem decrescente dos melhores aos piores índices\* – Empresa B (Regional Sul), 2004

Satisfação	Atividade	Cargo		Tempo de empresa			Todos**	
		Gestão	Produção	Até 1 Ano	1-3 Anos	3-5 anos		Mais de 5
	Eu sinto orgulho de trabalhar na empresa (Muito)	87	88	94	89	83	82	89
	Comparando com outras empresas, eu classifico a empresa como: (Uma das melhores para trabalhar)	87	87	93	89	82	84	88
	A empresa tem critérios definidos para PPR (Concordo)	85	84	89	86	78	79	84
	Eu estou satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa (Muito)	80	82	88	87	73	71	82
	Os benefícios oferecidos pela empresa são competitivos em relação aos das outras empresas (Muito)	83	82	85	90	75	72	82
	Tenho autonomia para tomar decisões no desempenho das minhas responsabilidades (Concordo)	87	81	80	80	82	86	81
	Eu posso argumentar com meu superior uma decisão dele (Concordo)	92	76	75	76	79	85	78
	Meu nível de motivação para o trabalho é (Alto)	80	76	86	74	67	74	77
	Meu superior me informa sobre mudanças que afetam meu trabalho (Concordo)	87	76	82	75	74	76	77
	Meu superior me incentiva a assumir desafios (Concordo)	74	72	76	72	70	72	73
	Eu confio na empresa, em critérios de credibilidade, igualdade e transparência (Em alto grau)	75	72	82	72	66	66	73
	O espírito de equipe na empresa e entre os colegas é: (Alto)	81	72	77	78	60	71	72
	As condições gerais de trabalho são: (Adequadas)	84	71	75	71	64	77	72
	Considerando o cargo, eu classifico a minha remuneração em relação às outras empresas (Adequada)	59	68	79	70	55	55	67
	A empresa garante a atualização de informações necessárias ao negócio (Concordo)	55	65	77	67	52	52	65
	A empresa realiza atividades voltadas para a qualidade de vida dos empregados (Concordo)	48	63	77	68	44	45	62
	Eu me sinto valorizado pela empresa (Muito)	75	61	77	59	46	60	62
	Há equilíbrio entre minha vida profissional e pessoal (Em alto grau)	36	64	76	64	47	47	61
	Eu me sinto recompensado pela minha dedicação ao trabalho (Muito)	70	61	73	65	51	48	61
	A empresa tem uma filosofia orientada para o treinamento e desenvolvimento do empregado (Concordo)	76	59	74	68	38	52	60
	Meu superior conversa comigo sobre meus pontos fortes e necessidades de desenvolvimento visando o meu aprimoramento profissional (Concordo)	66	60	60	60	53	65	60
	A empresa estimula o auto-desenvolvimento dos empregados (Concordo)	70	56	72	58	44	43	58
	As mudanças na empresa impactam o meu trabalho de forma (positiva)	41	52	67	53	40	35	51
	As oportunidades de crescimento profissional na empresa são (Muitas)	62	47	63	47	33	43	49
	Meu superior conversa comigo sobre minhas possibilidades de crescimento profissional na empresa (Concordo)	58	47	48	47	45	52	48
	A empresa estimula o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos empregados (Concordo)	30	48	62	49	30	33	46

**Fonte:** Empresa B. **Nota:** 1) Pesquisa realizada por consultoria; 2) O número de empregados participantes na pesquisa foi de 676, aproximadamente 68% da mão-de-obra; 3) A participação dos empregados na pesquisa foi voluntária. **Observação:** 1) Pesquisa obtida em visitação; 2) Elaboração do quadro de exposição própria deste estudo. \* Percentual da atribuição sobre o total de respondentes lotados na atividade. \*\* Percentual da atribuição sobre todos os empregados.

Nos que diz respeito às diferentes áreas de atividades (Quadro 11), observa-se insatisfação nas áreas de marketing e rede e engenharia (em que estariam os empregados mais qualificados e melhor estabelecidos), em critérios como: “a empresa é uma das melhores para se trabalhar”, a remuneração em relação ao mercado, a valorização do trabalhador pela empresa, o estímulo ao desenvolvimento profissional, as oportunidades de crescimento e o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal. Chama atenção que os melhores índices de satisfação estão nas áreas de operações e atendimento ao cliente, com ampla margem de favorável em relação às outras áreas, em todos os critérios.

Nos critérios de maior satisfação, chama a atenção que os índices favoráveis são equivalentes entre gestores e não-gestores (Quadro 12). Os gestores apontam maior insatisfação com aspectos ligados ao equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e qualidade de vida no trabalho. Os empregados não-gestores expressam maior insatisfação com a falta de oportunidades de crescimento na empresa, o que poderia indicar a perspectiva antes exposta sobre a busca por parte dos trabalhadores de oportunidades fora da empresa e sondagem do mercado de trabalho.

Em relação à satisfação por tempo de emprego, observa-se que apenas em três critérios não há redução no percentual de empregados satisfeitos: há crescimento da satisfação nos critérios “autonomia”, “participação nas decisões” e “meu superior conversa comigo sobre possibilidades de crescimento na empresa”, que aumentam, respectivamente, de 80 para 86, de 75 para 85, e de 48 para 52 (Quadro 12). Ainda no Quadro 12, observa-se que os critérios que mais decrescem em relação ao tempo de emprego são: a empresa estimula o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal (de 62 para 33), há equilíbrio entre a minha vida profissional e pessoal (de 76 para 47), a empresa realiza atividades voltadas para a qualidade de vida dos empregados (de 77 para 45) e a empresa estimula o “auto-desenvolvimento” do empregado (de 72 para 43). Tais índices corroboram com a idéia de mobilidade extra-empresa, caso os empregados tenham uma oportunidade.

#### **4.8 Conclusão**

As empresas analisadas seguem um padrão elevado de relação com os empregados, oferecendo uma série de benefícios para além das prerrogativas legais da legislação trabalhista. Não se observou situação em que esses direitos fossem burlados, o que indica que o ambiente empresarial das operadoras não tem ameaçado a legislação, pelo contrário, têm se embasado nela e avançado em relação a ela; a situação do ambiente empresarial têm inclusive

contribuído neste sentido, por exemplo, com a participação nos lucros e resultados, que atinge todos os empregados nestas empresas, e, no caso das áreas de vendas diretas, com as comissões, que em períodos promocionais podem reverterem em ganhos consideráveis para os empregados. Entretanto, a estabilidade não é regra nestas empresas, convivendo os trabalhadores como o risco de perder o emprego.

Existe uma cultura empresarial formada nas operadoras de telefonia móvel celular, mas que é bastante distinta da cultura empresarial tradicional. Essa cultura sofre impactos do contexto de mudança tecnológica e do ambiente empresarial a que estão submetidas tais empresas. É importante considerar que as condições de mercado destas empresas são instáveis, o que não permitiria que a empresa garantisse ao seu empregado uma “carreira pela vida inteira”, pois as próprias empresas não têm garantia de que sua existência será duradoura. Neste sentido, basta lembrar que, neste mercado, freqüentemente, as empresas são compradas ou encampadas por outras, o que implica em mudanças nos produtos e serviços, na organização, nos procedimentos das empresas ou na gestão, o que atinge os trabalhadores. Assim, os empregados mais flexíveis poderiam acompanhar essas mudanças e permanecer nas empresas ou construir suas carreiras no mercado, mesmo que sempre estivessem no mesmo local de trabalho.

Neste capítulo, procurou-se fechar um ciclo que expressasse a *qualidade do emprego* no caso investigado. Iniciou-se pela caracterização dos empregos, demonstrando que os empregos estão organizados em atividades que são distintas nas tarefas e responsabilidades, mas que são perpassadas por uma recorrente “cultura”: a capacidade de acompanhar as mudanças e de gerar resultados para a empresa. O trabalho nestas empresas, independentemente da área de atuação para o qual os trabalhadores são contratados, caracteriza-se por intensificação e envolvimento.

O perfil observado foi o de um trabalhador jovem, com escolaridade crescente e que busca formação permanente, desenvolvendo a capacidade de “aprender-a-aprender”, o que reforça sua *empregabilidade*, e que, por estes fatores, associados ao sentimento de incerteza quanto ao futuro, torna-se ambicioso e aspirante a algo melhor, ao mesmo tempo em que seria ansioso e inseguro. O perfil de trabalhador observado nas empresas investigadas é bastante distinto do perfil do trabalhador do mundo industrial, não só em termos de qualificações e competências exigidas para atuar no contexto de mudança tecnológica mas em termos de expectativas sociais diferenciadas, em que o bem-estar do trabalhador sofre alterações em razão do contexto mais geral de transformação social, econômica, política e cultural.

As condições de emprego oferecidas pelas empresas investigadas permitem aos jovens trabalhadores que estão empregados distanciarem-se da incerteza do futuro e sentirem-se,

mesmo que parcialmente ou temporariamente, atendidos em suas aspirações. No final do capítulo, quando se tratou sobre a satisfação com o emprego, e que embora tenha sido abordada a partir de um caso específico, os resultados apontaram para os elementos que os empregados nas operadoras de telefonia móvel celular enfatizam sobre o emprego, em que se destacaram diversos aspectos das condições de emprego.

A *qualidade do emprego* nas operadoras de telefonia móvel celular não é nem superior nem inferior à *qualidade do emprego* em outros setores ou atividades, uma vez que não foram esboçadas análises comparativas que expressassem tal relação. Observou-se como a *qualidade do emprego* nas operadoras se expressa conjugadamente às características dos empregos nas empresas investigadas e ao perfil de trabalhadores empregados em tais empresas.

Observou-se nas empresas investigadas uma forte conjugação entre as características dos empregos e o perfil dos trabalhadores que estão empregados, mas esta conjugação só se efetiva quando mediada pelas condições de emprego. Nessa conjugação entre exigências do emprego e aspirações dos trabalhadores, os empregos podem demonstrar-se satisfatórios para os jovens trabalhadores, expressando-se como “empregos de qualidade”, pelo menos para os trabalhadores que nestas empresas são empregados. *Qualidade do emprego* refere-se a este circuito de aspectos, e não a uma pré-concepção de um “emprego de qualidade”.



## Conclusão

Os dados analisados sugerem que os empregos diferem entre si, apresentando condições de emprego também distintas, não apenas em razão das características intrínsecas dos empregos, mas também do perfil dos trabalhadores que estão empregados. A avaliação da *qualidade do emprego* poderia abordar tal lógica além de considerar aqueles indicadores correspondentes aos *empregos de qualidade*. O encontro com o final deste estudo conduz a algumas quase-convicções: seria incorreto abordar a *qualidade do emprego* para a realidade dos segmentos de emprego mais modernos e ambientados pela mudança tecnológica com critérios semelhantes aos que foram adotados para analisar a *qualidade do emprego* na sociedade industrial. Isso parece ser ainda mais evidente ao se considerar o ambiente empresarial de expansão comercial e competição de mercado, como o que serviu ao presente estudo. Uma segunda consideração é que parece estar distante um tratamento teórico sobre a *qualidade do emprego* adequado à nova realidade econômica e social. A expectativa é que este estudo tenha contribuído nesta direção. O entendimento da *qualidade do emprego*, como foi abordado neste estudo, não se inscreve como uma ruptura com o passado, pois o ponto de partida para esta elaboração admitiu o desenvolvimento das considerações pré-existentes.

Este estudo se inscreve na análise de empresas que acompanham a evolução do capitalismo. Os aspectos relacionados ao caso investigado, principalmente no que se refere à conjugação entre as características dos empregos e o perfil dos empregados e uma mediação das condições de emprego arranjadas para aquela conjugação, contrapõem as teses de que o desenvolvimento do capitalismo levaria à crescente deterioração do emprego, em especial à deterioração das condições de emprego. A análise do caso demonstrou que a *qualidade do emprego* pode ser implementada com o desenvolvimento do capitalismo, porém esta precisa assumir uma lógica de avaliação condizente com o presente. Tal avaliação indicaria que há no ambiente empresarial de mudança tecnológica, neste estudo representado pelas operadoras de serviços de telefonia móvel celular, possibilidade de *qualidade do emprego* desde uma perspectiva condizente com a realidade que está sendo analisada.

Em segmento econômico marcado por expansão comercial e competição de mercado a *qualidade do emprego* se expressa quando as condições de emprego correspondam às aspirações dos trabalhadores. No caso investigado, se o mercado está em expansão, exigindo intensificação do trabalho, envolvimento com o trabalho, capacidade de aprender, capacidade de adaptação, motivação, o que repercute em ganhos para as empresas, estes ganhos também devem reverter para os trabalhadores, até mesmo porque os trabalhadores demandados para esse ambiente tendem a ajustar-se à tais características na busca desta contrapartida. Os trabalhadores empregados nas operadoras de telefonia móvel celular são jovens buscando ampliar sua escolarização e estão atrás de desenvolvimento profissional. Nestas empresas, esse perfil de trabalhadores encontra salários e benefícios condizentes com suas expectativas, porém isso tende a ser transitório. Como se observou, a rotatividade de empregados é alta. A implementação constante de tecnologias nas operadoras de telefonia móvel celular implica que estas empresas tenham seus portfólios de serviços sempre renovados o que amplia sua capacidade produtiva. Essa situação, que também está relacionada ao ambiente de competição, pode garantir condições de emprego capazes de equacionar os objetivos empresariais com os interesses de um determinado perfil de trabalhadores; um exemplo foi o caso da participação nos lucros e resultados, o que tem agradado e atraído os trabalhadores. Nesse sentido, a partir do caso investigado, os dados tendem a sugerir que em ambiente empresarial de mudança tecnológica pode haver oferta de bem-estar econômico aos trabalhadores, muitas vezes com redução de tempo livre, causado pelo envolvimento com o trabalho, ou prejuízo à saúde, causado pela intensificação do trabalho.

Nas operadoras de telefonia móvel celular o “bem-estar” dos trabalhadores que estão empregados pode ser favorecido e desfavorecido. Há favorecimentos aos trabalhadores em razão do salário e dos benefícios, do desenvolvimento de sua capacidade de se adaptar, das informações que recebem, sendo empregados que recebem salários elevados em relação ao contexto mais amplo e que reforçam sua *empregabilidade*, o que favorece o desenvolvimento profissional. Todavia, há uma forte evidência também de desfavorecimentos, uma vez que a intensificação do trabalho possa gerar problemas de saúde ou dificuldade de conciliação entre a vida profissional e pessoal dos empregados. Isso parece que se relaciona com a mobilidade dos empregados, principalmente aqueles que não conseguem ascender nas empresas investigadas. Se os salários e os benefícios justificam o grau de intensificação do trabalho no início da trajetória do trabalhador, quando este ainda é bastante jovem e está estudando, convivendo próximo da “incerteza quanto ao futuro”, estes podem não mais se justificar com o tempo: os trabalhadores podem estar sendo atraídos por condições de emprego vantajosas e condizentes com suas aspirações em determinada altura de suas vidas. É importante

considerar, portanto, a idéia de que a *qualidade do emprego*, no caso investigado, não é para todos os empregados: o emprego seria “de qualidade” para os trabalhadores jovens, dispostos à intensificação do trabalho, que querem “ganhar bem”; por essa razão, baixaria o índice de satisfação no caso dos empregados mais estabelecidos, com maior faixa etária, maior tempo de emprego, justificando que os últimos estejam descontentes e busquem novos trabalhos.

O caso investigado corrobora a tese de que há uma conjugação entre as características dos empregos e o perfil dos trabalhadores que estão empregados. Observou-se que o trabalho nas empresas é dinâmico e intenso, demandando mão-de-obra que se ajuste às constantes transformações do ambiente empresarial investigado. Ou seja, entendeu-se que dificilmente haveria a possibilidade de atingir o nível de desenvolvimento atingido por tais empresas sem uma mão-de-obra como a que foi identificada. Os trabalhadores empregados, porém, são atraídos por condições de emprego vantajosas e condizentes com suas aspirações. Além disso, a *qualidade do emprego* nas operadoras de telefonia móvel celular também reside na formação de uma “cultura” que desperta no trabalhador a necessidade de reforçar a sua *empregabilidade*, principalmente através da importância da formação continuada. A dinâmica do mercado de trabalho no segmento, demarcada pela instabilidade das próprias empresas, que para sobreviverem constantemente necessitam novas campanhas, “incentiva” os empregados a buscarem novas oportunidades, mesmo que estes estejam em uma situação confortável e estejam satisfeitos. Isso ocorre devido às informações que os empregados adquirem sobre as condições do mercado, sobre a situação das empresas. As relações de emprego que se estabelecem no segmento favorecem um diálogo diferenciado que corresponde às características dos empregos e ao perfil dos trabalhadores.

No caso das operadoras de telefonia móvel celular há uma contradição evidente: em comparação aos empregados das “indústrias tradicionais”, os empregados estariam mais envolvidos com as empresas, mais motivados, pois o trabalho intensificado e condicionado pelo ambiente empresarial assim o exige, o que gera um maior comprometimento; ao mesmo tempo, há grande rotatividade, em grande parte causada pela busca de novas oportunidades. Neste sentido, ao se tratar sobre *qualidade do emprego*, seria preciso rever os aspectos como estabilidade e permanência, indicadores tradicionais, em detrimento de aspectos como rotatividade e mobilidade. O ambiente empresarial das empresas investigadas é competitivo no âmbito do mercado. Também há “competição” por “política corporativa”. As empresas também estão interessadas em ser “boas empresas para se trabalhar”. Existe uma conciliação entre os resultados das empresas e os ganhos dos trabalhadores, o que, por um lado, tem sido um atrativo para os trabalhadores, e as empresas que melhor lidarem com essa relação

provavelmente terão os melhores trabalhadores; por outro lado, os trabalhadores buscarão melhores oportunidades em empregos que melhor satisfaçam suas aspirações.

As correntes que entendem a *qualidade do emprego* a partir da implementação do capital humano do trabalhador sugerem que este fenômeno esteja mais fundado no perfil dos trabalhadores que nas características dos empregos. Os resultados do presente estudo indicam que no ambiente empresarial de mudança tecnológica, a rede de suportes que o emprego prove ao empregado está fundada tanto no perfil do trabalhador como nas características dos empregos. Essa conjugação – que não se trata de avaliar como um processo positivo ou negativo – parece estar relacionada às mudanças econômicas e sociais que caracterizam uma nova etapa de desenvolvimento do capitalismo em que produtividade e competitividade passam a ser regras. Como no caso do *Welfare State*, e o caso investigado parece corroborar isso, o capital encontra uma maneira de equacionar seu desenvolvimento e novas formas de *welfare* dos trabalhadores. Nesse sentido parece correto concordar com as correntes que estudam *qualidade do emprego* sob a perspectiva do capital humano, tendo em vista o trabalhador mais capacitado para enfrentar o mundo do trabalho marcado por acelerado ritmo de transformações. Porém, é importante considerar também a perspectiva que defende as redes de suportes mais tradicionais vinculadas aos empregos, pois são estas que efetivamente permitem que seja possível conduzir o trabalhador para a autopromoção. No âmbito das empresas como as que foram investigadas, estariam às relações de produção desenvolvendo-se ao mesmo nível com que se desenvolvem os meios de produção?

Mais do que encontrar resultados efetivos, afinal não é possível generalizar o caso investigado, o estudo aponta para hipóteses a serem investigadas mais a fundo, em outros casos, o que exige aperfeiçoamento dos instrumentos metodológicos e maior tempo hábil para a pesquisa. Destaca-se, ainda, que a continuidade do estudo sobre *qualidade do emprego* permite acompanhar o desenvolvimento teórico-metodológico da temática na literatura dos próximos anos, favorecendo o aprofundamento das questões abordadas. Inerente ao debate proposto permanece um contraponto teórico que ainda merece maior dedicação: estabelecer as definições e distinções entre *qualidade do emprego* e *emprego de qualidade*, noções que entre os pesquisadores muitas vezes estão interligadas e são confundidas. Este estudo não procurou solucionar tal problema, pelo contrário, talvez o tenha agravado, uma vez que o modelo proposto poderia implicar na constatação de qualidade em todos os empregos, incluindo empregos tidos como precários. Contudo, o esforço conduz à necessária observação de o que de fato os empregos apresentam como *qualidades* e os determinantes da qualidade dos empregos. Este estudo alinha-se aos que pressupõem que a observação do presente torna-se incompleta e muitas vezes equivocada se for realizada com “olhos do passado”.

### *Bibliografia e Referências bibliográficas*

ABINEE. Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica. <http://www.abinee.org.br> (Indicadores e estudos)

ABRANTES, Carvalho. A qualidade do emprego no contexto europeu. *Revista Formar*. Lisboa: Instituto do emprego e formação profissional, março de 2005, Nº 50, p. 17-23.

AIERB, Martin Auzmendi. La calidad del empleo y relaciones laborales. Consejo de Relaciones Laborales; Lan Harremanen Kontseilua. Noviembre de 2004. 22p.

ANATEL. Agência Nacional de Telecomunicações. <http://www.anatel.gov.br> (Indicadores da base on line).

ARENDDT, Hannah. *A condição humana* (1958). Tradução: Roberto Raposo. 10ª Edição/5ª Reimpressão. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.

BALBONTÍN, Patricio Rozas. *Privatización, reestructuración industrial y prácticas regulatórias en el sector telecomunicaciones*. Serie recursos naturales e infraestructura. Santiago do Chile: División de Recursos Naturales e Infraestructura/CEPAL/Nações Unidas, 2005.

BARROS, Ricardo Paes de; MENDONÇA, Rosane Silva Pinto de. Una evaluación de la calidad del empleo en el Brasil. IN: INFANTE, Ricardo (Editor). *La calidad del empleo*. Obra citada. (p. 115-152)

BATT, Rosemary. Explaining wage inequality in telecommunications services: customer segmentation, human resource practices, and union decline. In *Industrial and Labor Relations Review*, n. 54, n. 2A, 2001. pp. 425-449.

BATT, Rosemary; KEEFE, Jeffrey. Human resource and employment practices in telecommunications services, 1980-1998. IN: CAPELLI, Peter (ed). *Employment practices and Business Strategy*. New York/Oxford: Oxford University Press, 1999.

BEATSON, M. Job quality and job security. *Labour Market Trends*, Vol. 108, No 10, october, 2000.

BECK, Ulrich; GIDDENS, Anthony e LASH, Scott. *Modernização Reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna*. Tradução de Magda Lopes. 2ª Reimpressão. São Paulo: Editora da UNESP, 1997.

BORGES, Luís F. Xavier. *Estruturação de Financiamento para a Implantação de Telefonia Celular Banda B*. Rio de Janeiro: Revista BNDES, v. 11, ° 21, p. 3-52, junho de 2004

BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. 3º ed. Rio de Janeiro Editora Guanabara, 1987.

BRUYNE, Paul de; HERMAN, Jaques; SCHOUTHEETE, Marc de. *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais*. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.

BÜCHNER, Lutz Michael; RÜCKERT, Klaus. *The Telecommunications Service Sectors in Germany: Industrial Relations in Deutsche Telekom: From Monopoly to Competition*. LASA 2004 XXV International Congress, October 7-9, 2004, Las Vegas, Nevada. Digitado, 26p.

BUENO, Francisco da Silveira. *Dicionário escolar da língua portuguesa*. 10ª edição. Rio de Janeiro: MEC/FENAME/RJ, 1976. 1488p.

BURGESS, J.; CAMPBELL, I. The nature and dimensions of precarious employment in Australia. *Labour and Industry*, Vol. 8, N° 3, abril, 1998.

CAMPOS, Mabel Jaqueline Carmona de; MOUTINHO, Lúcia Maria Góes; e CAMPOS, Luís Henrique Romani de. *Reestruturação Produtiva e Qualidade do Emprego Formal na Indústria Têxtil: um estudo comparativo entre as regiões Nordeste e Sul*. Arquivo Digital, 18p. S. Referência; S./Ano

CARRASCO, Emílio A. La calidad del empleo en el marco de la institucionalidad colombiana. *Cuadernos de Trabajo*. N° 3. Departamento de Seguridad Social y Mercado de trabajo, Observatorio Del Mercado de Trabajo e la Seguridad Social. Bogotá: Universidad Externado en Colombia, 2002. 41p.

CARTY, Liz. El debate sobre la calidad del empleo: el caso de los Estados Unidos de América, 1970-1990. IN: INFANTE, Ricardo (Editor). *La calidad del empleo*. Obra citada. (p. 85-114)

CASACA, Sara Falcão. Flexibilidade, trabalho e emprego – ensaios de conceptualização. *Socios Working Papers*, n° 10. Lisboa: SOCIOS, novembro de 2005. 25p.

CASTEL, Robert. *A insegurança social. O que é ser protegido?* Tradução de Lúcia M. Endlich. Petrópolis-RJ: Editora Vozes, 2005.

CASTEL, Robert; HAROCHE, Claudine. *Propriedad privada, propiedad social, propiedad de si: conversaciones sobre la construcción del individuo*. 1ª Ed. Rosario: Homo sapiens, 2003.

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social. Uma crônica do salário*. Tradução de Iraci D. Poleti. 5ª edição. Petrópolis-RJ: Editora Vozes, 1998.

CASTELLS, Manuel. *A galáxia da Internet. Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Tradução: Maria Luiza X. de A. Borges. Revisão de Paulo Vaz. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editores, 2003. (Edição Inglesa original de 2001).

CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. Vol. 3 – Fim de Milênio. Tradução: Klauss Brandini Gerhardt e Roneide Venancio Majer. 3ª edição. São Paulo: Paz e Terra, 2002. (1ª Edição de 1999).

CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. Vol. 1 – A sociedade em rede. Tradução: Roneide Venancio Majer com colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 4ª edição. São Paulo: Paz e Terra, 2000. (1ª Edição de 1999).

CATTANI, Antonio David. Teoria do Capital Humano. Verbete IN: CATTANI, Antônio David; HOLZMANN, Lorena. *Dicionário de Trabalho e Tecnologia*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006. 358p.

CÉLESTIN, Jean-Bernard. *A qualidade do emprego*. Lisboa: Cadavalgráfica, 2002.

CELLA, Gilciane. *Implantação de sistemas integrados de gestão: um estudo exploratório na empresa de telefonia celular Telet S. A*. Dissertação de Mestrado Profissionalizante. Porto Alegre: Escola de Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração/UFRGS, 2002.

CHACÓN, Bóris F. Calidad del empleo y pobreza en Chile, 1990-1996. IN: INFANTE, Ricardo (Editor). *La calidad del empleo*. Obra citada. (p. 181-237)

CINTERFOR. Memoria. Montevideo, 1996.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Políticas sociales y de empleo – Un marco para invertir en la calidad. IN: Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. Bruselas, 20.6.2001. 28p.

CURTINAZ DA SILVA, Paulo Herbert. *Trajetórias Ocupacionais de Trabalhadores Desligados do Setor de Telecomunicações*. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: PPGSociologia/IFCH/UFRGS, Agosto de 2003.

DANCOURT, Oscar. Calidad del empleo gerado en el Perú, 1984-1993. IN: INFANTE, Ricardo (Editor). *La calidad del empleo*. Obra citada. (p. 239-264)

DORES, Adely Maria Branquinho das. Telecomunicações: O novo cenário. *Revista do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Sustentável. BNDES*, Vol. 11. Junho de 1999. (Disponível em <http://www.bndes.gov.br/conhecimento/revista/rev1110.pdf> - Acesso em 14 de fevereiro de 2006).

EDITORA ABRIL. Revista Info Exame. Encarte “As 200 maiores empresas de tecnologia”. n° 221, Ano 19, Agosto de 2004.

EDITORA ABRIL. Revista Info Exame. Encarte “As 200 maiores empresas de tecnologia”. n° 233, Ano 20, Agosto de 2005.

ESPINOZA, Malva. *Trabajo decente y protección social*. ISBN 92-2-314231-8, ISBN 92-2-314239-3, ISSN 1726-1228. Santiago-Chile: Oficina Internacional del Trabajo, Primera edición 2003. 25p.

FARNÉ, Stefano. *Estudio sobre la calidad del empleo en Colombia*. Lima/Peru: OIT/Oficina Subregional para los Países Andinos, 2003. 38p.

FARNÉ, Stefano. *Informe sobre la calidad del empleo en Colombia*. OIT, Oficina de Area y Equipo Tecnico para los Paises Andinos. Bogotá: OIT, 2001. 27p.

FERRANTI, David de; PERRY, Guilherme E.; LEDERMAN, Daniel; MALONEY, William F. *De los recursos naturales a la economía del conocimiento : comercio y calidad del empleo*. Banco Mundial: Estudios del Banco Mundial sobre América Latina y el Caribe. Puntos de Vista, 2002.

FREMIGACCI, Florent; L'HORTY, Yannich. La qualité de l'emploi en France: tendance et cycle. *Document de Travail*, N° 51, NOISY: Centre D'études De L'emploi, Novembre 2005. 37p. (<http://www.cee-recherche.fr>)

GALINA, Simone Vasconcelos Ribeiro. *Desenvolvimento Global de Produtos: o papel das subsidiárias brasileiras de fornecedores de equipamentos de telecomunicações*. Tese de Doutorado. São Paulo: Escola Politécnica – Engenharia – Universidade de São Paulo, 2003.

GIDDENS, Anthony. *As conseqüências da modernidade* (1990). Tradução: Raul Fiker. São Paulo: Editora da Unesp, 1991.

GIDDENS, Anthony. *A Constituição da Sociedade* (1984). Tradução: Álvaro Cabral. 2ª Edição. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

GITTLEMAN, M.B.; HOWELL, D.R. Changes in the structure and quality of jobs in the United States: effects by race and gender, 1973-1990. *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 48, No 3, april, 1995.

GONZAGA, Gustavo. Rotatividade e qualidade do emprego no Brasil. *Revista de Economia Política*, Vol. 18, N° 1 (69), janeiro-março, 1998.

GORDINHO, Margarida Cintra. *Telecomunicações: memória*. São Paulo: Marca d'Água, 1997.

GORZ, André. *Misérias do Presente, Riqueza do Possível* (1997). Tradução: Ana Montoia. São Paulo: Anna Blume, 2004. 162p. Original de 1997.

GUIMARÃES, Sônia Maria Karam. As telecomunicações no Brasil após a privatização. IN: PICCININI, Valmíria Carolina; HOLZMANN, Lorena; KOVÁCS, Ilona (Org.). *O mosaico do trabalho na sociedade contemporânea: persistências e inovações*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006. (p. 145-175)

HANDEL, Michael J. Trends in Perceived Job Quality, 1989 to 1998. *Work and Occupations*, 2005 n° 32: p. 66-94

HIMANEN, Pekka. *La ética del hacker y el espíritu de la era de la información* (2001). Tradicción de Ferran Meler Ortí. Barcelona: Destino, 2004. 258p.

HUALDE, Alfredo; SERRANO, Arcelia. La calidad del empleo de asalariados cõn educación superior en Tijuana y Monterrey: Un análisis cuantitativo. *RMIE – Revista Mexicana de Investigación Educativa*, Abr-Jun 2005, vol. 10, Núm. 25, pp. 345-374.



IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa anual de Serviços, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005. <http://www.ibge.gov.br>

IDG Now! <http://computerworld.uol.com.br>

INFANTE, Ricardo; SUNKEL, Guillermo. *Chile: Trabajo decente y calidad de vida familiar, 1990-2000*. Santiago-Chile: Oficina Internacional del Trabajo, Organización Internacional del Trabajo, Primera edición 2004. 135p.

INFANTE, Ricardo; VEGA-CENTENO, Máximo. La calidad del empleo: lecciones y tareas. IN: INFANTE, Ricardo (Editor). *La calidad del empleo*. Obra citada. (p. 9-52)

INFANTE, Ricardo (Editor). *La calidad del empleo: la experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos*. Santiago-Chile: OIT, 1999. 264p.

IZQUIERDO, Carlos Muñoz. Implicaciones de la escolaridad en la calidad del empleo. IN: PIECK, E. (Coord). *Los jóvenes y el trabajo*. La educación frente a la exclusión social. México, julio de 2001.

ITU. International Telecommunication Union. [www.itu.int](http://www.itu.int) (Bases estadísticas on line).

JENCKS, Christopher; PERMAN, Lauri; RAINWATER, Lee. What Is a Good Job? A New Measure of Labor-Market Success. *American Journal of Sociology*, Volume 93, Number 6, (May 1988): 1322-57

KATZ, Harry. (ed.). *Telecommunications. Restructuring work and employment relations worldwide*. Ithaca: ILR Press, Cornell University, 1997.

KOVÁCS, Ilona. *Flexibilidade do emprego no setor de tecnologias da informação e comunicação*. Porto Alegre: Convênio Capes/Grices/UFRGS/Universidade Técnica de Lisboa. Apresentado em workshop, na Escola de Administração da UFRGS, em 22 de agosto de 2005. Digitado. 21p.

KOVÁCS, Ilona. Emprego flexível em Portugal. *Sociologias*, Porto Alegre, Ano 6, n° 12, jul/dez 2004, p.32-67.

KOVÁCS. Ilona. *As metamorfoses do emprego*. Oeiras: Celta, 2002.

KOVÁCS, Ilona. Empresa flexível: problemas sociais e pós-taylorismo. IN: PEREIRA, Antônio Garcia e outros. *Globalização: novos rumos no mundo do trabalho*. Florianópolis: Editora da UFSC, SOCIOS, 2001.

LARANGEIRA, Sônia M. G. *As telecomunicações no Brasil pós-privatização*. Brasa – Brazilian studies association. Paper de discussão IN: VII Conferência Internacional. PUCRJ – Rio de Janeiro, 9-12 de junho de 2004a.

LARANGEIRA, S. M. G. Privatization and deregulation of telecommunications in Brazil: the global influence and local implications. In: BEUKEMA, Leni; CARILLO, Jorge Hector. (Org.). *Globalism/Localism at work*. 1ª ed. Amsterdã (NL), 2004b, v. , p. 75-98.

LARANGEIRA, Sônia Maria Guimarães. Transformações na realidade do trabalho no Brasil e em Portugal. Apresentação. *Sociologias*, Porto Alegre, Ano 6, nº 12, jul/dez 2004c, p. 16-31.

LARANGEIRA, Sônia Maria Guimarães. A reestruturação das telecomunicações e os sindicatos. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. Vol. 18. Nº 52. Junho, 2003. Pp. 81-106.

LARANGEIRA, Sônia M. G. Reestruturação no setor das Telecomunicações: inovações tecnológicas, privatizações e desregulamentação: aspectos da experiência internacional. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, ano 4, nº 8, 1998. Pp. 159-178.

LARANGEIRA, Sônia M. G. O trabalho em questão: transformações produtivas e a centralidade do trabalho no século XXI. *Revista de Ciências Humanas*, v. 15, n. 22, Florianópolis-SC, Editora da UDFSC, 2º Semestre, 1997, p. 39-62.

LÁRIOS, Adriana. *Estudo e construção de cenários para a telefonia móvel celular no contexto do Brasil*. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: Escola de Administração/UFRGS, 2003.

LISBOA, Marcos (Organizador). *A Agenda Perdida: diagnósticos e propostas para a retomada do crescimento com maior justiça social*. Rio de Janeiro: Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade, setembro de 2002.

LLORENTE, Rafael Muñoz de Bustillo; MACÍAS, Enrique Fernández. Job satisfaction as an indicator of the quality of work. *The journal of Socio-Economics*, nº 34 (2005) p. 656-673. Elsevier. Disponível em <http://www.elsevier.com/locate/econbase>

LÓPEZ, Francisco Javier Cantera. *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Ministerio de Trabajo e Asuntos Sociales Espana: NTP 212, 1988. [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_212.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_212.htm) - Acesso em 20 de março de 2006.

MACHADO, Vera Regina. A influência de um gestor no processo de mudança: o estudo de caso da implantação de um sistema integrado de informação gerencial na empresa de telefonia celular Telet S.A. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: Escola de Administração/UFRGS, 2003. (Tema: Organização)

MACKENZIE, Robert. The migrations of bureaucracy: contracting and the regulation of labour in the telecommunications industry. *Work, Employment and Society*. London: Sage, v. 16, 2002, pp. 599-616.

MACÍAS, Enrique Fernández. Nuevos tiempos de trabajo y calidad del empleo. IN: *Nuevos tiempos de Actividad y Empleo*, Salamanca: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2004. (Capítulo 6 em versão eletrônica, 58p.)

MAIA, Nilton Alves. *Concepção e desenvolvimento de um protótipo de EIS e avaliação do seu efeito sobre o processo de tomada de decisão em uma empresa operadora de telefonia celular*. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: Escola de Administração, 1999.

MARCOS, Jesus R; GONI, Elena. *Hacia los estándares europeos en la Calidad del Empleo: El caso de la C.A. de Euskadi*. Ponencia presentada en la Feria de Empleo celebrada en Bilbao, Espanha, del 13 al 15 de noviembre de 2003.

MÉDA, Dominique. *O trabalho: um valor em vias de extinção*. Lisboa: Fim de século; Margens, 1999.

MELO, Paulo Roberto de Souza; GUTIERREZ, Regina Maria Vinhais. *Telecomunicações pós-privatização: perspectivas industriais e tecnológicas*. BNDES. Setorial. Rio de Janeiro: BNDES, n° 8, setembro de 1998. Disponível em <http://www.bndes.gov.br> – Acesso em 23 de junho de 2005.

MOCELIN, Daniel Gustavo. Qualidade do emprego (Verbete). IN: CATTANI, Antônio David; HOLZMANN, Lorena. *Dicionário de Trabalho e Tecnologia*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

MOCELIN, Daniel Gustavo. *Aspectos da Terceirização nas telecomunicações: complexificação de uma empresa terceirizada no Rio Grande do Sul*. XXV Congresso da Alas, UFRGS, Porto Alegre, Agosto de 2005. 22p. Texto completo disponível em <http://www.ufrgs.br/ppgsocio/producao> - Acesso em 16 de fevereiro de 2006.

MOCELIN, Daniel Gustavo; CORRÊA, Luís Fernando Santos. *Novos perfis ocupacionais: empregados de call centers no setor de telecomunicações*. Relatório de Pesquisa. <http://www.ufrgs.br/ppgsocio/producao> 38p. Porto Alegre: Departamento de sociologia, UFRGS, 2003.

MORA, Ricardo Gómez. Calidad de los puestos de trabajo generados en Colombia durante el período 1984-1994. IN: INFANTE, Ricardo (Editor). *La calidad del empleo*. Obra citada. (p. 153-180)

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego. Programa de Disseminação do Ministério do Trabalho e Emprego (PDET) (Bases estatísticas Rais-Caged) <http://www.mte.gov.br> <http://www.mte.gov.br/Menu/Estatisticas/>.

NEVES, Maurício dos Santos. O setor de telecomunicações. IN: RIBEIRO, Alexandre Dórea (Editor). *BNDES 50 anos – Histórias Setoriais*. Rio de Janeiro: BNDES, 2002. Disponível em [http://www.bndes.gov.br/conhecimento/livro\\_setorial/setorial13.pdf](http://www.bndes.gov.br/conhecimento/livro_setorial/setorial13.pdf) e/ou publicação em <http://www.bndes.gov.br/conhecimento/publicacoes/catalogo/livsetorial.asp> - Acesso em 20 de fevereiro de 2006.

NOVAES, Ana. Privatização do setor de telecomunicações no Brasil IN: PINHEIRO, Armando Castelar; FUHASAKU, Kiichiro (Editores). *A privatização no Brasil: O caso dos serviços de utilidade pública*. Brasília: BNDES/OCDE, 2000. Capítulo 5, p. 146-177.

Observatorio de la Calidad del Empleo de Sevilla. 2006. Sevilla, Espanha, publicações on line, 2006. <http://www.observatorioempleo.org> - Acesso em 8 de setembro de 2006.

OIT. Organización Internacional del Trabajo. Calidad de los nuevos empleos en los noventa. *Informa OIT Panorama Laboral '97*. Oficina Regional para América Latina e el Caribe. <http://www.oit.org.pe/spanish/260ameri/publ/panorama/1997/calidad.html> - Acesso em 666 de abril de 2006.

OIT. Organización Internacional do Trabalho. *Reunión tripartita sobre empleo, empleabilidad e igualdad de oportunidades em los servicios de correos y telecomunicaciones*. Genebra: OIT, 2002.

PICCININI, Valmíria Carolina; HOLZMANN, Lorena; KOVÁCS, Ilona; GUIMARÃES, Valeska Nahas (Org.) *O mosaico do trabalho na sociedade contemporânea: persistências e inovações*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006. 360p.

PIRES, José Cláudio Linhares; DORES, Adely Maria Branquinho das. Fusões e aquisições no setor de telecomunicações: características e enfoque regulatório. Rio de Janeiro, *Revista do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Sustentável. BNDES*, Vol. 14. Dez., 2000. (Disponível em <http://www.bndes.gov.br/conhecimento/revista/rev1407.pdf> - Acesso em 14 de fevereiro de 2006).

PIRES, José Cláudio Linhares. A reestruturação do setor de telecomunicações no Brasil. Rio de Janeiro, *Revista do BNDES*, Vol. 11. Junho de 1999. (Disponível em <http://www.bndes.gov.br/conhecimento/revista/rev1109.pdf> - Acesso em 14 de fevereiro de 2006).

POSTHUMA, Anne Caroline (Org.). *Abertura e ajuste do mercado de trabalho no Brasil: políticas para conciliar os desafios de emprego e competitividade*. Brasília: OIT e MTE; São Paulo: Ed. 34, 1999. 472 p.

QUÉAU, Philippe. A revolução da informação: em busca do bem comum. *Ci. Inf.* Brasília, v. 27, n. 2, 198-205, mai/ago, 1998.

RAMOS, Pilar. *Calidade del empleo em Costa Rica*. Octavo Informe sobre el Estado de la Nación em desarrollo humano sostenible. San José, Costa Rica: Programa Estado de la Nación, 2002. <http://www.estadonacion.or.cr/info2002/nacion8/Po-equidad> - Acesso em 6 de abril de 2006.

REINECKE, Gerhard. Qualidade de emprego e emprego atípico no Brasil. IN: POSTHUMA, Anne Caroline (Org.). *Abertura e ajuste do mercado de trabalho no Brasil: políticas para conciliar os desafios de emprego e competitividade*. Brasília: OIT e MTE; São Paulo: Ed. 34, 1999. p. 119-147.

RODGERS, G. *The quality of employment: issue for measurement, research and policy*. Santiago, OIT, marzo, 1997. Mimeo.

RODGERS, G.; REINECKE G. La calidad del empleo: perspectivas y ejemplos de Chile y Brasil. IN: *Reestructuración, integración y mercado laboral. Crecimiento y calidad del empleo en economías abiertas*. OIT, 1998.

ROESE, Mauro. A metodologia do estudo de caso. *Cadernos de Sociologia*, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, UFRGS, Porto Alegre, Volume 9, 1998, p. 189-200.

ROSA FILHO, Euclides. *Validade da cláusula de exclusividade em canais de telefonia móvel celular*. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre, Escola de Administração/UFRGS, 2003.

ROSENTHAL, N.H. *More than wages at issue in job quality debate*. Monthly Labor Review, december, 1989.

RUDUIT GARCIA, Sandro. Privatização e emprego no setor de telecomunicações: novas oportunidades ou degradação do trabalho? O caso do Rio grande do Sul, Brasil. *Scripta Nova – Revista electrónica de geografía e ciencias sociales*. Barcelona: Universidade de Barcelona, 1 de agosto de 2004, Vol. VIII, num. 170 (12). (<http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-170-12.htm>)

RUDUIT GARCIA, Sandro. Relações interfirmas e emprego na rede de empresas: a experiência de externalização de uma empresa no setor de telecomunicações. *Sociologias*, Porto Alegre, nº 8, jul/dez 2002.

RUDUIT GARCIA, Sandro. *Relações interfirmas e emprego: estudo de uma rede de empresas em telecomunicações*. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: PPGS/IFCH/UFRGS, 2001.

RUDUIT GARCIA, Sandro. *Reestruturação produtiva e terceirização de trabalho no Brasil: Considerações sobre o estudo de uma rede de empresas em telecomunicações*. VI Encontro Nacional de Estudos do Trabalho. Belo Horizonte, 06 a 08 de outubro de 1999.

SALM, Claudio. Condicionantes sociais da competitividade. Mimeo, 1993. *Apud* CASTRO, Maria Helena de Magalhães. Capacidade Administrativa, Eis a Questão: Uma Leitura dos Dilemas Atuais da Administração Pública e da Gestão do Ensino Superior. In: *Revista Brasileira de Política e Administração da Educação*. v.14, n.1, p. 75-114, (jan./jun., 1998), Brasília – DF: ANPAE, 1998.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; MORAES, Lúcio Flávio Renault de; KILIMNIK, Zélia Miranda Competências individuais, modernidade organizacional e satisfação no trabalho: um estudo de diagnóstico comparativo. *Revista de Administração de Empresas: RAE electron.*, São Paulo, Jan/Jun 2005, vol.4, no.1

SEGNINI, Liliana Rolfsen Petrilli. Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. *Educação & Sociedade*, São Paulo, Ago. 1999, vol.20, Nº 67, p.183-209.

SILVA, Clarissa S. P da. *Competição estratégica no setor de telefonia móvel celular no estado do Rio Grande do Sul no período de 1999 a 2001*. Ufrgs, PPG Economia. Porto Alegre: Dissertação de Mestrado, 2004.

SILVA, Sandro Márcio da. *A gestão das competências organizacionais em empresas de cadeia de valor para provimento de telefonia celular da 3ª geração (3G)*. Tese de Doutorado. São Paulo: Departamento de Administração da Faculdade de Administração, Economia e Contabilidade da Universidade de São Paulo, USP, 2002. 160p.

SLAUGHTER, J. *Should we all compete against each other?* Labor Notes, mayo, 1993.

TELECO. Site especializado em telecomunicações. Diversos estudos, tutoriais, compilação de dados e comentários sobre o setor de telecomunicações e sobre empresas de telecomunicação. Acesso pelo endereço <http://www.teleco.com.br>

TELECO. *Qual o futuro das revendas especializadas em celular?* <http://www.teleco.com.br> - 27 de setembro de 2004.

URIARTE, Oscar Ermida. Trabajo decente y formación profesional. *Boletín Cinterfor*, nº 151. Uruguai: OIT, s/ano. 18p.

TOKMAN, Víctor E. *Prólogo*. IN: INFANTE, Ricardo, 1999. Obra citada.

VALENZUELA, Maria Elena. La calidad del empleo de las mujeres en los países del Cono Sur IN: VALENZUELA, Maria Elena, REINECKE, Gerhard. *¿Más y Mejores empleos para las mujeres?: La experiencia de los países del Mercosur y Chile*. Santiago del Chile: OIT. Dezembro de 2000.

VALENZUELA, Maria Elena, REINECKE, Gerhard. *¿Más y Mejores empleos para las mujeres?: La experiencia de los países del Mercosur y Chile*. Santiago del Chile: OIT. Dezembro de 2000.

VAN BASTELAER, A.; HUSSMANN, R. *Measurement of the quality of employment: introduction and overview*. Documento presentado al Joint ECE-Eurostat-Ilo Seminar on Measurement of the Quality of Employment, Geneva, may, 2000.

VERDERA, F. Propuestas de redefinición de la medición del subempleo y el desempleo y de nuevos indicadores sobre la situación ocupacional en Lima. *Documento de Trabajo*. N° 22, Lima: OIT, septiembre, 1995.

VERDERA, F. *Calidad del empleo: concepto, medición y políticas*. Esposição preparada para o debate sobre a Calidad del Empleo en Colombia, Universidad Externado de Colombia, 4 de octubre de 2001.

YIN, Robert K. *Case study research – design and methods*. Newbury Park: Sage, 1989.

WALTER, Jorge. Privatizaciones y relaciones laborales em la telefonía latinoamericana. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, ano 4, nº 8, 1998. p. 89-107

WOHLERS, Márcio. *Mudança de paradigmas na prestação de serviços de telecomunicações no Brasil*. Disponível em <http://www.abeprest.org.br>. Apresentação eletrônica. São Paulo: Fórum Abeprest, 2003.

WOHLERS, Márcio. A reforma do modelo de telecomunicações: o menu internacional e a opção brasileira. IN: TAPIA, Jorge Ruben Biton; RALLET, Alain (Orgs). *Telecomunicações, desregulamentação e convergência tecnológica: Uma análise comparada*. Campinas, SP: UNICAMP, 1999. (coleção pesquisas, 2). P. 43-73.

**ANEXO 1 – Instrumento metodológico para a operacionalização da qualidade do emprego**

<b>Conceito</b>	<b>Dimensões-chave</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fenômeno</b>	
Qualidade do emprego	Características dos empregos	Organização do trabalho	Atividades, número de empregados por atividade.	<i>Formação continuada</i>	
		Conteúdo do trabalho	Atividades realizadas: informatizada, manual, ritmo de modificação. Nível de informação dos trabalhadores. Autonomia.		<i>Capital humano do trabalhador</i>
		Exigências dos empregos	Competências esperadas: uso de computador, capacidade de abstração, Treinamentos. Políticas de recrutamento.		
	Perfil dos trabalhadores que estão empregados	Perfil da mão-de-obra	Distribuição por sexo, idade, escolaridade.	<i>Reforço da empregabilidade</i>	
			Qualidades observadas		
			Aspirações		<i>Resultados produtivos</i>
	Condições de emprego	Aspectos legais	Contrato, remuneração, legislação trabalhista.		
		Aspectos diferenciais	Política salarial, benefícios, jornadas.	<i>Representação dos trabalhadores</i>	
		Outros aspectos	Tempo de emprego, Rotatividade, mobilidade, Equilíbrio entre a vida profissional e privada.		<i>Satisfação com o emprego</i>

## ANEXO 2 – Tabelas e quadros complementares; Dados da base Rais; Telecomunicações, Brasil, Setor de serviços.

**Tabela 8:** Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por sexo – Brasil, 1994-2004

Sexo	Ano												Δ %	
	1994		1996		1998		2000		2002		2004		1994-1998	1998-2004
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
MASCULINO	85.864	66,81	78.730	65,86	68.853	63,79	76.962	65,09	61.619	57,90	66.672	58,85	-19,81	-3,16
FEMININO	42.659	33,19	40.816	34,14	39.076	36,21	41.272	34,91	44.798	42,10	46.626	41,15	-8,39	19,32
IGNORADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
<b>Total</b>	<b>128.523</b>	<b>100</b>	<b>119.546</b>	<b>100</b>	<b>107.929</b>	<b>100</b>	<b>118.234</b>	<b>100</b>	<b>106.417</b>	<b>100</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>-16,02</b>	<b>4,97</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos.

**Tabela 9:** Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por escolaridade – Brasil, 1994-2004

Escolaridade	Ano												Δ %	
	1994		1996		1998		2000		2002		2004		1994-1998	1998-2004
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
ANALFABETO	9.859	7,67	8.494	7,11	6.840	6,34	1.763	1,49	234	0,22	22	0,02	-30,62	-99,67
4.SER INCOMP	1.375	1,07	2.435	2,04	856	0,79	436	0,37	322	0,30	241	0,21	-37,74	-71,84
4.SER COMP	5.872	4,57	5.199	4,35	2.126	1,97	1.131	0,96	1.064	1,00	415	0,37	-63,79	-80,47
8.SER INCOMP	6.849	5,33	14.180	11,86	3.816	3,54	2.823	2,39	1.578	1,48	1.414	1,25	-44,28	-62,94
8.SER COMP	13.744	10,69	15.911	13,31	8.569	7,94	7.298	6,17	4.711	4,43	3.461	3,05	-37,65	-59,61
2.GR INCOMP	7.367	5,73	6.653	5,57	6.303	5,84	4.782	4,04	2.793	2,62	3.020	2,67	-14,44	-52,08
2.GR COMP	52.068	40,51	41.226	34,49	46.421	43,01	51.916	43,91	50.719	47,66	45.702	40,34	-10,84	-1,54
SUP. INCOMP	7.353	5,72	5.975	5,00	8.940	8,28	14.067	11,90	16.002	15,04	20.594	18,18	21,58	130,35
SUP. COMP	23.830	18,54	19.301	16,15	23.990	22,23	34.018	28,77	28.994	27,25	38.429	33,92	0,67	60,18
IGNORADO	206	0,16	172	0,14	68	0,06	0	0	0	0	0	0	-	-
<b>Total</b>	<b>128.523</b>	<b>100</b>	<b>119.546</b>	<b>100</b>	<b>107.929</b>	<b>100</b>	<b>118.234</b>	<b>100</b>	<b>106.417</b>	<b>100</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>-16,02</b>	<b>4,97</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos.



**Tabela 10:** Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por faixa etária – Brasil, 1994-2004

Faixa etária	Ano												Δ %	
	1994		1996		1998		2000		2002		2004		1994-1998	1998-2004
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
ATE 17 ANOS	341	0,27	393	0,33	283	0,26	212	0,18	141	0,13	389	0,34	-17,00	37,45
18 A 24 ANOS	9.568	7,44	10.066	8,42	13.666	12,66	23.783	20,12	27.426	25,77	26.614	23,49	42,83	94,74
25 A 29 ANOS	14.582	11,35	12.654	10,59	14.575	13,50	22.549	19,07	24.132	22,68	27.622	24,38	-0,04	89,51
30 A 39 ANOS	47.061	36,62	39.090	32,70	33.946	31,45	34.066	28,81	29.837	28,04	33.832	29,86	-27,86	-0,33
40 A 49 ANOS	45.279	35,23	46.482	38,88	38.022	35,23	30.729	25,99	19.863	18,67	19.180	16,93	-16,02	-49,55
50 A 64 ANOS	11.193	8,71	10.668	8,92	7.343	6,80	6.765	5,72	4.951	4,65	5.603	4,95	-34,39	-23,69
65 OU MAIS	252	0,20	151	0,13	86	0,08	106	0,09	56	0,05	58	0,05	-65,87	-32,55
IGNORADO	247	0,19	42	0,04	8	0,01	24	0,02	11	0,01	0	0	-	-
Total	128.523	100	119.546	100	107.929	100	118.234	100	106.417	100	113.298	100	-16,02	4,97

Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. Nota: Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos.

**Tabela 11:** Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por faixa de tempo de emprego – Brasil, 1994-2004

Faixa de Tempo de Emprego	Ano												Δ %	
	1994		1996		1998		2000		2002		2004		1994-1998	1998-2004
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
ATE 2,9 MESES	4.863	3,78	5.476	4,58	6.024	5,58	13.560	11,47	11.473	10,78	22.904	20,22	23,87	280,21
3,0 A 5,9 MESES	3.521	2,74	5.635	4,71	6.480	6,00	13.592	11,50	13.966	13,12	9.542	8,42	84,03	47,25
6,0 A 11,9 MESES	6.000	4,67	7.578	6,34	9.544	8,84	23.956	20,26	16.660	15,66	19.061	16,82	59,06	99,71
12,0 A 23,9 MESES	9.683	7,53	5.837	4,88	11.512	10,67	17.408	14,72	21.313	20,03	16.118	14,23	18,88	40,01
24,0 A 35,9 MESES	5.204	4,05	6.403	5,36	6.185	5,73	7.417	6,27	12.485	11,73	14.177	12,51	18,85	129,21
36,0 A 59,9 MESES	4.940	3,84	9.363	7,83	6.900	6,39	7.169	6,06	9.607	9,03	13.765	12,15	39,67	99,49
60,0 A 119,9 MESES	18.605	14,48	10.411	8,71	10.467	9,70	6.509	5,51	5.870	5,52	7.629	6,73	-43,74	-27,00
120 OU MAIS	75.523	58,76	68.751	57,51	50.804	47,07	28.620	24,21	15.039	14,13	10.083	8,90	-32,73	-80,15
IGNORADO	184	0,14	92	0,08	13	0,01	3	0,00	4	0,00	19	0,02	-	-
Total	128.523	100	119.546	100	107.929	100	118.234	100	106.417	100	113.298	100	-16,02	4,97

Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. Nota: Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos.

**Tabela 12:** Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por faixa de horas contratadas – Brasil, 1994-2004

Faixa de Horas Contratadas	Ano												Δ %	
	1994		1996		1998		2000		2002		2004		1994-1998	1998-2004
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
ATE 12 HS	53	0,04	67	0,06	78	0,07	74	0,06	91	0,09	95	0,08	-	-
13 A 15 HS	11	0,01	7	0,01	4	0,00	3	0,00	3	0,00	7	0,01	-	-
16 A 20 HS	465	0,36	296	0,25	79	0,07	97	0,08	52	0,05	130	0,11	<b>-83,01</b>	<b>64,55</b>
21 A 30 HS	7.693	5,99	6.679	5,59	6.164	5,71	1.485	1,26	2.016	1,89	1.291	1,14	<b>-19,87</b>	<b>-79,05</b>
31 A 40 HS	83.050	64,62	81.566	68,23	72.760	67,41	57.353	48,51	53.716	50,48	60.417	53,33	<b>-12,39</b>	<b>-16,96</b>
41 A 44 HS	37.024	28,81	30.895	25,84	28.833	26,71	59.222	50,09	50.539	47,49	51.358	45,33	<b>-22,12</b>	<b>78,12</b>
45 A 48 HS	5	0,00	15	0,01	1	0,00	0	0	0	0	0	0	-	-
MAIS DE 48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
IGNORADO	222	0,17	21	0,02	10	0,01	0	0	0	0	0	0	-	-
<b>Total</b>	<b>128.523</b>	<b>100</b>	<b>119.546</b>	<b>100</b>	<b>107.929</b>	<b>100</b>	<b>118.234</b>	<b>100</b>	<b>106.417</b>	<b>100</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>-16,02</b>	<b>4,97</b>

Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. Nota: Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos.

**Tabela 13:** Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por tipo de admissão – Brasil, 1994-2004

Tipo de Vínculo Empregatício	Ano												Δ %	
	1994		1996		1998		2000		2002		2004		1994-1998	1998-2004
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
PRIM EMPREGO	2.457	1,91	2.583	2,16	2.497	2,31	4.022	3,40	5.562	5,23	2.922	2,58	<b>1,62</b>	<b>17,02</b>
REEMPREGO	10.946	8,52	11.204	9,37	14.105	13,07	29.757	25,17	28.095	26,40	28.065	24,77	<b>28,85</b>	<b>98,97</b>
REINTEGRACAO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-
TRANS C/ONUS	41	0,03	1.084	0,91	339	0,31	1.691	1,43	314	0,30	804	0,71	<b>726,82</b>	<b>137,16</b>
TRANS S/ONUS	772	0,60	3.855	3,22	5.093	4,72	15.641	13,23	8.125	7,64	19.713	17,40	<b>559,71</b>	<b>287,06</b>
OUTROS	88	0,07	0	0	0	0	0	0	7	0,01	21	0,02	-	-
NAO ADM ANO	114.137	88,81	100.775	84,30	85.870	79,56	67.123	56,77	64.314	60,44	61.773	54,52	<b>-24,76</b>	<b>-28,06</b>
IGNORADO	82	0,06	45	0,04	25	0,02	0	0	0	0	0	0	-	-
<b>Total</b>	<b>128.523</b>	<b>100</b>	<b>119.546</b>	<b>100</b>	<b>107.929</b>	<b>100</b>	<b>118.234</b>	<b>100</b>	<b>106.417</b>	<b>100</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>-16,02</b>	<b>4,97</b>

Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. Nota: Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos.  
**Legenda:** PRIM EMPREGO – Admissão de empregado no primeiro emprego; REEMPREGO – Admissão de empregado com emprego anterior; REINTEGRACAO – Reintegração; TRANS C/ONUS – Transferência do empregado de outro estabelecimento com ônus; TRANS S/ONUS – Transferência do empregado de outro estabelecimento sem ônus; OUTROS – Outros casos não previstos, inclusive encerramento de atividade, baixa; NAO ADM ANO – Empregado não admitido no ano.

**Tabela 14:** Evolução da distribuição de vínculos de emprego no setor de telecomunicações por faixa de remuneração em dezembro – Brasil, 1994-2004

Faixa de Remuneração em Dezembro	Ano												Δ %	
	1994		1996		1998		2000		2002		2004		1994-1998	1998-2004
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
ATE 0,50	218	0,17	150	0,13	71	0,07	46	0,04	73	0,07	153	0,14	<b>-67,43</b>	<b>115,49</b>
0,51 1,00	1.133	0,88	1.031	0,86	927	0,86	970	0,82	1.129	1,06	1.262	1,11	<b>-18,18</b>	<b>36,13</b>
1,01 1,50	1.565	1,22	1.739	1,45	1.793	1,66	3.103	2,62	7.371	6,93	7.005	6,18	<b>14,56</b>	<b>290,68</b>
1,51 2,00	1.885	1,47	2.172	1,82	2.699	2,50	3.571	3,02	9.296	8,74	16.957	14,97	<b>43,18</b>	<b>528,26</b>
2,01 3,00	3.590	2,79	4.441	3,71	5.750	5,33	9.869	8,35	16.457	15,46	13.905	12,27	<b>60,16</b>	<b>141,82</b>
3,01 4,00	3.492	2,72	6.160	5,15	6.598	6,11	8.097	6,85	8.467	7,96	9.512	8,40	<b>88,94</b>	<b>44,16</b>
4,01 5,00	3.469	2,70	4.926	4,12	5.650	5,23	8.822	7,46	7.149	6,72	6.553	5,78	<b>62,87</b>	<b>15,98</b>
5,01 7,00	7.343	5,71	12.739	10,66	12.784	11,84	13.886	11,74	9.452	8,88	9.821	8,67	<b>79,09</b>	<b>-23,17</b>
7,01 10,00	16.211	12,61	20.699	17,31	16.878	15,64	14.338	12,13	10.337	9,71	11.228	9,91	<b>4,11</b>	<b>-33,47</b>
10,01 15,00	23.442	18,24	23.998	20,07	18.308	16,96	17.275	14,61	12.150	11,42	12.857	11,35	<b>-21,90</b>	<b>-29,77</b>
15,01 20,00	16.000	12,45	13.885	11,61	10.947	10,14	11.623	9,83	7.831	7,36	7.964	7,03	<b>-31,58</b>	<b>-27,24</b>
MAIS DE 20,0	36.238	28,20	24.874	20,81	19.889	18,43	23.619	19,98	13.750	12,92	13.653	12,05	<b>-45,11</b>	<b>-31,35</b>
IGNORADO	13.937	10,84	2.732	2,29	5.635	5,22	3.015	2,55	2.955	2,78	2.428	2,14	<b>-59,56</b>	<b>-56,91</b>
<b>Total</b>	<b>128.523</b>	<b>100</b>	<b>119.546</b>	<b>100</b>	<b>107.929</b>	<b>100</b>	<b>118.234</b>	<b>100</b>	<b>106.417</b>	<b>100</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>-16,02</b>	<b>4,97</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos.

**Tabela 15:** Distribuição do número de empregos formais por faixa de rendimento médio – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Faixa de rendimento	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%
ATE 0,50	114.203	0,36	76.574	0,45	153	0,14	221	0,14	68	0,15
0,51 1,00	1.677.691	5,34	965.056	5,68	1.262	1,11	1.946	1,23	684	1,52
1,01 1,50	5.746.291	18,30	2.712.346	15,95	7.005	6,18	13.042	8,25	6.037	13,46
1,51 2,00	5.168.598	16,46	2.365.709	13,92	16.957	14,97	27.891	17,63	10.934	24,37
2,01 3,00	6.465.184	20,58	3.135.298	18,44	13.905	12,27	27.679	17,50	13.774	30,70
3,01 4,00	3.125.992	9,95	1.791.889	10,54	9.512	8,40	15.756	9,96	6.244	13,92
4,01 5,00	1.999.760	6,37	1.277.039	7,51	6.553	5,78	9.029	5,71	2.476	5,52
5,01 7,00	2.252.282	7,17	1.500.832	8,83	9.821	8,67	11.754	7,43	1.933	4,31
7,01 10,00	1.509.386	4,81	982.437	5,78	11.228	9,91	12.054	7,62	826	1,84
10,01 15,00	1.073.199	3,42	708.946	4,17	12.857	11,35	13.264	8,39	407	0,91
15,01 20,00	487.719	1,55	335.334	1,97	7.964	7,03	8.102	5,12	138	0,31
MAIS DE 20,0	788.398	2,51	547.716	3,22	13.653	12,05	13.855	8,76	202	0,45
NAO ATIV DEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IGNORADO	998.873	3,18	601.844	3,54	2.428	2,14	3.570	2,26	1.142	2,55
<b>Total</b>	<b>31.407.576</b>	<b>100</b>	<b>17.001.020</b>	<b>100</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>158.163</b>	<b>100</b>	<b>44.865</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. \* Faixa de rendimento médio em 31 de dezembro, em salários mínimos.

**Tabela 16:** Distribuição do número de empregos formais por faixa de rendimento médio para o sexo masculino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Faixa de rendimento	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Masculino	%	Masculino	%	Masculino	%	Masculino	%	Masculino	%
ATE 0,50	51.473	0,27	27.413	0,32	83	0,12	143	0,13	60	0,15
0,51 1,00	836.433	4,44	358.726	4,16	724	1,09	1.314	1,24	590	1,49
1,01 1,50	3.008.423	15,96	1.130.066	13,10	3.623	5,43	8.817	8,30	5.194	13,14
1,51 2,00	2.994.494	15,89	1.130.943	13,11	7.407	11,11	17.171	16,17	9.764	24,69
2,01 3,00	4.084.158	21,67	1.706.165	19,77	6.807	10,21	18.797	17,70	11.990	30,32
3,01 4,00	2.035.879	10,80	997.853	11,57	5.368	8,05	10.952	10,31	5.584	14,12
4,01 5,00	1.293.552	6,86	711.795	8,25	3.596	5,39	5.821	5,48	2.225	5,63
5,01 7,00	1.393.597	7,39	778.653	9,02	5.532	8,30	7.258	6,83	1.726	4,36
7,01 10,00	952.310	5,05	516.938	5,99	6.979	10,47	7.713	7,26	734	1,86
10,01 15,00	694.784	3,69	390.439	4,53	9.011	13,52	9.369	8,82	358	0,91
15,01 20,00	326.159	1,73	199.309	2,31	5.781	8,67	5.902	5,56	121	0,31
MAIS DE 20,0	573.014	3,04	364.137	4,22	10.697	16,04	10.871	10,23	174	0,44
NAO ATIV DEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IGNORADO	601.441	3,19	315.531	3,66	1.064	1,60	2.086	1,96	1.022	2,58
<b>Total</b>	<b>18.845.717</b>	<b>100</b>	<b>8.627.968</b>	<b>100</b>	<b>66.672</b>	<b>100</b>	<b>106.214</b>	<b>100</b>	<b>39.542</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. \* Faixa de rendimento médio em 31 de dezembro, em salários mínimos.

**Tabela 17:** Distribuição do número de empregos formais por faixa de rendimento médio para o sexo feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Faixa de rendimento	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Feminino	%	Feminino	%	Feminino	%	Feminino	%	Feminino	%
ATE 0,50	62.730	0,50	49.161	0,59	70	0,15	78	0,15	8	0,15
0,51 1,00	841.258	6,70	606.330	7,24	538	1,15	632	1,22	94	1,77
1,01 1,50	2.737.868	21,80	1.582.280	18,90	3.382	7,25	4.225	8,13	843	15,84
1,51 2,00	2.174.104	17,31	1.234.766	14,75	9.550	20,48	10.720	20,64	1.170	21,98
2,01 3,00	2.381.026	18,95	1.429.133	17,07	7.098	15,22	8.882	17,10	1.784	33,51
3,01 4,00	1.090.113	8,68	794.036	9,48	4.144	8,89	4.804	9,25	660	12,40
4,01 5,00	706.208	5,62	565.244	6,75	2.957	6,34	3.208	6,18	251	4,72
5,01 7,00	858.685	6,84	722.179	8,63	4.289	9,20	4.496	8,65	207	3,89
7,01 10,00	557.076	4,43	465.499	5,56	4.249	9,11	4.341	8,36	92	1,73
10,01 15,00	378.415	3,01	318.507	3,80	3.846	8,25	3.895	7,50	49	0,92
15,01 20,00	161.560	1,29	136.025	1,62	2.183	4,68	2.200	4,23	17	0,32
MAIS DE 20,0	215.384	1,71	183.579	2,19	2.956	6,34	2.984	5,74	28	0,53
NAO ATIV DEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IGNORADO	397.432	3,16	286.313	3,42	1.364	2,93	1.484	2,86	120	2,25
<b>Total</b>	<b>12.561.859</b>	<b>100</b>	<b>8.373.052</b>	<b>100</b>	<b>46.626</b>	<b>100</b>	<b>51.949</b>	<b>100</b>	<b>5.323</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. \* Faixa de rendimento médio em 31 de dezembro, em salários mínimos.

**Quadro 14:** Distribuição do percentual de empregos formais por faixa de rendimento médio para o sexo masculino e feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Faixa de rendimento	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
ATE 0,50	0,27	0,50	0,32	0,59	0,12	0,15	0,13	0,15	0,15	0,15
0,51 1,00	4,44	6,70	4,16	7,24	1,09	1,15	1,24	1,22	1,49	1,77
1,01 1,50	15,96	21,80	13,10	18,90	5,43	7,25	8,30	8,13	13,14	15,84
1,51 2,00	15,89	17,31	13,11	14,75	11,11	20,48	16,17	20,64	24,69	21,98
2,01 3,00	21,67	18,95	19,77	17,07	10,21	15,22	17,70	17,10	30,32	33,51
3,01 4,00	10,80	8,68	11,57	9,48	8,05	8,89	10,31	9,25	14,12	12,40
4,01 5,00	6,86	5,62	8,25	6,75	5,39	6,34	5,48	6,18	5,63	4,72
5,01 7,00	7,39	6,84	9,02	8,63	8,30	9,20	6,83	8,65	4,36	3,89
7,01 10,00	5,05	4,43	5,99	5,56	10,47	9,11	7,26	8,36	1,86	1,73
10,01 15,00	3,69	3,01	4,53	3,80	13,52	8,25	8,82	7,50	0,91	0,92
15,01 20,00	1,73	1,29	2,31	1,62	8,67	4,68	5,56	4,23	0,31	0,32
MAIS DE 20,0	3,04	1,71	4,22	2,19	16,04	6,34	10,23	5,74	0,44	0,53
NAO ATIV DEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IGNORADO	3,19	3,16	3,66	3,42	1,60	2,93	1,96	2,86	2,58	2,25
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. \* Faixa de rendimento médio em 31 de dezembro, em salários mínimos.

**Tabela 18:** Distribuição do número de empregos formais por tempo de emprego – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004.

Tempo de emprego	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%
ATE 2,9 MESES	2.806.269	8,94	1.109.652	6,53	22.904	20,22	29.077	18,38	6.173	13,76
3,0 A 5,9	2.655.126	8,45	1.006.282	5,92	9.542	8,42	17.689	11,18	8.147	18,16
6,0 A 11,9	4.131.129	13,15	1.819.053	10,70	19.061	16,82	26.091	16,50	7.030	15,67
12,0 A 23,9	4.711.113	15,00	2.198.294	12,93	16.118	14,23	26.055	16,47	9.937	22,15
24,0 A 35,9	3.177.069	10,12	1.585.874	9,33	14.177	12,51	20.550	12,99	6.373	14,20
36,0 A 59,9	3.920.577	12,48	2.066.667	12,16	13.765	12,15	19.239	12,16	5.474	12,20
60,0 A 119,9	4.340.163	13,82	2.646.750	15,57	7.629	6,73	9.072	5,74	1.443	3,22
120 OU MAIS	5.655.211	18,01	4.561.759	26,83	10.083	8,90	10.363	6,55	280	0,62
IGNORADO	10.919	0,03	6.689	0,04	19	0,02	27	0,02	8	0,02
<b>Total</b>	<b>31.407.576</b>	<b>100</b>	<b>17.001.020</b>	<b>100</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>158.163</b>	<b>100</b>	<b>44.865</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. Tempo de emprego em meses.

**Tabela 19:** Distribuição do número de empregos formais por tempo de emprego para o sexo masculino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Tempo de emprego	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Masculino	%	Masculino	%	Masculino	%	Masculino	%	Masculino	%
ATE 2,9 MESES	1.826.593	9,69	654.944	7,59	9.533	14,30	14.958	14,08	13.371	28,68
3,0 A 5,9	1.747.602	9,27	569.987	6,61	5.438	8,16	12.697	11,95	4.104	8,80
6,0 A 11,9	2.572.476	13,65	956.004	11,08	11.520	17,28	17.801	16,76	7.541	16,17
12,0 A 23,9	2.907.850	15,43	1.178.592	13,66	9.951	14,93	18.871	17,77	6.167	13,23
24,0 A 35,9	1.920.880	10,19	821.815	9,53	9.232	13,85	14.694	13,83	4.945	10,61
36,0 A 59,9	2.374.336	12,60	1.073.736	12,44	9.025	13,54	13.711	12,91	4.740	10,17
60,0 A 119,9	2.538.468	13,47	1.293.418	14,99	4.567	6,85	5.817	5,48	3.062	6,57
120 OU MAIS	2.949.603	15,65	2.074.981	24,05	7.391	11,09	7.642	7,19	2.692	5,77
IGNORADO	7.909	0,04	4.491	0,05	15	0,02	23	0,02	4	0,01
<b>Total</b>	<b>18.845.717</b>	<b>100</b>	<b>8.627.968</b>	<b>100</b>	<b>66.672</b>	<b>100</b>	<b>106.214</b>	<b>100</b>	<b>39.542</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. Tempo de emprego em meses.



**Tabela 20:** Distribuição do número de empregos formais por tempo de emprego para o sexo feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Tempo de emprego	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Feminino	%	Feminino	%	Feminino	%	Feminino	%	Feminino	%
ATE 2,9 MESES	979.676	7,80	454.708	5,43	13.371	28,68	14.119	27,18	748	14,05
3,0 A 5,9	907.524	7,22	436.295	5,21	4.104	8,80	4.992	9,61	888	16,68
6,0 A 11,9	1.558.653	12,41	863.049	10,31	7.541	16,17	8.290	15,96	749	14,07
12,0 A 23,9	1.803.263	14,36	1.019.702	12,18	6.167	13,23	7.184	13,83	1.017	19,11
24,0 A 35,9	1.256.189	10,00	764.059	9,13	4.945	10,61	5.856	11,27	911	17,11
36,0 A 59,9	1.546.241	12,31	992.931	11,86	4.740	10,17	5.528	10,64	788	14,80
60,0 A 119,9	1.801.695	14,34	1.353.332	16,16	3.062	6,57	3.255	6,27	193	3,63
120 OU MAIS	2.705.608	21,54	2.486.778	29,70	2.692	5,77	2.721	5,24	29	0,54
IGNORADO	3.010	0,02	2.198	0,03	4	0,01	4	0,01	0	0
<b>Total</b>	<b>12.561.859</b>	<b>100</b>	<b>8.373.052</b>	<b>100</b>	<b>46.626</b>	<b>100</b>	<b>51.949</b>	<b>100</b>	<b>5.323</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. Tempo de emprego em meses.

**Quadro 15:** Distribuição do percentual de empregos formais por tempo de emprego para o sexo masculino e feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Tempo de emprego	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
ATE 2,9 MESES	9,69	7,80	7,59	5,43	14,30	28,68	14,08	27,18	28,68	14,05
3,0 A 5,9	9,27	7,22	6,61	5,21	8,16	8,80	11,95	9,61	8,80	16,68
6,0 A 11,9	13,65	12,41	11,08	10,31	17,28	16,17	16,76	15,96	16,17	14,07
12,0 A 23,9	15,43	14,36	13,66	12,18	14,93	13,23	17,77	13,83	13,23	19,11
24,0 A 35,9	10,19	10,00	9,53	9,13	13,85	10,61	13,83	11,27	10,61	17,11
36,0 A 59,9	12,60	12,31	12,44	11,86	13,54	10,17	12,91	10,64	10,17	14,80
60,0 A 119,9	13,47	14,34	14,99	16,16	6,85	6,57	5,48	6,27	6,57	3,63
120 OU MAIS	15,65	21,54	24,05	29,70	11,09	5,77	7,19	5,24	5,77	0,54
IGNORADO	0,04	0,02	0,05	0,03	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. Tempo de emprego em meses.

**Tabela 21:** Distribuição do número de empregos formais por escolaridade – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Escolaridade	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%
ANALFABETO	276.174	0,88	95.431	0,56	22	0,02	63	0,04	41	0,09
4.SER INCOMP	1.698.935	5,41	723.699	4,26	241	0,21	791	0,50	550	1,23
4.SER COMP	2.415.764	7,69	1.052.813	6,19	415	0,37	1.972	1,25	1.557	3,47
8.SER INCOMP	3.480.361	11,08	1.444.717	8,50	1.414	1,25	4.411	2,79	2.997	6,68
8.SER COMP	5.058.687	16,11	2.318.775	13,64	3.461	3,05	12.113	7,66	8.652	19,28
2.GR INCOMP	2.753.608	8,77	1.122.875	6,60	3.020	2,67	6.348	4,01	3.328	7,42
2.GR COMP	9.898.887	31,52	5.516.839	32,45	45.702	40,34	70.070	44,30	24.368	54,31
SUP. INCOMP	1.238.540	3,94	818.619	4,82	20.594	18,18	22.363	14,14	1.769	3,94
SUP. COMP	4.586.620	14,60	3.907.252	22,98	38.429	33,92	40.032	25,31	1.603	3,57
IGNORADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>31.407.576</b>	<b>100</b>	<b>17.001.020</b>	<b>100</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>158.163</b>	<b>100</b>	<b>44.865</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. \* Escolaridade em 31 de dezembro.

**Tabela 22:** Distribuição do número de empregos formais por escolaridade para o sexo masculino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Escolaridade	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Masculino	%	Masculino	%	Masculino	%	Masculino	%	Masculino	%
ANALFABETO	225.462	1,20	62.943	0,73	18	0,03	57	0,05	39	0,10
4.SER INCOMP	1.316.834	6,99	463.245	5,37	180	0,27	696	0,66	516	1,30
4.SER COMP	1.779.848	9,44	670.361	7,77	335	0,50	1.840	1,73	1.505	3,81
8.SER INCOMP	2.499.034	13,26	914.403	10,60	1.202	1,80	4.112	3,87	2.910	7,36
8.SER COMP	3.491.306	18,53	1.469.040	17,03	3.025	4,54	11.277	10,62	8.252	20,87
2.GR INCOMP	1.788.991	9,49	662.202	7,68	2.333	3,50	5.383	5,07	3.050	7,71
2.GR COMP	5.198.490	27,58	2.518.916	29,19	25.848	38,77	46.657	43,93	20.809	52,63
SUP. INCOMP	586.879	3,11	337.362	3,91	9.992	14,99	11.271	10,61	1.279	3,23
SUP. COMP	1.958.873	10,39	1.529.496	17,73	23.739	35,61	24.921	23,46	1.182	2,99
IGNORADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>18.845.717</b>	<b>100</b>	<b>8.627.968</b>	<b>100</b>	<b>66.672</b>	<b>100</b>	<b>106.214</b>	<b>100</b>	<b>39.542</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. Escolaridade em 31 de dezembro.

**Tabela 23:** Distribuição do número de empregos formais por escolaridade para o sexo feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Escolaridade	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Feminino	%	Feminino	%	Feminino	%	Feminino	%	Feminino	%
ANALFABETO	50.712	0,40	32.488	0,39	4	0,01	6	0,01	2	0,04
4.SER INCOMP	382.101	3,04	260.454	3,11	61	0,13	95	0,18	34	0,64
4.SER COMP	635.916	5,06	382.452	4,57	80	0,17	132	0,25	52	0,98
8.SER INCOMP	981.327	7,81	530.314	6,33	212	0,45	299	0,58	87	1,63
8.SER COMP	1.567.381	12,48	849.735	10,15	436	0,94	836	1,61	400	7,51
2.GR INCOMP	964.617	7,68	460.673	5,50	687	1,47	965	1,86	278	5,22
2.GR COMP	4.700.397	37,42	2.997.923	35,80	19.854	42,58	23.413	45,07	3.559	66,86
SUP. INCOMP	651.661	5,19	481.257	5,75	10.602	22,74	11.092	21,35	490	9,21
SUP. COMP	2.627.747	20,92	2.377.756	28,40	14.690	31,51	15.111	29,09	421	7,91
IGNORADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>12.561.859</b>	<b>100</b>	<b>8.373.052</b>	<b>100</b>	<b>46.626</b>	<b>100</b>	<b>51.949</b>	<b>100</b>	<b>5.323</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. Escolaridade em 31 de dezembro.

**Quadro 16:** Distribuição do percentual de empregos formais por escolaridade para o sexo masculino e feminino – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Escolaridade	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
ANALFABETO	1,20	0,40	0,73	0,39	0,03	0,01	0,05	0,01	0,10	0,04
4.SER INCOMP	6,99	3,04	5,37	3,11	0,27	0,13	0,66	0,18	1,30	0,64
4.SER COMP	9,44	5,06	7,77	4,57	0,50	0,17	1,73	0,25	3,81	0,98
8.SER INCOMP	13,26	7,81	10,60	6,33	1,80	0,45	3,87	0,58	7,36	1,63
8.SER COMP	18,53	12,48	17,03	10,15	4,54	0,94	10,62	1,61	20,87	7,51
2.GR INCOMP	9,49	7,68	7,68	5,50	3,50	1,47	5,07	1,86	7,71	5,22
2.GR COMP	27,58	37,42	29,19	35,80	38,77	42,58	43,93	45,07	52,63	66,86
SUP. INCOMP	3,11	5,19	3,91	5,75	14,99	22,74	10,61	21,35	3,23	9,21
SUP. COMP	10,39	20,92	17,73	28,40	35,61	31,51	23,46	29,09	2,99	7,91
IGNORADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. Escolaridade em 31 de dezembro.

**Tabela 24:** Distribuição do número de empregos formais por faixa etária dos empregados – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Tipo de vínculo de emprego	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%
ATE 17 ANOS	318.518	1,01	106.847	0,63	389	0,34	524	0,33	135	0,30
18 A 24	5.827.864	18,56	2.180.159	12,82	26.614	23,49	35.782	22,62	9.168	20,43
25 A 29	5.366.203	17,09	2.535.024	14,91	27.622	24,38	38.831	24,55	11.209	24,98
30 A 39	9.280.447	29,55	5.168.241	30,40	33.832	29,86	48.091	30,41	14.259	31,78
40 A 49	6.928.187	22,06	4.435.751	26,09	19.180	16,93	26.804	16,95	7.624	16,99
50 A 64	3.460.560	11,02	2.404.300	14,14	5.603	4,95	8.026	5,07	2.423	5,40
65 OU MAIS	225.142	0,72	170.161	1,00	58	0,05	105	0,07	47	0,10
IGNORADO	655	0,00	537	0,00	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>31.407.576</b>	<b>100</b>	<b>17.001.020</b>	<b>100</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>158.163</b>	<b>100</b>	<b>44.865</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos.

**Tabela 25:** Distribuição dos vínculos de emprego por faixa de rendimento segundo a faixa de tempo de emprego – Setor de Telecomunicações (Brasil), 2004

Faixa de Rendimento*	Faixa de Tempo de Emprego (em meses)																		Total	%
	Até 2,9	%	3,9 a 5,9	%	6,0 a 11,9	%	12,0 a 23,9	%	24,0 a 35,9	%	36,0 a 59,9	%	60,0 a 119,9	%	120 mais	%	Igno-rado	%		
ATE 0,50	41	0,18	36	0,38	41	0,22	19	0,12	6	0,04	7	0,05	0	0	3	0,03	0	0	153	0,14
0,51 1,00	323	1,41	223	2,34	330	1,73	169	1,05	57	0,40	85	0,62	53	0,69	21	0,21	1	5,26	1.262	1,11
1,01 1,50	3.026	13,21	869	9,11	1.439	7,55	850	5,27	435	3,07	214	1,55	93	1,22	79	0,78	0	0	7.005	6,18
1,51 2,00	8.699	37,98	2.064	21,63	3.112	16,33	1.654	10,26	946	6,67	235	1,71	159	2,08	88	0,87	0	0	16.957	14,97
2,01 3,00	4.371	19,08	1.626	17,04	2.878	15,10	2.649	16,44	1.313	9,26	691	5,02	280	3,67	92	0,91	5	26,32	13.905	12,27
3,01 4,00	1.308	5,71	830	8,70	2.115	11,10	2.020	12,53	1.644	11,60	990	7,19	517	6,78	86	0,85	2	10,53	9.512	8,40
4,01 5,00	670	2,93	538	5,64	1.414	7,42	1.175	7,29	1.182	8,34	834	6,06	542	7,10	191	1,89	7	36,84	6.553	5,78
5,01 7,00	839	3,66	717	7,51	1.774	9,31	1.422	8,82	1.784	12,58	1.466	10,65	919	12,05	900	8,93	0	0	9.821	8,67
7,01 10,00	913	3,99	731	7,66	1.522	7,98	1.396	8,66	1.748	12,33	1.892	13,75	1.152	15,10	1.874	18,59	0	0	11.228	9,91
10,01 15,00	922	4,03	715	7,49	1.513	7,94	1.447	8,98	1.810	12,77	2.280	16,56	1.281	16,79	2.887	28,63	2	10,53	12.857	11,35
15,01 20,00	519	2,27	442	4,63	913	4,79	910	5,65	1.150	8,11	1.601	11,63	842	11,04	1.587	15,74	0	0	7.964	7,03
MAIS DE 20,0	721	3,15	663	6,95	1.660	8,71	1.820	11,29	1.810	12,77	3.204	23,28	1.659	21,75	2.115	20,98	1	5,26	13.653	12,05
IGNORADO	552	2,41	88	0,92	350	1,84	587	3,64	292	2,06	266	1,93	132	1,73	160	1,59	1	5,26	2.428	2,14
Total	22.904	100	9.542	100	19.061	100	16.118	100	14.177	100	13.765	100	7.629	100	10.083	100	19	100	113.298	100

Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. Nota: Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos.

\* Faixa de rendimento médio em 31 de dezembro, em salários mínimos.

**Tabela 26:** Distribuição dos vínculos de emprego por faixa de rendimento segundo a faixa de tempo de emprego – Setor de Serviços (Brasil), 2004

Faixa de Rendimento*	Faixa de Tempo de Emprego (em meses)																		Total	%
	Até 2,9	%	3,9 a 5,9	%	6,0 a 11,9	%	12,0 a 23,9	%	24,0 a 35,9	%	36,0 a 59,9	%	60,0 a 119,9	%	120 mais	%	Igno-rado	%		
ATE 0,50	6.644	0,60	7.178	0,71	12.915	0,71	11.732	0,53	7.373	0,46	7.153	0,35	11.136	0,42	12.429	0,27	14	0,21	76.574	0,45
0,51 1,00	75.332	6,79	74.085	7,36	139.381	7,66	138.278	6,29	105.946	6,68	124.781	6,04	152.186	5,75	154.916	3,40	151	2,26	965.056	5,68
1,01 1,50	293.569	26,46	240.835	23,93	411.922	22,64	446.205	20,30	284.551	17,94	323.327	15,64	358.890	13,56	352.057	7,72	990	14,80	2.712.346	15,95
1,51 2,00	255.714	23,04	204.578	20,33	325.727	17,91	363.452	16,53	239.642	15,11	279.474	13,52	314.293	11,87	381.607	8,37	1.222	18,27	2.365.709	13,92
2,01 3,00	241.206	21,74	211.191	20,99	353.758	19,45	450.951	20,51	329.111	20,75	410.662	19,87	475.518	17,97	661.160	14,49	1.741	26,03	3.135.298	18,44
3,01 4,00	91.330	8,23	92.227	9,17	164.548	9,05	223.846	10,18	176.866	11,15	240.001	11,61	316.527	11,96	485.680	10,65	864	12,92	1.791.889	10,54
4,01 5,00	42.418	3,82	45.377	4,51	90.719	4,99	137.705	6,26	109.823	6,93	165.393	8,00	241.252	9,12	443.983	9,73	369	5,52	1.277.039	7,51
5,01 7,00	35.962	3,24	40.848	4,06	92.201	5,07	130.432	5,93	106.815	6,74	179.463	8,68	255.801	9,66	658.991	14,45	319	4,77	1.500.832	8,83
7,01 10,00	23.002	2,07	28.030	2,79	55.113	3,03	78.352	3,56	65.984	4,16	100.285	4,85	151.603	5,73	479.866	10,52	202	3,02	982.437	5,78
10,01 15,00	15.251	1,37	18.818	1,87	37.276	2,05	53.667	2,44	47.188	2,98	72.662	3,52	116.821	4,41	347.084	7,61	179	2,68	708.946	4,17
15,01 20,00	6.918	0,62	9.070	0,90	17.128	0,94	25.887	1,18	22.339	1,41	33.479	1,62	55.680	2,10	164.769	3,61	64	0,96	335.334	1,97
MAIS DE 20,0	9.270	0,84	10.611	1,05	22.460	1,23	32.587	1,48	28.626	1,81	46.342	2,24	94.355	3,56	303.232	6,65	233	3,48	547.716	3,22
IGNORADO	13.036	1,17	23.434	2,33	95.905	5,27	105.200	4,79	61.610	3,88	83.645	4,05	102.688	3,88	115.985	2,54	341	5,10	601.844	3,54
Total	1.109.652	100	1.006.282	100	1.819.053	100	2.198.294	100	1.585.874	100	2.066.667	100	2.646.750	100	4.561.759	100	6.689	100	17.001.020	100

Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. Nota: Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. \* Faixa de rendimento médio em 31 de dezembro, em salários mínimos.

**Tabela 27:** Distribuição dos vínculos de emprego por faixa de rendimento segundo a faixa de tempo de emprego – Brasil, 2004

Faixa de Rendimento*	Faixa de Tempo de Emprego (em meses)																		Total	%
	Até 2,9	%	3,9 a 5,9	%	6,0 a 11,9	%	12,0 a 23,9	%	24,0 a 35,9	%	36,0 a 59,9	%	60,0 a 119,9	%	120 mais	%	Ignorado	%		
ATE 0,50	13.528	0,48	16.480	0,62	21.443	0,52	16.950	0,36	9.794	0,31	9.501	0,24	12.947	0,30	13.513	0,24	47	0,43	114.203	0,36
0,51 1,00	202.380	7,21	192.853	7,26	278.751	6,75	264.355	5,61	172.418	5,43	190.526	4,86	201.483	4,64	174.596	3,09	329	3,01	1.677.691	5,34
1,01 1,50	820.199	29,23	696.500	26,23	982.401	23,78	1.020.191	21,65	595.765	18,75	629.659	16,06	575.934	13,27	423.799	7,49	1.843	16,88	5.746.291	18,30
1,51 2,00	665.257	23,71	593.567	22,36	854.436	20,68	896.589	19,03	551.067	17,35	596.122	15,20	547.090	12,61	462.309	8,17	2.161	19,79	5.168.598	16,46
2,01 3,00	611.381	21,79	590.350	22,23	910.138	22,03	1.072.729	22,77	737.382	23,21	871.976	22,24	856.737	19,74	811.708	14,35	2.783	25,49	6.465.184	20,58
3,01 4,00	198.852	7,09	206.550	7,78	344.730	8,34	445.321	9,45	340.615	10,72	458.091	11,68	532.106	12,26	598.444	10,58	1.283	11,75	3.125.992	9,95
4,01 5,00	90.389	3,22	96.458	3,63	176.527	4,27	248.493	5,27	193.344	6,09	287.133	7,32	375.356	8,65	531.521	9,40	539	4,94	1.999.760	6,37
5,01 7,00	77.220	2,75	86.776	3,27	168.727	4,08	232.282	4,93	186.335	5,86	302.977	7,73	409.462	9,43	788.022	13,93	481	4,41	2.252.282	7,17
7,01 10,00	46.246	1,65	55.680	2,10	101.715	2,46	140.674	2,99	116.378	3,66	179.564	4,58	262.377	6,05	606.432	10,72	320	2,93	1.509.386	4,81
10,01 15,00	27.196	0,97	33.862	1,28	63.589	1,54	89.722	1,90	77.908	2,45	121.540	3,10	191.610	4,41	467.536	8,27	236	2,16	1.073.199	3,42
15,01 20,00	11.662	0,42	14.672	0,55	27.367	0,66	39.467	0,84	34.641	1,09	53.853	1,37	84.477	1,95	221.475	3,92	105	0,96	487.719	1,55
MAIS DE 20,0	15.150	0,54	18.047	0,68	37.364	0,90	51.672	1,10	45.240	1,42	76.061	1,94	136.042	3,13	408.436	7,22	386	3,54	788.398	2,51
IGNORADO	26.809	0,96	53.331	2,01	163.941	3,97	192.668	4,09	116.182	3,66	143.574	3,66	154.542	3,56	147.420	2,61	406	3,72	998.873	3,18
<b>Total</b>	<b>2.806.269</b>	<b>100</b>	<b>2.655.126</b>	<b>100</b>	<b>4.131.129</b>	<b>100</b>	<b>4.711.113</b>	<b>100</b>	<b>3.177.069</b>	<b>100</b>	<b>3.920.577</b>	<b>100</b>	<b>4.340.163</b>	<b>100</b>	<b>5.655.211</b>	<b>100</b>	<b>10.919</b>	<b>100</b>	<b>31.407.576</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. \* Faixa de rendimento médio em 31 de dezembro, em salários mínimos.

**Tabela 28:** Distribuição do número de empregos formais por tipo de vínculo empregatício – Brasil, setor de serviços, telecomunicações, agregado de telecomunicações e obras em telecomunicações e obras em telecomunicações, 2004

Tipo de vínculo de emprego	Brasil		Setor de Serviços		Telecomunicações		Telecomunicações e Obras em Telecomunicações		Obras em Telecomunicações	
	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%	Empregados	%
CLT U/PJ IND	22.552.597	71,81	9.635.707	56,68	112.700	99,47	157.084	99,32	44.384	98,93
CLT U/PF IND	298.687	0,95	167.169	0,98	4	0,00	7	0,00	3	0,01
CLT R/PJ IND	359.213	1,14	44.857	0,26	29	0,03	35	0,02	6	0,01
CLT R/PF IND	810.890	2,58	9.777	0,06	0	0	0	0	0	0
ESTATUTARIO	5.521.796	17,58	5.490.319	32,29	142	0,13	143	0,09	1	0,00
ESTAT RGPS	111.764	0,36	110.495	0,65	0	0	0	0	0	0
ESTAT N/EFET	1.078.442	3,43	1.071.346	6,30	7	0,01	8	0,01	1	0,00
AVULSO	87.391	0,28	84.567	0,50	0	0	2	0,00	2	0,00
TEMPORARIO	217.482	0,69	213.148	1,25	12	0,01	12	0,01	0	0
MENOR APREND	45.060	0,14	27.134	0,16	193	0,17	251	0,16	58	0,13
CLT U/PJ DET	191.871	0,61	93.353	0,55	148	0,13	530	0,34	382	0,85
CLT U/PF DET	6.714	0,02	1.710	0,01	0	0	0	0	0	0
CLT R/PJ DET	27.553	0,09	1.222	0,01	0	0	0	0	0	0
CLT R/PF DET	22.276	0,07	194	0,00	0	0	0	0	0	0
DIRETOR	15.987	0,05	7.276	0,04	55	0,05	60	0,04	5	0,01
CONT PRZ DET	30.023	0,10	14.159	0,08	8	0,01	31	0,02	23	0,05
CONT TMP DET	3.841	0,01	2.868	0,02	0	0	0	0	0	0
CONT LEI EST	9.057	0,03	8.957	0,05	0	0	0	0	0	0
CONT LEI MUN	16.932	0,05	16.762	0,10	0	0	0	0	0	0
IGNORADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>31.407.576</b>	<b>100</b>	<b>17.001.020</b>	<b>100</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>158.163</b>	<b>100</b>	<b>44.865</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos. **Legenda:** CLT U/PJ IND – Trabalhador urbano vinculado a empregador pessoa jurídica por contrato de trabalho regido pela CLT, por prazo indeterminado; CLT U/PF IND – Trabalhador urbano vinculado a empregador pessoa física por contrato de trabalho regido pela CLT, por prazo indeterminado; CLT R/PJ IND – Trabalhador rural vinculado a empregador pessoa jurídica por contrato de trabalho regido pela Lei n.º 5.889/73, por prazo indeterminado; CLT R/PF IND – Trabalhador rural vinculado a empregador pessoa física por contrato de trabalho regido pela Lei n.º 5.889/73, por prazo indeterminado; ESTATUTARIO – Servidor regido pelo Regime Jurídico Único (federal, estadual e municipal) e militar, vinculado a Regime Próprio de Previdência; ESTAT RGPS – Servidor regido pelo regime Jurídico Único (federal, estadual e municipal) e militar, vinculado ao Regime Geral de Previdência Social; ESTAT N/EFET – Servidor público não-efetivo (demissível *ad nutum* ou admitido por legislação especial, não regido pela CLT); AVULSO – Trabalhador avulso (trabalho administrado pelo sindicato da categoria ou pelo órgão gestor de mão de obra) para o qual é devido depósito de FGTS - CF 88, art. 7, inciso III; TEMPORARIO – Trabalhador temporário, regido pela Lei n.º 6.019, de 3 de janeiro de 1974; MENOR APREND – Aprendiz (menor) contratado na forma dos arts. 429 ou 430 da CLT; CLT U/PJ DET – Trabalhador urbano vinculado a empregador pessoa jurídica por contrato de trabalho regido pela CLT, por tempo determinado ou obra certa; CLT U/PF DET – Trabalhador urbano vinculado a empregador pessoa física por contrato de trabalho regido pela CLT, por tempo determinado ou obra certa; CLT R/PJ DET – Trabalhador rural regido pela CLT vinculado a pessoa jurídica por tempo determinado; CLT R/PF DET –

Trabalhador rural regido pela CLT vinculado a pessoa física por tempo determinado; DIRETOR – Diretor sem vínculo empregatício para o qual a empresa/entidade tenha optado por recolhimento ao FGTS; CONT PRZ DET – Contrato de Trabalho por Prazo Determinado, regido pela Lei n.º 9.601, de 21 de janeiro de 1998; CONT TMP DET – Contrato de Trabalho por Tempo Determinado, regido pela Lei n.º 8.745, de 9 de dezembro de 1993, com a redação dada pela Lei n.º 9.849, de 26 de outubro de 1999; CONT LEI EST – Contrato de trabalho por tempo determinado, regido por Lei Estadual; CONT LEI MUN – Contrato de trabalho por tempo determinado, regido por Lei Municipal

**Tabela 29:** Distribuição do número de empregos formais por tipo de vínculo empregatício por grandes setores econômicos – Brasil, 2004

Tipo de vínculo de emprego	Brasil		Grande Setor Econômico/IBGE									
			Indústria		Construção Civil		Comércio		Serviços		Agropecuária	
	Empregos	%	Empregos	%	Empregos	%	Empregos	%	Empregos	%	Empregos	%
CLT U/PJ IND	22.552.597	71,81	6.130.657	95,87	1.038.418	92,83	5.531.112	99,00	9.635.707	56,68	216.703	16,60
CLT U/PF IND	298.687	0,95	2.122	0,03	51.166	4,57	3.248	0,06	167.169	0,98	74.982	5,74
CLT R/PJ IND	359.213	1,14	134.648	2,11	1.527	0,14	12.610	0,23	44.857	0,26	165.571	12,68
CLT R/PF IND	810.890	2,58	3.521	0,06	965	0,09	1.625	0,03	9.777	0,06	795.002	60,89
ESTATUTARIO	5.521.796	17,58	21.744	0,34	5.546	0,50	1.034	0,02	5.490.319	32,29	3.153	0,24
ESTAT RGPS	111.764	0,36	1.235	0,02	7	0,00	26	0,00	110.495	0,65	1	0,00
ESTAT N/EFET	1.078.442	3,43	3.616	0,06	354	0,03	1.599	0,03	1.071.346	6,30	1.527	0,12
AVULSO	87.391	0,28	2.005	0,03	30	0,00	536	0,01	84.567	0,50	253	0,02
TEMPORARIO	217.482	0,69	1.985	0,03	646	0,06	780	0,01	213.148	1,25	923	0,07
MENOR APREND	45.060	0,14	8.904	0,14	548	0,05	8.297	0,15	27.134	0,16	177	0,01
CLT U/PJ DET	191.871	0,61	53.375	0,83	14.764	1,32	20.267	0,36	93.353	0,55	10.112	0,77
CLT U/PF DET	6.714	0,02	88	0,00	2.508	0,22	43	0,00	1.710	0,01	2.365	0,18
CLT R/PJ DET	27.553	0,09	15.265	0,24	12	0,00	203	0,00	1.222	0,01	10.851	0,83
CLT R/PF DET	22.276	0,07	200	0,00	35	0,00	48	0,00	194	0,00	21.799	1,67
DIRETOR	15.987	0,05	4.228	0,07	583	0,05	3.564	0,06	7.276	0,04	336	0,03
CONT PRZ DET	30.023	0,10	10.625	0,17	1.376	0,12	1.990	0,04	14.159	0,08	1.873	0,14
CONT TMP DET	3.841	0,01	645	0,01	71	0,01	246	0,00	2.868	0,02	11	0,00
CONT LEI EST	9.057	0,03	73	0,00	9	0,00	18	0,00	8.957	0,05	0	0
CONT LEI MUN	16.932	0,05	148	0,00	5	0,00	17	0,00	16.762	0,10	0	0
IGNORADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>31.407.576</b>	<b>100</b>	<b>6.395.084</b>	<b>100</b>	<b>1.118.570</b>	<b>100</b>	<b>5.587.263</b>	<b>100</b>	<b>17.001.020</b>	<b>100</b>	<b>1.305.639</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Nota:** Número de vínculos de emprego formais ativos no dia 31 de dezembro do referido ano, declarado pelos respectivos estabelecimentos.  
**Legenda:** Idem tabela anterior.



**Tabela 30:** Distribuição do número de vínculos de emprego inativos (em 31 de dezembro) segundo a causa do desligamento – Telecomunicações, 2004

CAUSA DESLI	Inativo	% Col	% Lin	Ativo	% Col	% Lin	Total	% Col	% Lin
DEM COM JC	430	1,01	100	0	0	0	430	0,28	100
DEM SEM JC	22.886	53,75	100	0	0	0	22.886	14,68	100
TERM CONTR	2.214	5,20	100	0	0	0	2.214	1,42	100
DESL COM JC	51	0,12	100	0	0	0	51	0,03	100
DESL SEM JC	8.281	19,45	100	0	0	0	8.281	5,31	100
TRANS C/ONUS	1.405	3,30	100	0	0	0	1.405	0,90	100
TRANS S/ONUS	7.137	16,76	100	0	0	0	7.137	4,58	100
MUD. REGIME	6	0,01	100	0	0	0	6	0,00	100
REFORMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FALECIMENTO	82	0,19	100	0	0	0	82	0,05	100
FALEC AC TRB	2	0,00	100	0	0	0	2	0,00	100
FALEC AC TIP	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FALEC D PROF	0	0	0	0	0	0	0	0	0
APOS TS CRES	22	0,05	100	0	0	0	22	0,01	100
APOS TS SRES	17	0,04	100	0	0	0	17	0,01	100
APOS ID CRES	3	0,01	100	0	0	0	3	0,00	100
APOS IN ACID	2	0,00	100	0	0	0	2	0,00	100
APOS IN DOEN	3	0,01	100	0	0	0	3	0,00	100
APOS COMPULS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
APOS IN OUTR	30	0,07	100	0	0	0	30	0,02	100
APOS ID SRES	3	0,01	100	0	0	0	3	0,00	100
APOS ESP CRE	1	0,00	100	0	0	0	1	0,00	100
APOS ESP SRE	5	0,01	100	0	0	0	5	0,00	100
NAO DESL ANO	0	0	0	113.298	100	100	113.298	72,68	100
IGNORADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>42.580</b>	<b>100</b>	<b>27,32</b>	<b>113.298</b>	<b>100</b>	<b>72,68</b>	<b>155.878</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Legenda:** DEM COM JC – Rescisão com justa causa por iniciativa do empregador ou servidor demitido; DEM SEM JC – Rescisão sem justa causa por iniciativa do empregador; TERM CONTR - Término do contrato de trabalho; DESL COM JC – Rescisão com justa causa por iniciativa do empregado (rescisão indireta); DESL SEM JC – Rescisão sem justa causa por iniciativa do empregado ou exoneração a pedido; TRANS C/ONUS – Transferência/movimentação do empregado/servidor entre estabelecimentos da mesma empresa e/ou entidade, ou para outra empresa e/ou entidade, com ônus para a cedente; TRANS S/ONUS – Transferência e/ou movimentação do empregado/servidor ou dirigente sindical entre estabelecimentos da mesma empresa/entidade, ou para outra empresa/entidade, sem ônus para o cedente; MUD. REGIME - Mudança de regime trabalhista; REFORMA – Reforma de militar para a reserva remunerada; FALECIMENTO; FALEC AC TRB – Falecimento decorrente de acidente do trabalho típico (que ocorre no exercício de atividades profissionais a serviço da empresa); FALEC AC TIP – Falecimento decorrente de acidente do trabalho de trajeto (ocorrido no trajeto residência trabalho residência); FALEC D PROF – Falecimento decorrente de doença profissional; APOS TS CRES – Aposentadoria por tempo de serviço, com rescisão contratual; APOS TS SRES – Aposentadoria por tempo de serviço, sem rescisão contratual; APOS ID CRES – Aposentadoria por idade, com rescisão contratual; APOS IN ACID – Aposentadoria por invalidez, decorrente de acidente do trabalho; APOS IN DOEN - Aposentadoria por invalidez, decorrente de doença profissional; APOS COMPULS – Aposentadoria compulsória; APOS IN OUTR – Aposentadoria por invalidez, exceto a decorrente de doença profissional ou acidente do trabalho; APOS ID SRES – Aposentadoria por idade, sem rescisão contratual; APOS ESP CRE – Aposentadoria especial, com rescisão contratual; APOS ESP SRE – Aposentadoria especial, sem rescisão contratual; NAO DESL ANO – Não desligado no ano.

**Tabela 31:** Distribuição do número de vínculos de emprego inativos (em 31 de dezembro) segundo a causa do desligamento – Setor de serviços, 2004

CAUSA DESLI	Inativo	% Col	% Lin	Ativo	% Col	% Lin	Total	% Col	% Lin
DEM COM JC	84.087	1,52	100	0	0	0	84.087	0,37	100
DEM SEM JC	2.572.000	46,34	100	0	0	0	2.572.000	11,41	100
TERM CONTR	1.545.974	27,86	100	0	0	0	1.545.974	6,86	100
DESL COM JC	18.923	0,34	100	0	0	0	18.923	0,08	100
DESL SEM JC	906.975	16,34	100	0	0	0	906.975	4,02	100
TRANS C/ONUS	33.321	0,60	100	0	0	0	33.321	0,15	100
TRANS S/ONUS	290.977	5,24	100	0	0	0	290.977	1,29	100
MUD. REGIME	3.166	0,06	100	0	0	0	3.166	0,01	100
REFORMA	2.901	0,05	100	0	0	0	2.901	0,01	100
FALECIMENTO	23.355	0,42	100	0	0	0	23.355	0,10	100
FALEC AC TRB	564	0,01	100	0	0	0	564	0,00	100
FALEC AC TIP	91	0,00	100	0	0	0	91	0,00	100
FALEC D PROF	71	0,00	100	0	0	0	71	0,00	100
APOS TS CRES	27.370	0,49	100	0	0	0	27.370	0,12	100
APOS TS SRES	22.719	0,41	100	0	0	0	22.719	0,10	100
APOS ID CRES	4.282	0,08	100	0	0	0	4.282	0,02	100
APOS IN ACID	983	0,02	100	0	0	0	983	0,00	100
APOS IN DOEN	2.672	0,05	100	0	0	0	2.672	0,01	100
APOS COMPULS	2.064	0,04	100	0	0	0	2.064	0,01	100
APOS IN OUTR	4.881	0,09	100	0	0	0	4.881	0,02	100
APOS ID SRES	1.455	0,03	100	0	0	0	1.455	0,01	100
APOS ESP CRE	534	0,01	100	0	0	0	534	0,00	100
APOS ESP SRE	394	0,01	100	0	0	0	394	0,00	100
NAO DESL ANO	0	0	0	17.001.020	100	100	17.001.020	75,39	100
IGNORADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5.549.759</b>	<b>100</b>	<b>24,61</b>	<b>17.001.020</b>	<b>100</b>	<b>75,39</b>	<b>22.550.779</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Legenda:** DEM COM JC – Rescisão com justa causa por iniciativa do empregador ou servidor demitido; DEM SEM JC – Rescisão sem justa causa por iniciativa do empregador; TERM CONTR - Término do contrato de trabalho; DESL COM JC – Rescisão com justa causa por iniciativa do empregado (rescisão indireta); DESL SEM JC – Rescisão sem justa causa por iniciativa do empregado ou exoneração a pedido; TRANS C/ONUS – Transferência/movimentação do empregado/servidor entre estabelecimentos da mesma empresa e/ou entidade, ou para outra empresa e/ou entidade, com ônus para a cedente; TRANS S/ONUS – Transferência e/ou movimentação do empregado/servidor ou dirigente sindical entre estabelecimentos da mesma empresa/entidade, ou para outra empresa/entidade, sem ônus para o cedente; MUD. REGIME - Mudança de regime trabalhista; REFORMA – Reforma de militar para a reserva remunerada; FALECIMENTO; FALEC AC TRB – Falecimento decorrente de acidente do trabalho típico (que ocorre no exercício de atividades profissionais a serviço da empresa); FALEC AC TIP – Falecimento decorrente de acidente do trabalho de trajeto (ocorrido no trajeto residência trabalho residência); FALEC D PROF – Falecimento decorrente de doença profissional; APOS TS CRES – Aposentadoria por tempo de serviço, com rescisão contratual; APOS TS SRES – Aposentadoria por tempo de serviço, sem rescisão contratual; APOS ID CRES – Aposentadoria por idade, com rescisão contratual; APOS IN ACID – Aposentadoria por invalidez, decorrente de acidente do trabalho; APOS IN DOEN - Aposentadoria por invalidez, decorrente de doença profissional; APOS COMPULS – Aposentadoria compulsória; APOS IN OUTR – Aposentadoria por invalidez, exceto a decorrente de doença profissional ou acidente do trabalho; APOS ID SRES – Aposentadoria por idade, sem rescisão contratual; APOS ESP CRE – Aposentadoria especial, com rescisão contratual; APOS ESP SRE – Aposentadoria especial, sem rescisão contratual; NAO DESL ANO – Não desligado no ano.

**Tabela 32:** Distribuição do número de vínculos de emprego inativos (em 31 de dezembro) segundo a causa do desligamento – Brasil, 2004

CAUSA DESLI	Inativo	% Col	% Lin	Ativo	% Col	% Lin	Total	% Col	% Lin
DEM COM JC	167.713	1,26	100	0	0	0	167.713	0,38	100
DEM SEM JC	6.954.184	52,38	100	0	0	0	6.954.184	15,56	100
TERM CONTR	2.895.320	21,81	100	0	0	0	2.895.320	6,48	100
DESL COM JC	31.228	0,24	100	0	0	0	31.228	0,07	100
DESL SEM JC	2.253.181	16,97	100	0	0	0	2.253.181	5,04	100
TRANS C/ONUS	93.855	0,71	100	0	0	0	93.855	0,21	100
TRANS S/ONUS	731.199	5,51	100	0	0	0	731.199	1,64	100
MUD. REGIME	6.628	0,05	100	0	0	0	6.628	0,01	100
REFORMA	3.070	0,02	100	0	0	0	3.070	0,01	100
FALECIMENTO	44.771	0,34	100	0	0	0	44.771	0,10	100
FALEC AC TRB	1.647	0,01	100	0	0	0	1.647	0,00	100
FALEC AC TIP	279	0,00	100	0	0	0	279	0,00	100
FALEC D PROF	168	0,00	100	0	0	0	168	0,00	100
APOS TS CRES	33.414	0,25	100	0	0	0	33.414	0,07	100
APOS TS SRES	33.353	0,25	100	0	0	0	33.353	0,07	100
APOS ID CRES	6.201	0,05	100	0	0	0	6.201	0,01	100
APOS IN ACID	2.222	0,02	100	0	0	0	2.222	0,00	100
APOS IN DOEN	3.872	0,03	100	0	0	0	3.872	0,01	100
APOS COMPULS	2.254	0,02	100	0	0	0	2.254	0,01	100
APOS IN OUTR	7.915	0,06	100	0	0	0	7.915	0,02	100
APOS ID SRES	2.270	0,02	100	0	0	0	2.270	0,01	100
APOS ESP CRE	716	0,01	100	0	0	0	716	0,00	100
APOS ESP SRE	874	0,01	100	0	0	0	874	0,00	100
NAO DESL ANO	0	0	0	31.407.576	100	100	31.407.576	70,29	100
IGNORADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>13.276.334</b>	<b>100</b>	<b>29,71</b>	<b>31.407.576</b>	<b>100</b>	<b>70,29</b>	<b>44.683.910</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Ministério do Trabalho e Emprego, Rais-Caged. **Legenda:** DEM COM JC – Rescisão com justa causa por iniciativa do empregador ou servidor demitido; DEM SEM JC – Rescisão sem justa causa por iniciativa do empregador; TERM CONTR - Término do contrato de trabalho; DESL COM JC – Rescisão com justa causa por iniciativa do empregado (rescisão indireta); DESL SEM JC – Rescisão sem justa causa por iniciativa do empregado ou exoneração a pedido; TRANS C/ONUS – Transferência/movimentação do empregado/servidor entre estabelecimentos da mesma empresa e/ou entidade, ou para outra empresa e/ou entidade, com ônus para a cedente; TRANS S/ONUS – Transferência e/ou movimentação do empregado/servidor ou dirigente sindical entre estabelecimentos da mesma empresa/entidade, ou para outra empresa/entidade, sem ônus para o cedente; MUD. REGIME - Mudança de regime trabalhista; REFORMA – Reforma de militar para a reserva remunerada; FALECIMENTO; FALEC AC TRB – Falecimento decorrente de acidente do trabalho típico (que ocorre no exercício de atividades profissionais a serviço da empresa); FALEC AC TIP – Falecimento decorrente de acidente do trabalho de trajeto (ocorrido no trajeto residência trabalho residência); FALEC D PROF – Falecimento decorrente de doença profissional; APOS TS CRES – Aposentadoria por tempo de serviço, com rescisão contratual; APOS TS SRES – Aposentadoria por tempo de serviço, sem rescisão contratual; APOS ID CRES – Aposentadoria por idade, com rescisão contratual; APOS IN ACID – Aposentadoria por invalidez, decorrente de acidente do trabalho; APOS IN DOEN - Aposentadoria por invalidez, decorrente de doença profissional; APOS COMPULS – Aposentadoria compulsória; APOS IN OUTR – Aposentadoria por invalidez, exceto a decorrente de doença profissional ou acidente do trabalho; APOS ID SRES – Aposentadoria por idade, sem rescisão contratual; APOS ESP CRE – Aposentadoria especial, com rescisão contratual; APOS ESP SRE – Aposentadoria especial, sem rescisão contratual; NAO DESL ANO – Não desligado no ano.