

DANIEL GUSTAVO MOCELIN

# **DINAMISMO ECONÔMICO E QUALIDADE DO EMPREGO**

Estudo sobre o mercado de trabalho no novo cenário das  
telecomunicações no Brasil

Porto Alegre  
Março de 2011

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



DANIEL GUSTAVO MOCELIN

## **DINAMISMO ECONÔMICO E QUALIDADE DO EMPREGO**

Estudo sobre o mercado de trabalho  
no novo cenário das telecomunicações no Brasil

Tese apresentada à banca examinadora como  
requisito para a obtenção do título de Doutor em  
Sociologia.

Orientadora: Profa. Dra. Sônia M K Guimarães

**VOLUME 1**

Porto Alegre, Quarta-feira, 2 de Março de 2011.

# DINAMISMO ECONÔMICO E QUALIDADE DO EMPREGO

ESTUDO SOBRE O MERCADO DE TRABALHO  
NO NOVO CENÁRIO DAS TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL

Tese defendida e aprovada pela banca examinadora como requisito para a obtenção do título de Doutor em Sociologia pelo Programa de Pós-graduação em Sociologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul,

de autoria de

*Daniel Gustavo Mocelin*

Banca examinadora:

*Profa. Dra. Sônia Maria Karam Guimarães*

(Orientadora)

Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Departamento de Sociologia  
Programa de Pós-graduação em Sociologia

*Profa. Dra. Maria Alice Oliveira da Cunha Lahorgue*

Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Faculdade de Ciências Econômicas, Departamento de Ciências Econômicas  
Programa de Pós-graduação em Economia

*Profa. Dra. Cinara Lerrer Rosenfield*

Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Departamento de Sociologia  
Programa de Pós-graduação em Sociologia

*Profa. Dra. Ana Cristina Braga Martes*

Fundação Getulio Vargas  
Escola de Administração de Empresas de São Paulo

Porto Alegre, Quarta-feira, 2 de março de 2011

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

ATA Nº 84

Aos dois dias do mês de março de dois mil e onze, às quatorze horas e trinta minutos, no Pantheon, do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, no Campus do Vale, reuniu-se a Banca Examinadora constituída pelos Professores Doutores, Sônia Maria Karam Guimarães (Orientadora - PPG SOC/UFRGS), Ana Cristina Braga Martes (FGV), Maria Alice Oliveira da Cunha Lahorgue (PPG ECONOMIA/UFRGS), Cinara Lerrer Rosenfield (PPG SOC/UFRGS) para, sob a presidência do primeiro, examinar a tese de Doutorado em Sociologia do aluno **DANIEL GUSTAVO MOCELIN**, intitulada “**Dinamismo Econômico e Qualidade do Emprego**: Estudo sobre o mercado de trabalho no novo cenário das telecomunicações no Brasil”. O candidato realizou uma exposição com duração de trinta minutos e, após, foi argüido pelos professores integrantes da Banca Examinadora. Concluída a argüição, foi-lhe atribuída a seguinte menção:

- aprovada
- aprovada com correções
- aprovada com voto de louvor
- não aprovada

  
Prof.ª. Dra. Sônia Maria Karam Guimarães

  
Prof.ª. Dra. Ana Cristina Braga Martes

  
Prof.ª. Dra. Maria Alice Oliveira da Cunha Lahorgue

  
Prof.ª. Dra. Cinara Lerrer Rosenfield

Observações: *A tese foi considerada acima da média, mas julga-se necessário uma revisão geral da mesma.*

## AGRADECIMENTOS

A condução desse estudo só foi possível com a colaboração de muitas pessoas, às quais sou grato. *Sonia M K Guimarães*, orientadora, sua dedicação e seu comprometimento acadêmico são exemplo do *ethos* a ser seguido. *Anita Brumer*, pelo permanente incentivo na busca pelo rigor metodológico e conceitual. *Cinara Lerrer Rosenfield*, com que sempre mantive um debate acalorado, mas essencialmente pertinente. *Clarissa Eckert Baeta Neves*, *Ivaldo Gehlen* e *Soraya Vargas Cortês*, pelo incentivo e pelo entusiasmo. *Carlos Henrique Horn* e *Marilis Lemos de Almeida*, pelas contribuições na qualificação. *Maria Alice Oliveira da Cunha Lahorgue* e *Ana Cristina Braga Martes*, por participarem do exame final deste estudo. *Maria Estela Dal Pai Franco*, por ter me iniciado na pesquisa e me permitido acreditar na ciência.

Agradeço ainda a diversos colegas com os quais constituí minha imaginação sociológica e que serão a próxima geração de sociólogos do Brasil. *Luís Fernando Santos Corrêa da Silva*, professor da recém criada Universidade Federal da Fronteira Sul, primeiro colega no desbravamento da sociologia do trabalho, nos estudos sobre os *call centers*. *Leandro Raizer*, *Fabício Monteiro Neves* e *Lucas Rodrigues Azambuja*, por todas as pertinentes discussões que ajudarão a promover uma nova fase da sociologia no Brasil.

Devo mencionar ainda àqueles que eu ajudei a formar, bolsista do Grupo de Pesquisa sobre O Trabalho na Sociedade Contemporânea (DGPB/CNPq)\*: *Elvis Vitoriano da Silva*, *Larusha Sanjur Krás Borges*, *María Yoshara Catacora Salas*, *Régis Leonardo Gusmão Barcelos*.

---

\* A página do Grupo pode ser consultada no endereço: <http://www.ufrgs.br/ppgsocio>. Alguns trabalhos que antecedem a publicação desta Tese estão depositados no link “produções” do referido site.

Preciso agradecer também ao pessoal do Ministério do Trabalho e Emprego, responsáveis pela produção e manutenção da Base de Dados RAIS, especialmente ao pessoal técnico da DataMec e Unissys, *Simone Mansour Taouk* e *Marcelo Mello*, pelo apoio, suporte técnico e treinamentos ministrados, *José Antônio Dias Tavares*, pela logística regional da Datamec, e *Maria Emília Veras* coordenadora do CGTE/MTE, por ter autorizado a disponibilização de acesso a dados exclusivos das bases.

Um agradecimento geral deve ser feito ao Programa de Pós-graduação em Sociologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, que, na composição de seu quadro docente de elevado nível, servidores técnico-administrativos, bem como discentes, proporcionou um ambiente profissional propício ao desenvolvimento desse estudo.

Finalmente, devo mencionar que os recursos financeiros obtidos por meio de Bolsa de doutorado da Capes – Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior – foram fundamentais para viabilizar minha formação e a condução desse estudo. Tenho convicção que o ensino público de qualidade e a política de financiamento por bolsas favorecem o desenvolvimento do país, bem como permitem a mobilidade social de grupos sociais que poderiam não ter acesso a melhores posições se o sistema não fosse assim.

Agradeço à *Gislaine Fraga Medeiros*, companheira amada, que entrou na minha vida quando ingressei no curso de mestrado, me acompanhando no desafio que perdura há seis anos e a quem devo desculpas por algumas ausências. Dedico este trabalho aos meus pais, *João Carlos Mocelin* e *Leocádia Lykawka Mocelin*, que forneceram os suportes sociais mais fundamentais para eu chegar até aqui.

A concorrência se torna sempre mais destrutiva para as relações burguesas, na medida em que ela excita uma criação febril de novas forças produtivas, isto é, de condições materiais de uma sociedade nova. Sob essa relação, ao menos, o lado mau da concorrência teria algo de bom.

Karl Marx, em *Miséria da filosofia* (1847)

## RESUMO

O objetivo do estudo foi analisar a interação entre o dinamismo econômico e a *qualidade do emprego*, observando esse fenômeno a partir do caso do setor de telecomunicações, no Brasil. O estudo propõe uma reflexão sobre a *qualidade do emprego* nas atividades de telecomunicações, que, no Brasil, passaram por recente processo de privatização, caracterizando um novo cenário empresarial, marcado por inovações tecnológicas, expansão comercial e competição de mercado. Foi elaborado um modelo de análise para avaliar a *qualidade do emprego* com base na estrutura ocupacional do mercado de trabalho, diferente de outros modelos concorrentes, que se debruçam sobre categorias como “emprego típico” e “trabalho decente”. O setor de telecomunicações inclui tanto atividades econômicas amplamente voltadas para estratégias de inovação e formação de vantagens competitivas como atividades de suporte, mais restritas à operação, implantação e manutenção do mercado, fato que se desdobra na composição dos respectivos mercados de trabalho. Constatou-se que o desempenho da *qualidade do emprego* é função da estruturação setorial. A melhora no nível de *qualidade do emprego* está bastante vinculada à natureza, à experiência tecnológica e ao ambiente econômico de cada ramo produtivo. Foi observado que a *qualidade do emprego* melhora na medida em que as atividades econômicas se encontram mais próximas aos processos de inovação, competição de mercado e liberalização comercial, mesmo que as mesmas componham um único setor. Confirmou-se a suspeita de que nas atividades econômicas constituídas por empresas que não inovam internamente ou inovam pouco e que não competem diretamente no mercado das telecomunicações (implantação, comércio e teleatendimento), o trabalho caracteriza-se por ser padronizado, promovendo atividades laborais empobrecidas, apresentando situação menos vantajosa de *qualidade do emprego*. Nas atividades com maior capacidade de inovação e que competem diretamente no mercado de telecomunicações (telefonia fixa e telefonia móvel em um primeiro nível, e em um segundo plano serviços de rede, televisão por cabo e fabricação), o trabalho caracteriza-se por ser menos estruturado, promovendo maior recorrência de atividades laborais enriquecidas, maior remuneração e escolarização dos empregados e apresentando, portanto, situação melhor de *qualidade do emprego*. A análise da situação do emprego na atividade de telecomunicações baseia-se nos dados disponíveis na Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) do Ministério do Trabalho e Emprego do Brasil (MTE).

**Palavras-chave:** *Qualidade do emprego*. Setor de telecomunicações. Dinamismo econômico. Processo de inovação, competição de mercado e liberalização comercial. Emprego e inovações tecnológicas.

## ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the interaction between economic dynamism and *quality of employment* based on the case of telecommunications industry in Brazil. This study proposes a reflection about the *quality of employment* in the activities of telecommunications that recently underwent a privatization process in Brazil, characterizing a new business scenery, marked by technological innovations, commercial expansion and market competition. We created an analysis model to evaluate the *quality of employment* which is based on the occupational structure of the labor market, unlike other competing models that focus on categories such as, “typical job” and “decent work”. The telecommunications industry comprises not only economic activities largely turned to innovation strategies and the shaping of competitive advantages but also support activities restricted to market operation, deployment and maintenance. These aspects affect the composition of labor markets. We found that the *quality of employment* results from the industry framework. Improvements in the *quality of employment* are strongly related to the nature of each production field, its technological experience and economic environment. We saw that the *quality of employment* improves as economic activities get closer to innovation processes, market competition, and trade liberalization, even if they are all part of the same industry. Suspicions were confirmed that in those economic activities consisting of companies that neither innovate or hardly innovate nor compete directly in the telecommunications market (deployment, trade, and telemarketing), work is standardized, and labor activities are of a poor nature, which then results in lower *quality of employment*. In activities with greater ability to innovate and that compete directly in the telecommunications market (wireline and wireless on a first level and, on a second level, network service, cable television, and manufacturing), work is less structured, thus promoting enriched labor activities, high remuneration and employees’ education, and resulting in higher *quality of employment*. The analysis of the situation of employment in the activity of telecommunications is based on the data available in the Annual Report of Social Information (in portuguese, RAIS) of Ministry of Labor and Employment of Brazil (in portuguese, MTE).

**Keywords:** *Quality of employment*. Telecommunications industry. Economic dynamism. Innovation processes, market competition, and trade liberalization. Employment and technological innovations.

# SUMÁRIO

## VOLUME 1

<b>Lista de Figuras</b> .....	13
<b>Lista de Gráficos</b> .....	14
<b>Lista de Quadros</b> .....	23
<b>Lista de Tabelas</b> .....	25
<b>Introdução: O estudo da <i>qualidade do emprego</i></b> .....	26
<b>Capítulo 1. Estratégia Metodológica e Técnicas de Análise: <i>Desenho da pesquisa, tipologia de empregos segundo a qualidade e o tratamento e a produção das informações por meio do software X-Olap</i></b> .....	45
1.1 Classificações das atividades econômicas e dinamismo econômico .....	47
1.2 <i>Qualidade do emprego</i> .....	52
1.2.1 <i>Da multi-dimensionalidade à classificação tipológica</i> .....	55
1.2.2 <i>Classificações ocupacionais e a tipologia da qualidade do emprego</i> .....	64
1.3 Fontes de dados e informações .....	76
1.3.1 <i>Depoimentos, visitas e entrevistas</i> .....	76
1.3.2 <i>RAIS: conceitos e estrutura básica</i> .....	77
1.4 Técnicas de produção de informações .....	82

<b>Capítulo 2. <i>Qualidade do Emprego em uma Perspectiva Sociológica:</i></b> Uma releitura frente às transformações sócio-econômicas .....	86
2.1 A transposição do sentido da <i>qualidade do emprego</i> : das origens às novas definições .....	92
2.2 Parâmetros para definir padrões de emprego segundo a qualidade: um debate sobre os aspectos genéticos dos empregos de qualidade .....	102
2.3 Entre elementos econômicos e elementos sociais: contribuições da teoria sociológica para a análise da <i>qualidade do emprego</i> .....	114
2.4 Visões sobre as transformações econômicas e tecnológicas .....	126
2.5 Mudanças estruturais do mercado de trabalho e <i>qualidade do emprego</i> : para além indústria e dos serviços .....	139
<b>Capítulo 3. Inovações, competitividade e <i>qualidade do emprego</i>:</b> Articulação com o objeto empírico .....	159
3.1 Fundamentos da interação entre competição, inovação e <i>qualidade do emprego</i> : novos olhares sobre o setor de telecomunicações .....	162
3.2 Controvérsias sobre o emprego e as relações industriais nas telecomunicações .....	181
<b>VOLUME 2</b>	
<b>Capítulo 4. O Novo Cenário das Telecomunicações:</b> Consequências sociais da reestruturação sistêmica do setor no Brasil (1994-2008) .....	204
4.1 Um setor dinâmico .....	204
4.1.1 Estruturação do mercado de telecomunicações no Brasil .....	210
4.1.2 Dinamismo econômico, redes empresariais e evolução e alocação de empregos no setor de telecomunicações .....	240
4.2 Trajetória do mercado de trabalho nas telecomunicações .....	254
<b>Capítulo 5. Dinamismo Econômico e <i>Qualidade do Emprego</i>:</b> Evidências a partir do caso do setor de telecomunicações .....	275

5.1 Composição do mercado de trabalho nas atividades econômicas do setor de telecomunicações .....	283
5.2 Comparando a composição do mercado de trabalho nas atividades de telecomunicações, nos grandes setores econômicos e no Brasil .....	297
5.3 Dinamismo econômico e <i>qualidade do emprego</i> nas telecomunicações .....	322
5.4 “Melhores” e “Piores” Empregos: Composição ocupacional do mercado de trabalho no setor de telecomunicações .....	328
5.4.1 <i>Empregos de qualidade privilegiada</i> .....	328
5.4.2 <i>Empregos de qualidade elevada</i> .....	335
5.4.3 <i>Empregos de boa qualidade</i> .....	342
5.4.4 <i>Empregos de qualidade duvidosa</i> .....	351
<b>Dinamismo Econômico como Fator Condicionante da <i>Qualidade do Emprego</i>:</b>	
<i>Conclusão</i> .....	364
<b>Referências bibliográficas</b> .....	376

## Lista de Figuras

<b>Figura 1:</b> Condicionantes e determinantes sócio-econômicos da <i>qualidade do emprego</i>	108
<b>Figura 2:</b> Esboço do mercado de trabalho pós-industrial na concepção de Harvey	149
<b>Figura 3:</b> Tipos de inovação ao longo de uma cadeia de produção conforme Pellegrin	166
<b>Figura 4:</b> Estrutura funcional de uma organização inovadora com base em Giget	168
<b>Figura 5:</b> Cadeia de valor voltada para a inovação	169
<b>Figura 6:</b> Estrutura corporativa do novo cenário de telecomunicações, agentes sociais e processos econômicos impulsionadores e interativos	241

## Lista de Gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Classes de emprego segundo renda média e instrução superior	75
<b>Gráfico 2:</b> Classes de emprego segundo renda média e complexidade ocupacional	75
<b>Gráfico 3:</b> Classes de emprego segundo renda média e tempo de emprego	76
<b>Gráfico 4:</b> Transformação da estrutura do mercado de trabalho formal segundo o tipo de ocupação* – Brasil, 1985, 1994, 2002, 2005 e 2009	155
<b>Gráfico 5:</b> Distribuição percentual da receita líquida nas atividades do setor de tecnologia da informação e comunicação – Brasil, 2003-2006	178
<b>Gráfico 6:</b> O novo cenário global do setor de telecomunicações; evolução do número de acessos em serviços na telefonia fixa, telefonia móvel e banda larga – Mundo, 1993-2008	205
<b>Gráfico 7:</b> Principais mercados de telefonia fixa em volume: evolução do número de acessos em serviços (milhões) – Mundo, 1993-2008	207
<b>Gráfico 8:</b> Principais mercados de telefonia móvel em volume: evolução do número de acessos em serviços (milhões) – Mundo, 1993-2008	208
<b>Gráfico 9:</b> Principais mercados de banda larga em volume: evolução do número de acessos em serviços (milhões) – Mundo, 2004-2008	209
<b>Gráfico 10:</b> Evolução do número de acessos nos serviços de telecomunicações; telefonia fixa e móvel, televisão por assinatura e banda larga – Brasil, 1972-2008	216
<b>Gráfico 11:</b> Digitalização das plantas telefônicas e evolução do número de acessos instalados na telefonia fixa – Brasil, 1994-2008	217
<b>Gráfico 12:</b> Diversificação dos serviços de telecomunicações; evolução do número de clientes (acessos em serviço) em telefonia fixa e móvel, televisão por assinatura e banda larga – Brasil, 1972-2008	218

<b>Gráfico 13:</b> Evolução da receita bruta na telefonia fixa e na telefonia móvel e participação da segunda na receita geral dos serviços de telefonia – Brasil, 2000-2008	220
<b>Gráfico 14:</b> Receita Bruta do setor de telecomunicações e Receita Bruta do segmento de telefonia (fixa e móvel) e a relação com o PIB – Brasil, 2000-2008	221
<b>Gráfico 15:</b> Evolução do número de assinantes de serviços de telefonia fixa e móvel e participação percentual de mercado das empresas da Banda A de telefonia celular e das empresas concessionárias de telefonia fixa – Brasil, 1990-2008	222
<b>Gráfico 16:</b> Evolução da densidade dos serviços de telefonia fixa e móvel e participação percentual de mercado das empresas da Banda A de telefonia celular e das empresas concessionárias de telefonia fixa – Brasil, 1990-2008	223
<b>Gráfico 17:</b> Evolução do número de acessos na telefonia móvel segundo as Bandas do serviço – Brasil, 1995-2008	224
<b>Gráfico 18:</b> Evolução da participação de mercado e do número de acessos na telefonia móvel segundo as Bandas do serviço – Brasil, 1995-2008	225
<b>Gráfico 19:</b> Evolução do número de acessos na telefonia móvel segundo a tecnologia – Brasil, 1995-2008	226
<b>Gráfico 20:</b> Evolução da participação de mercado e do número de acessos na telefonia móvel segundo a tecnologia – Brasil, 1995-2008	226
<b>Gráfico 21:</b> Evolução do <i>market share</i> na telefonia fixa – Brasil, 2005-2008	229
<b>Gráfico 22:</b> Convergência e desenvolvimento de mercado em uma empresa de televisão por cabo: evolução de acessos instalados – Empresa X, 2002-2009	230
<b>Gráfico 23:</b> Resultados da portabilidade numérica na telefonia fixa e na telefonia móvel – Brasil, 2008-2009	230
<b>Gráfico 24:</b> Evolução da receita líquida e dos tributos na telefonia (fixa e celular) – Brasil, 2000-2008	232
<b>Gráfico 25:</b> Evolução da competitividade e da receita líquida e dos tributos na telefonia (fixa e celular) – Brasil, 2000-2008	232
<b>Gráfico 26:</b> Evolução da arrecadação em ICMS e do número de acessos de telefonia (fixa e móvel) – Brasil, 1997-2008	233
<b>Gráfico 27:</b> Evolução do investimento em serviços de telefonia fixa e móvel e participação percentual de mercado das empresas da Banda A de telefonia celular e das empresas concessionárias de telefonia fixa – Brasil, 1994-2008	234

<b>Gráfico 28:</b> Evolução do investimento em serviços de telecomunicações, segundo telefonia fixa e telefonia móvel (R\$ Bilhões) – Brasil, 1994-2008	235
<b>Gráfico 29:</b> Evolução do número de estações de rádio base (ERB's) e do percentual da população atendida por telefonia móvel – Brasil, 2002-2008	236
<b>Gráfico 30:</b> Evolução do lucro (prejuízo) líquido e evolução dos investimentos (em milhões de R\$) em uma empresa de telefonia móvel – 2002-2009	237
<b>Gráfico 31:</b> Relação entre investimentos e tributos em telefonia fixa e móvel – Brasil, 2000-2008	237
<b>Gráfico 32:</b> Balança comercial do setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2008	238
<b>Gráfico 33:</b> Produção de telefones celulares, vendas no mercado interno e exportação (milhões de unidades) – Brasil, 2000-2008	239
<b>Gráfico 34:</b> Evolução da produtividade comercial** no setor de telecomunicações – Brasil, 1998-2008	249
<b>Gráfico 35:</b> Evolução da produtividade comercial** e da produtividade operacional*** nos serviços de telecomunicações – Brasil, 1998-2008	249
<b>Gráfico 36:</b> Comparação da evolução da produtividade comercial* na indústria de telecomunicações e nos serviços de telecomunicações** (razão entre a Receita Bruta e o total estimado do número de empregados) – Brasil, 1998-2008	250
<b>Gráfico 37:</b> Evolução dos acessos de telefonia fixa e móvel e do número de empresas de telecomunicações com mais de 500 empregados, indústria, manutenção e instalação e serviços - Brasil, 1994-2008	251
<b>Gráfico 38:</b> Evolução do número de empregos por atividade econômica e da receita bruta geral (R\$ Bilhões) do setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2008	252
<b>Gráfico 39:</b> Evolução dos custos operacionais das empresas de serviços de telecomunicações com serviços prestados por terceiros e gasto com pessoal direto (salários e benefícios) – Brasil, 1998-2007	253
<b>Gráfico 40:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na fabricação de equipamentos de telecomunicações, segundo o gênero do trabalhador – Brasil, 1994-2008	255
<b>Gráfico 41:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de manutenção e instalação para telecomunicações, segundo o gênero do trabalhador – Brasil, 1994-2008	256
<b>Gráfico 42:</b> Evolução da participação percentual dos empregados nas atividades de serviços* de telecomunicações, segundo o gênero do trabalhador – Brasil, 1994-2008	256

<b>Gráfico 43:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de teletendimento, segundo o gênero do trabalhador – Brasil, 2004-2008	257
<b>Gráfico 44:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de comércio varejista, segundo o gênero do trabalhador – Brasil, 2006-2008	258
<b>Gráfico 45:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na fabricação de equipamentos de telecomunicações, segundo o grau de instrução do trabalhador – Brasil, 1994-2008	259
<b>Gráfico 47:</b> Evolução da participação percentual dos empregados nas atividades de serviços* de telecomunicações, segundo o grau de instrução do trabalhador – Brasil, 1994-2008	260
<b>Gráfico 48:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de telatendimento, segundo o grau de instrução do trabalhador – Brasil, 2004-2008	261
<b>Gráfico 49:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de comércio varejista, segundo o grau de instrução do trabalhador – Brasil, 2006-2008	262
<b>Gráfico 50:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na fabricação de equipamentos de telecomunicações, segundo a faixa etária do trabalhador (em anos) – Brasil, 1994-2008	263
<b>Gráfico 51:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de manutenção e instalação para telecomunicações, segundo a faixa etária do trabalhador (em anos) – Brasil, 1994-2008	264
<b>Gráfico 52:</b> Evolução da participação percentual dos empregados nas atividades de serviços* de telecomunicações, segundo a faixa etária do trabalhador (em anos) – Brasil, 1994-2008	265
<b>Gráfico 53:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de teletendimento, segundo a faixa etária do trabalhador (em anos) – Brasil, 2004-2008	266
<b>Gráfico 54:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de comércio varejista, segundo a faixa etária do trabalhador (em anos) – Brasil, 2006-2008	267
<b>Gráfico 55:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na fabricação de equipamentos de telecomunicações, segundo o tempo de emprego (em meses) do trabalhador – Brasil, 1994-2008	267
<b>Gráfico 56:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de manutenção e instalação para telecomunicações, segundo o tempo de emprego (em meses) do trabalhador – Brasil, 1994-2008	268
<b>Gráfico 57:</b> Evolução da participação percentual dos empregados nas atividades de serviços* de telecomunicações, segundo o tempo de emprego (em meses) do	

trabalhador – Brasil, 1994-2008	269
<b>Gráfico 58:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de teleatendimento, segundo o tempo de emprego (em meses) do trabalhador – Brasil, 2004-2008	270
<b>Gráfico 59:</b> Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de comércio varejista, segundo o tempo de emprego (em meses) do trabalhador – Brasil, 2006-2008	271
<b>Gráfico 60:</b> Evolução do número de empregos nas atividades do setor de telecomunicações (telefonia fixa; telefonia móvel; fabricação de equipamentos; provedores e serviços de rede; televisão por assinatura; implantação, manutenção e instalação; comércio varejista especializado; e teleatendimento) – Brasil, 2006-2009	276
<b>Gráfico 61:</b> Distribuição do número de empregos nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	277
<b>Gráfico 62:</b> Distribuição do número de empregos nas atividades do setor de telecomunicações por região – Brasil, 2008	278
<b>Gráfico 63:</b> Distribuição do número de empregos por classe de qualidade do emprego nas atividades do setor de telecomunicações (telefonia fixa, telefonia móvel, fabricação de equipamentos, provedores e serviços de rede, televisão por assinatura, manutenção e instalação, comércio varejista especializado e teleatendimento) – Brasil, 2008	284
<b>Gráfico 64:</b> Remuneração média (R\$) nas atividades que compõem o setor de telecomunicações – Brasil, 2008	285
<b>Gráfico 65:</b> Distribuição do número de empregos por categoria de renda (com base na renda média do mercado de trabalho formal brasileiro*) nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	286
<b>Gráfico 66:</b> Distribuição do número de empregos por faixas de renda em salários mínimos (SM) nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	287
<b>Gráfico 67:</b> Distribuição do número de empregados por grau de instrução nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	288
<b>Gráfico 68:</b> Distribuição do número de empregados por tempo de emprego nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	290
<b>Gráfico 69:</b> Tempo médio de emprego (em meses) nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	290
<b>Gráfico 70:</b> Distribuição do número de empregos por faixas etária dos empregados nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	291

<b>Gráfico 71:</b> Idade média dos empregados nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	292
<b>Gráfico 72:</b> Distribuição do número de empregos por classes de qualidade do emprego nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o setor de serviços e o mercado de trabalho em geral – Brasil, 2008	297
<b>Gráfico 73:</b> Distribuição do número de empregos por classes de qualidade do emprego na atividade de fabricação de equipamentos e de aparelhos de telecomunicações em contraste com o setor da indústria da transformação e o mercado de trabalho em geral – Brasil, 2008	298
<b>Gráfico 74:</b> Distribuição do número de empregos por classes de qualidade do emprego na atividade de implantação, manutenção e instalação de redes de telecomunicações em contraste com o setor da construção civil e o mercado de trabalho em geral – Brasil, 2008	299
<b>Gráfico 75:</b> Distribuição do número de empregos por classes de qualidade do emprego na atividade de comércio especializado em telecomunicações em contraste com o setor do comércio e o mercado de trabalho em geral – Brasil, 2008	301
<b>Gráfico 76:</b> Remuneração média (R\$) nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo (setor de serviços e o mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008	302
<b>Gráfico 77:</b> Remuneração média (R\$) nas atividades fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo (setores da indústria da transformação, da construção civil e do comércio e o mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008	303
<b>Gráfico 78:</b> Distribuição do número de empregos por categoria de renda (com base na renda média do mercado de trabalho formal brasileiro*) nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	304
<b>Gráfico 79:</b> Distribuição do número de empregos por categoria de renda (com base na renda média do mercado de trabalho formal brasileiro*) nas atividades fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	304
<b>Gráfico 80:</b> Distribuição do número de empregos por faixas de renda em salários mínimos (SM) nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	305
<b>Gráfico 81:</b> Distribuição do número de empregos por faixas de renda em salários mínimos nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	306
<b>Gráfico 82:</b> Distribuição do número de empregados por grau de instrução nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com	

o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	307
<b>Gráfico 83:</b> Distribuição do número de empregados por grau de instrução nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	308
<b>Gráfico 84:</b> Distribuição do número de empregados por tempo de emprego nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	310
<b>Gráfico 85:</b> Distribuição do número de empregados por tempo de emprego nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	311
<b>Gráfico 86:</b> Tempo médio de emprego nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	312
<b>Gráfico 87:</b> Tempo médio de emprego nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	313
<b>Gráfico 88:</b> Distribuição do número de empregados por tipo de admissão nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	313
<b>Gráfico 89:</b> Distribuição do número de empregados por tipo de admissão nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	314
<b>Gráfico 90:</b> Distribuição do número de empregados por faixa etária nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	314
<b>Gráfico 91:</b> Distribuição do número de empregados por faixa etária nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	315
<b>Gráfico 92:</b> Idade média dos empregados nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	316
<b>Gráfico 93:</b> Idade média dos empregados nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008	317
<b>Gráfico 94:</b> Remuneração média (R\$) segundo o grau de instrução nas atividades de telefonia fixa, telefonia móvel e serviços de rede em contraste com o seu contexto mais amplo (setor de serviços e mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008	318

<b>Gráfico 95:</b> Remuneração média (R\$) segundo o grau de instrução nas atividades de televisão a cabo e teleatendimento em contraste com o seu contexto mais amplo (setor de serviços e mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008	319
<b>Gráfico 96:</b> Remuneração média (R\$) segundo o grau de instrução na atividade de fabricação de equipamentos e de aparelhos de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo (setor da indústria da transformação e mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008	320
<b>Gráfico 97:</b> Remuneração média (R\$) segundo o grau de instrução na atividade de comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo (setor do comércio e mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008	321
<b>Gráfico 98:</b> Remuneração média (R\$) segundo o grau de instrução na atividade de implantação, manutenção e instalação de redes de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo (setor da construção civil e mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008	321
<b>Gráfico 99:</b> Graus de expansão, de competição e de inovação aferidos às atividades econômicas do setor de telecomunicações, 2008	323
<b>Gráfico 100:</b> Grau de dinamismo econômico (ponderação da expansão, competição e inovação) aferido às atividades econômicas do setor de telecomunicações, 2008	324
<b>Gráfico 101:</b> Qualidade do emprego* segundo o grau de dinamismo econômico nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	325
<b>Gráfico 102:</b> Rendimento médio segundo o grau de dinamismo econômico nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	325
<b>Gráfico 103:</b> Profissionais (empregados com ensino superior completo) segundo o grau de dinamismo econômico nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	326
<b>Gráfico 104:</b> Qualidade do emprego* segundo a participação de profissionais (empregados com ensino superior completo) no mercado de trabalho das atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008	327
<b>Gráfico 105:</b> Remuneração média (R\$) dos empregos de qualidade privilegiada nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	329
<b>Gráfico 106:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade privilegiada segundo o grau de instrução dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	330
<b>Gráfico 107:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade privilegiada segundo o tempo de emprego nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	331
<b>Gráfico 108:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria	

empregos de qualidade privilegiada segundo a faixa etária dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	332
<b>Gráfico 109:</b> Remuneração média (R\$) dos empregos de qualidade elevada nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	336
<b>Gráfico 110:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade elevada segundo o grau de instrução dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	337
<b>Gráfico 111:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade elevada segundo o tempo de emprego nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	338
<b>Gráfico 112:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade elevada segundo a faixa etária dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	339
<b>Gráfico 113:</b> Remuneração média (R\$) dos empregos de boa qualidade nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	343
<b>Gráfico 114:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de boa qualidade segundo o grau de instrução dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	344
<b>Gráfico 115:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de boa qualidade segundo o tempo de emprego nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	345
<b>Gráfico 116:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de boa qualidade segundo a faixa etária dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	346
<b>Gráfico 117:</b> Remuneração média (R\$) dos empregos de qualidade duvidosa nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	352
<b>Gráfico 118:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade duvidosa segundo o grau de instrução dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	353
<b>Gráfico 119:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade duvidosa segundo o tempo de emprego nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	355
<b>Gráfico 120:</b> Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade duvidosa segundo a faixa etária dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008	355

## Lista de Quadros

<b>Quadro 1:</b> Mudanças na classificação das atividades econômicas da CNAE – setor de telecomunicações	48
<b>Quadro 2:</b> Atividades econômicas selecionadas (setor de telecomunicações) e respectivos grandes setores econômicos em que se inserem	49
<b>Quadro 3:</b> Modelo analítico segundo atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações e planos de comparação	50
<b>Quadro 4:</b> Dimensões e indicadores para aferir grau de dinamismo econômico às atividades econômicas ou ramos produtivos.	51
<b>Quadro 5:</b> Indicadores selecionados sobre as classes de <i>qualidade do emprego</i> no seu contexto geral (mercado de trabalho do Brasil)	73
<b>Quadro 6:</b> Apanhado da lista de categorias ocupacionais representativas das classes de emprego e respectiva avaliação no Índice Social e Econômico para Classificação e Hierarquização de Ocupações (ISECHO)	74
<b>Quadro 7:</b> Dimensões teóricas do conceito de <i>qualidade do emprego</i> e parâmetros do conceito de “trabalho decente”	113
<b>Quadro 8:</b> Dimensões de análise das transformações da conjuntura social: coexistência do modernismo, neo-modernismo e pós-modernismo	129
<b>Quadro 9:</b> Mudanças na regulação no setor de telecomunicações	214
<b>Quadro 10:</b> Distribuição do número de empresas nas atividades de telecomunicações segundo o porte do estabelecimento (em número de empregados) – Brasil, 2008.	280
<b>Quadro 11:</b> Distribuição do número de empregados nas atividades do setor de telecomunicações por classe de emprego e segundo indicadores selecionados (remuneração média [em R\$], tempo médio no emprego, idade média do empregado e participação de profissionais*) – Brasil, 2008.	294

<b>Quadro 12:</b> Ambiente empresarial e estrutura do mercado de trabalho nas atividades que compõem o setor de telecomunicações – Brasil, 2008.	295
<b>Quadro 13:</b> Grau de inovações por atividade econômica, setor de telecomunicações	324
<b>Quadro 14:</b> Grupos ocupacionais* que se destacam na composição dos empregos de qualidade privilegiada nas atividades do setor de telecomunicações segundo indicadores selecionados (remuneração média [em R\$], tempo médio no emprego (meses), idade média do empregado e participação de profissionais**) – Brasil, 2008.	333
<b>Quadro 15:</b> Grupos ocupacionais* que se destacam na composição dos empregos de qualidade elevada nas atividades do setor de telecomunicações segundo indicadores selecionados (remuneração média [em R\$], tempo médio no emprego (meses), idade média do empregado e participação de profissionais**) – Brasil, 2008.	340
<b>Quadro 16:</b> Grupos ocupacionais* que se destacam na composição dos empregos de boa qualidade nas atividades do setor de telecomunicações segundo indicadores selecionados (remuneração média [em R\$], tempo médio no emprego (meses), idade média do empregado e participação de profissionais**) – Brasil, 2008.	348
<b>Quadro 17:</b> Grupos ocupacionais* que se destacam na composição dos empregos de qualidade duvidosa nas atividades do setor de telecomunicações segundo indicadores selecionados (remuneração média [em R\$], tempo médio no emprego (meses), idade média do empregado e participação de profissionais**) – Brasil, 2008.	357

## Lista de Tabelas

<b>Tabela 1:</b> Grau de dinamismo econômico aferido às atividades econômicas do setor de telecomunicações	51
<b>Tabela 2:</b> Evolução da receita bruta do setor de telecomunicações, diversos serviços e indústria (R\$ Bilhões) – Brasil, 1999-2008	219
<b>Tabela 3:</b> Evolução da receita bruta geral (R\$ Bilhões) e do número de empregos no setor de telecomunicações, por atividade econômica – Brasil, 1994-2008.	247

## INTRODUÇÃO

### *O estudo da qualidade do emprego*

O emprego é uma relação social decisiva para os indivíduos, pois lhes garante suportes sociais, assegurando proteção existencial e amparo econômico e promovendo inserção e reconhecimento social. Frente ao panorama de instabilidade econômica e, ao mesmo tempo, de desenvolvimento, que tem caracterizado a economia global recentemente, a *qualidade do emprego* volta a ser uma questão-chave nas sociedades. Um dos maiores desafios entre os que têm se apresentado tanto para as economias avançadas quanto para as emergentes consiste na capacidade das mesmas gerarem empregos de qualidade. Sabe-se que o aumento do volume de empregos está diretamente associado ao crescimento econômico e ao adensamento e à diversificação das estruturas produtivas dos países. Entretanto, a geração de empregos de qualidade está associada ao tipo de empregos, à produtividade, ao ambiente econômico, à experiência tecnológica dos ramos produtivos em que são gerados.

O estudo da *qualidade do emprego* tem uma longa história nas ciências sociais e nas ciências econômicas, já tendo sido levantado no contexto de conjunturas econômicas favoráveis e desfavoráveis. No entanto, o contexto atual é propício para revitalizar tal debate acadêmico, revisar as bases teóricas para a análise da *qualidade dos empregos* e desenvolver sua conceituação por meio de uma nova abordagem. Ramos e Reis (1997) afirmam que, independente de proceder com um diagnóstico, para uma discussão apropriada do que vem ocorrendo com a *qualidade do emprego* passou a ser necessário analisar o que é a *qualidade do emprego*, tanto no plano conceitual, quanto empírico, qual a forma adequada de mensurá-la em um contexto onde o funcionamento do mercado de trabalho passa por grandes transformações.

A *qualidade do emprego* sofre um duplo processo de diferenciação: a da estrutura produtiva em atividades laborais e a da estrutura produtiva em atividades econômicas ou ramos produtivos. A primeira implica considerar que a ocupação de uma posição no mercado de trabalho assegura proteção existencial e segurança econômica aos indivíduos. A diferenciação da estrutura produtiva em atividades laborais, com maior ou menor conteúdo, resulta em uma ampla variação na *qualidade dos empregos* ofertados, especialmente quando se percebe que a posição ocupada nos mercados de trabalho também promove a inserção e o reconhecimento social. No mesmo sentido, a diferenciação em atividades econômicas, decorrente do curso do desenvolvimento econômico, resulta na variação dos mercados de trabalho, que podem ser constituídos por diferente volume de empregos de maior ou menor qualidade.

O referido volume diferenciado de empregos de maior e de menor qualidade, por sua vez, tende a estar relacionado às condições econômicas dos ramos produtivos e aos sistemas de relações industriais que atuam sobre a composição dos respectivos mercados de trabalho. A dimensão social da *qualidade dos empregos* é indissociável de sua dimensão econômica. Em muitos casos, poder-se-á atribuir uma melhora da *qualidade dos empregos* a aspectos estritamente sociais, bem como em outros, poder-se-á verificar o mesmo efeito em razão de elementos econômicos. A melhoria da *qualidade do emprego* trata-se, portanto, de uma relação demarcada pela convergência de avanços sociais e econômicos.

Existe entre os estudiosos um desacordo sobre os indicadores mais relevantes para averiguar a *qualidade do emprego*, tornado sua definição difícil e polêmica. Na maioria dos casos, essa situação decorre de uma indeterminação sobre os elementos que fundamentam o que constitui o “bom emprego”. Questão central para o bem-estar individual, para o desenvolvimento sócio-econômico em geral e para a demarcação de vantagens competitivas nacionais e regionais, a *qualidade do emprego* consiste em um fato social de grande relevância, embora não venha sendo usualmente revisada ante o novo paradigma tecnológico e de trabalho.

Tradicionalmente, a sociologia do trabalho presumia que no capitalismo os trabalhadores são explorados e o trabalho assalariado é uma das vias dessa exploração, por isso, a ideia de que os empregos pudessem possuir “qualidade” foi ignorada. *Qualidade do emprego* é um conceito que tem sido desprezado em favor de outros, como, por exemplo, os de precarização do trabalho e de precariedade do emprego, que têm tido maior destaque na literatura, nos congressos científicos e no debate político e acadêmico desde o final dos anos 1970, quando muito se discutiu o processo de reestruturação produtiva e suas

implicações sociais. A oscilação do padrão de emprego até então vigente alarmou sociólogos e economistas, que elegeram, naquela altura, o modelo de emprego industrial como uma referência para a “qualidade dos empregos”. Essa forma padrão de emprego passou a assumir os contornos de um modelo de “emprego de qualidade”, habitualmente também convencionado como “emprego típico” ou “emprego verdadeiro” (Cf. recente expressão de NEFFA, 2010).

A *qualidade do emprego* passou a ser então caracterizada por postos de trabalho formais, definidos pela relação de dependência contratual assalariada, com apenas um empregador, em instalações destinadas à produção de bens ou serviços, com jornada em tempo integral, por tempo indeterminado, remuneração progressiva, trajetórias laborais contínuas, construídas em uma mesma empresa, por longo período de tempo, com remuneração estável e benefícios, como férias remuneradas, seguro saúde, acesso à proteção social e garantias previdenciárias. Tratava-se da acumulação gradual de benefícios, relegando a qualificação dos empregos basicamente ao tempo de ocupação de um posto de trabalho. Os empregos que não cumprissem esses requisitos seriam considerados precários, “atípicos”, “maus empregos” ou empregos indesejáveis. A insistência em tal referência fez com que a concepção de *qualidade do emprego* deixasse de ser questionada por grande parte dos estudiosos.

Os aspectos considerados importantes para definir um emprego de “boa qualidade” seriam os que favoreceriam, teoricamente, a condição identitária aos trabalhadores e, em conseqüências, a sua organização enquanto “classe”, significando a melhora do padrão de vida, independentemente da natureza das atividades laborais. A enumeração destes aspectos serviu como parâmetro para os teóricos que pressupõem a irreversível degradação do trabalho no capitalismo (BRAVERMAN, 1974) estabelecerem, no contexto da sociedade industrial, uma definição apropriada para “bons empregos”.

O impasse sobre as implicações sociais das transformações econômicas em curso nas últimas décadas tornou o debate sobre a *qualidade do emprego* bastante promissor. Enquanto alguns analistas passaram a fazer afirmações categóricas, baseados na observação do que foi descrito como uma desconstrução das garantias coletivas elaboradas durante o período do capitalismo industrial (por exemplo, BECK, 1992; RIFKIN, 2005 [1995]; ANTUNES, 1995, 1999 e 2005; BEYNON, 1997; NEFFA, 2010), outros realizaram análises empíricas consistentes, que foram esclarecedoras sobre as mudanças e a dinâmica do mercado de trabalho, despertando a importância de revisões teórico-interpretativas, embora nem sempre suas conclusões apontassem para um questionamento

conceitual claro (por exemplo, (por exemplo, DOERINGER & PIORE, 1971; PIORE, 1971; REICH, 1982; HARVEY, 2005 [1989]; CASTEL, 1998; CASTELLS, 1992, 2000 [1996]; TILLY, 1997; MEISENHEIMER, 1998; CARTY, 1999; KALLEBERG, RESKIN & HUDSON, 2000; POWELL & TUNNY, 2002; MCGOVERN, SMEATON & HILL, 2004; HANNIF, BURGESS & CONNEL, 2008).

Por um lado, há estudos com problemáticas que discutem a *qualidade do emprego* a partir de concepções como “empregos típicos vs. empregos atípicos”, “bons empregos vs. maus empregos”. Com grande aceitação durante boa parte do século XX, tais perspectivas proporcionaram análises sobre a *evolução* do mercado de trabalho a partir das “perdas”, privilegiando, como foco de estudo, o caso de setores econômicos decadentes, geralmente nos países desenvolvidos. Por outro lado, há estudos com ênfase na constatação empírica, que proporcionaram análises sobre a *evolução* do mercado de trabalho a partir de suas transformações. As transformações averiguadas anteciparam a necessidade de reflexões mais cuidadosas, que sugerem não precipitar conclusões sem antes compreender o curso das mudanças. Afastando-se de generalizações apressadas, tais estudos dedicaram maior atenção às possíveis variações da *qualidade do emprego* frente à crescente heterogeneidade do mercado de trabalho, abrindo o caminho para se constatar a necessidade de revisões teórico-conceituais.

*Por que razão o padrão de emprego industrial deve permanecer predominante no âmbito das transformações do trabalho e do emprego que ocorreram no seio do que tem sido classificado por alguns analistas como outro tipo de sociedade? Compreender a evolução do mercado de trabalho e as suas conseqüências sobre a *qualidade do emprego* é cada vez mais importante à medida que se adentra o século XXI.*

Não se pode negar que dimensões como estabilidade, progressão e garantia de remuneração mínima e direitos fundamentais são desejáveis em qualquer emprego, mas as mesmas já não servem como base para definir a “essência” e os fatores condicionantes mais significativos da *qualidade dos empregos*. Um breve levantamento histórico indica que alguns dos atributos valorizados no modelo tradicional de *qualidade do emprego* tendem a ser gradativamente incluídos nas legislações laborais, estando sua conquista relacionada tanto com o desenvolvimento econômico como com o progresso político, expressando-se por meio da evolução de normas institucionais.

Ademais, as referidas dimensões podem caracterizar muitos empregos de conteúdo pobre, pouca produtividade e de baixa remuneração, mas lhes é atribuída qualidade desde que esses empregos sejam formalizados e protegidos por legislação laboral. O modelo

tradicional pode ter um alcance limitado se for aplicado, sem questionamento, ao contexto atual, onde as relações industriais e o contexto social e econômico mudaram consideravelmente. Pressupõe-se que a dinâmica das transformações sócio-econômicas e seus efeitos sobre o mercado de trabalho estão no cerne de uma discussão ampla sobre *qualidade do emprego*. Com isso, é possível sugerir que, mesmo importantes, as dimensões tradicionalmente utilizadas não são suficientes, abrindo espaço para abordagens novas, que procurem ampliar o conhecimento sobre os fatores que atuam sobre a variabilidade da *qualidade do emprego*.

*Não seria a qualidade do emprego também determinada pelas condições do ambiente econômico e pela natureza das atividades laborais disponíveis nos mercados de trabalho? O nível de qualidade do emprego tende a melhorar à medida que o ambiente econômico nos ramos produtivos é mais estável ou quando é mais dinâmico?*

Em termos mais abrangentes, definiu-se *qualidade do emprego* como o conjunto de atributos econômicos e sociais referentes aos empregos disponíveis em um mercado de trabalho e que, com base na disposição que apresentam, potencializam condições de vida e oportunidades sociais mais ou menos promissoras para os indivíduos. Esse conceito incorpora o modelo clássico, sem deixar de fora a possibilidade de analisar como a *qualidade do emprego* varia.

Uma breve reflexão permite entender que todos os conceitos são histórica e espacialmente situados e, por isso, representam uma maneira de pensar ligada a uma época, locais e às suas representações. Ainda que aparentemente “neutros”, os conceitos podem contribuir ou obscurecer as possibilidades de compreender as mudanças sociais.

O argumento deste estudo é de que em um determinado ramo produtivo ou atividade econômica a *qualidade do emprego* é compelida por forças que atuam nos ambientes econômicos, portanto, dependente da vinculação que se estabelece entre o desenvolvimento sócio-histórico e político e o padrão tecnológico que são inerentes àqueles, que interpretá-la como sendo independente do contexto particular, como se pudesse ser facilmente expressa por uma lista de critérios definidos de maneira *a priori*, pode representar um grave mal-entendido.

A discussão proposta neste estudo situa-se na fronteira que poderia ser demarcada entre diferentes, mas convergentes, campos da análise sociológica. Abordar *qualidade do emprego* significa retomar aspectos muito discutidos na sociologia do trabalho e resgatar estudos sobre estratificação do mercado de trabalho, bem como ampliar a relevância sobre mudanças mais amplas em termos da estrutura econômica e social. Ao discutir as

transformações no âmbito do trabalho e do emprego e vinculá-la às discussões sobre as transformações econômicas mais amplas, bem como sobre a composição do mercado de trabalho, o tema *qualidade do emprego* permeia questões elaboradas em debates travados na tradicional sociologia do trabalho, na nova, porém não tão jovem sociologia econômica ou mesmo em uma sociologia do emprego, sem desconsiderar a chamada sociologia do mercado de trabalho (cf. esquecida expressão de KALLEBERG & SØRENSEN, 1979).

*O dinamismo econômico em um ramo produtivo transforma o mercado de trabalho e melhora a qualidade do emprego ou é a mudança no mercado de trabalho que tende a produzir o dinamismo econômico e, conseqüentemente, a proporcionar melhores empregos?* Essa questão não tem uma resposta definitiva. Analiticamente, a melhor forma de pensar tal relação é pressupor que o dinamismo econômico transforma o mercado de trabalho, porém, como a realidade social é recursiva, a mudança no mercado de trabalho fortalece o ritmo do dinamismo econômico, uma vez que o primeiro tende a ser configurado para dar suporte ao desenvolvimento do segundo.

Mesmo levantando uma série de discussões de ordem econômica, assume-se neste estudo um ponto de vista sociológico, supondo a *qualidade do emprego* como uma dimensão da vida social e seus fatores determinantes como processos sociais e econômicos que lhes são constitutivos. Recusou-se tratá-la como um conjunto de pré-requisitos, como se sua medida fosse baseada em uma lista de atributos fundada em um tipo ou padrão de “emprego de qualidade”, cuja concepção esteja fixada em realidade passada, como o modelo padrão de emprego industrial. Frente às transformações sociais, econômicas e tecnológicas significativas, nenhum padrão destinado a mensurar um fenômeno ou aspecto social pode ser elaborado fora de seu contexto de produção. Tal argumento sustenta-se no pressuposto de que modelos teórico-conceituais, bem como os instrumentos metodológicos elaborados com base nestes últimos, tendem a entrar em colapso frente a uma nova realidade sócio-econômica. Portanto, uma apropriação crítica com base na alteração desses modelos faz-se obrigatória, para que o procedimento de compreensão da realidade também não colapse. Questiona-se a validade de adotar-se uma definição elaborada no passado como replicável, indistintamente, a novos contextos em que os níveis do desenvolvimento econômico e de experiência tecnológica são diferenciados.

No plano internacional, a discussão sobre *qualidade do emprego* tem tido repercussão no campo da economia e no das políticas sociais de emprego, tanto na Europa e nos Estados Unidos, quanto na América Latina de língua espanhola. Internacionalmente, os representantes da OIT – Organização Internacional do Trabalho – têm participado desse

debate através da concepção do conceito de “trabalho decente” (por exemplo, GHAI, 2003). No Brasil, esse debate conceitual ainda é objeto de discussão de número reduzido de pesquisadores, mas que, em geral, vêm abordando a questão de maneira indireta, por meio de conceitos tradicionais, como mencionado anteriormente.

Conforme Tokman (1999) sobram razões econômicas, sociais, políticas e éticas para privilegiar o tema da *qualidade do emprego*, sobretudo, considerando que a eficiência e o equilíbrio econômico, bem como o *bem-estar individual e social* fundamentam-se, em alguma medida, na capacidade que têm as economias para gerar empregos produtivos e de boa qualidade. O avanço potencial de estudos sobre a *qualidade do emprego* pode contribuir para melhorar as condições de vida social. Tokman (1999) e Infante e Vega-Centeno (1999) sustentam que o estudo sobre a *qualidade do emprego* permite conhecer de forma mais detalhada as transformações do mercado de trabalho, além de evidenciar aspectos que “determinam” os “melhores empregos”. Barros e Mendonça (1995) e Barreto (2002), por exemplo, argumentam que os maiores problemas do mercado de trabalho não estariam relacionados à geração de empregos, mas à *qualidade* dos empregos, visto que a baixa *qualidade do emprego* afetaria de forma negativa o *bem-estar* da sociedade, na medida em que haveria baixa produtividade e baixos salários.

Com base nesses pressupostos, pode-se argumentar que a simples geração de empregos, objetivo almejado pelas sociedades em geral, não seria suficiente para diminuir as desigualdades sociais e a pobreza. Para enfrentar esse problema estrutural torna-se necessário que sejam criados empregos de “boa qualidade” e mercados de trabalho heterogêneos, ou seja, que sejam ao mesmo tempo diversificados na promoção de empregos e propensos à mobilidade. O estudo sobre a *qualidade do emprego* é uma forma promissora de análise, que permite ampliar o campo de investigação. O uso do conceito de “precarização” como pressuposto está muito enraizado no contexto de análise da decadência do modelo sócio-técnico industrial e, por tal razão, não satisfaz como explicação. Como qualquer conceito, sua elaboração é contextualizada e já teve sua importância. O conceito de *qualidade do emprego* pode ser uma contribuição relevante para pôr fim à inércia analítica do atual paradigma da sociologia do trabalho.

Conhecer como varia a *qualidade do emprego* em ramos produtivos que apresentam diferentes condições econômicas é ferramenta importante para compreender o movimento dos fatores que atuam sobre a qualificação dos empregos, bem como para o desenvolvimento de políticas de emprego orientadas para combater o desemprego, a pobreza e a baixa produtividade. Neste estudo tenta-se avançar na primeira tarefa acima,

contribuindo com uma análise metodológica rigorosa, visto que a segunda tarefa caberá aos gestores e planejadores de políticas públicas e às organizações empresariais e sindicais.

*Em que medida a qualidade do emprego tende a melhorar no contexto atual, onde o dinamismo econômico expressa-se por processos interativos como inovações, competição de mercado e expansão comercial? Pode-se observar a melhora da oferta de empregos com maior qualidade em atividades econômicas em que o ambiente empresarial apresenta tais características?* Para tentar responder às questões sugeridas, o presente estudo analisa em um mesmo movimento o dinamismo econômico e as suas implicações sociais em termos de *qualidade do emprego*.

O objetivo geral deste estudo foi o de analisar a interação entre o dinamismo econômico e a *qualidade do emprego*, observando esse fenômeno a partir do caso do setor de telecomunicações no Brasil. Especificamente, buscou-se:

- Analisar a composição dos mercados de trabalho nas atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações com base em uma tipologia de empregos segundo quatro classes de qualidade, abaixo listadas, que serão delineadas empiricamente no Capítulo 1 (Seção 1.2) e teoricamente no Capítulo 2 (Seção 2.2):
  - *Empregos de qualidade privilegiada;*
  - *Empregos de qualidade elevada;*
  - *Empregos de boa qualidade;* e
  - *Empregos de qualidade duvidosa.*
- Analisar como varia a distribuição de empregos segundo tais classes a partir do desempenho das atividades econômicas que compõem o setor. O contexto das atividades econômicas é marcado por diferenças quanto a avanços técnicos, competitividade, expansão ou decadência, em suma, às singularidades dos ambientes produtivos. A forma como variam esses fatores permitiu analisar como os mesmos incidem sobre a *qualidade do emprego*.
- Analisar como a composição dos mercados de trabalho nas atividades do setor de telecomunicações se diferencia do contexto mais amplo do mercado de trabalho, tanto grandes setores em que se inserem as respectivas atividades econômicas como em relação ao mercado de trabalho do Brasil;
- Analisar as classes de emprego nas atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações, destacando o desempenho geral das mesmas, destacando as principais atividades laborais que as compõem.

A hipótese central do estudo presumia que o dinamismo econômico no setor de telecomunicações tenderia a ampliar a oferta de empregos de mais elevada qualidade, em detrimento de empregos de pouca ou baixa qualidade, na composição do mercado de trabalho do referido setor, bem como, melhoraria as condições de emprego em todas as categorias de emprego, inclusive nas de mais baixa qualidade. O estudo revelou que essa hipótese não era inteiramente verdadeira. Observou-se que apenas nas atividades econômicas que lidam mais diretamente com a estruturação de um mercado de telecomunicações ocorre maior incidência de empregos de mais elevada qualidade. O dinamismo setorial é mais circunscrito às atividades econômicas do que ao conjunto do setor. Constatou-se ainda que o setor inclui tanto atividades econômicas amplamente voltadas para estratégias de inovação e formação de vantagens competitivas como atividades de suporte mais restritas à operação, implantação e manutenção de um mercado, fato que se desdobra na composição dos respectivos mercados de trabalho. O desempenho da *qualidade do emprego* é, portanto, função da estruturação setorial. Com isso, o estudo revelou que a melhora no nível geral de *qualidade do emprego* está bastante vinculada à natureza, à experiência tecnológica e ao ambiente econômico de cada ramo produtivo ou atividade econômica.

Com base nessas constatações, que serão demonstradas ao longo do estudo, afirma-se que o enriquecimento da *qualidade do emprego* não é resultado exclusivo do contexto político-institucional, circunscrito à institucionalização de regras que regulamentam o emprego, tão pouco de uma legislação trabalhista rígida ou da ação sindical mais combativa. Há fatores propriamente vinculados ao ambiente econômico das atividades econômicas ou ramos produtivos que são condicionantes significativos para a melhora do nível geral de *qualidade do emprego*. Com isso sustenta-se que a qualificação dos empregos não depende apenas da regulamentação das relações laborais e da ação combativa dos agentes sociais que vivem essas relações. Sem negar a importância desses elementos, afirma-se que há determinantes provenientes da dinâmica econômica e dos sistemas de relações produtivas que são decisivos na *qualificação dos empregos* e que, portanto, ações de cunho legal ou representativo não seriam por si só suficientes para melhorar os empregos.

As análises realizadas no presente estudo permitem afirmar que o nível geral de *qualidade do emprego* melhora na medida em que as atividades econômicas se encontram mais próximas aos processos de inovação, competição de mercado e liberalização comercial, mesmo que as mesmas componham um único setor. Em nenhum momento

concebeu-se os processos antes referidos como positivos ou negativos ou mesmo como mais ou menos importantes que outros fatores, mas como elementos constitutivos do contexto econômico atual.

Definiu-se um modelo de análise que avalia a *qualidade do emprego* com base na estrutura ocupacional do mercado de trabalho, o que demonstrou ser elaboração de análise mais eficiente, frente a outros modelos concorrentes, que se debruçam sobre categorias teóricas como “emprego típico” e “trabalho decente” que, sem perderem sua importância, são limitadas para se avançar na compreensão da morfologia dos mercados de trabalho, sobretudo, porque nivelam os empregos de maneira trivial.

Todavia, seria ingenuidade pressupor-se que todos os empregos que compõem um mercado de trabalho pudessem ser classificados como de “elevada qualidade” e que esse fosse o parâmetro de determinação do nível geral de *qualidade do emprego* em um mercado de trabalho. Internamente aos mercados de trabalho, sempre haverá empregos de maior e menor qualidade, independentemente das condições do ambiente empresarial. Mesmo no mais desenvolvido dos ramos produtivos haverá a demanda por ocupações menos ricas em conteúdo, mais operacionais ou não vinculadas aos negócios. Cada atividade econômica ou ramo produtivo tem, portanto, frente à caracterização de seu ambiente econômico, uma disposição evidente de empregos segundo diferentes graus de qualidade na composição geral de seu mercado de trabalho.

Analisar *qualidade do emprego* pressupondo que todos os empregos podem ou “deveriam” estar nas categorias de mais elevada qualidade pode conduzir a análises equivocadas, visto que os mercados de trabalho são heterogêneos. Existe uma miríade de atividades laborais e outra de atividades econômicas que projetam uma multiplicidade de variações nas relações e nas condições laborais. Nos diferentes ramos produtivos haverá cargos mais estratégicos e outros mais operacionais. Os mercados de trabalho também são dinâmicos e a importância dos tipos de atividades laborais em um ambiente produtivo sofre influência da configuração econômica do ramo produtivo. Além disso, as atividades laborais menos enriquecidas possuem “justificativa” sócio-econômica, visto que possuem importância em um ambiente produtivo.

Nesse modelo, o “melhor comportamento” da *qualidade do emprego* ocorre quanto menor for a desigualdade composicional do mercado de trabalho, ou seja, a *qualidade do emprego* será maior quanto menos o mercado de trabalho concentrar ocupações simples, de rotina ou manuais, com pouco conteúdo, baixa remuneração e produtividade restrita. A avaliação de “melhor” nível geral de *qualidade do emprego* ocorreria, então, quando fosse

observado que os empregos de qualidade duvidosa ou de baixa qualidade não prevalecem na composição dos mercados de trabalho, evitando a constituição de mercados de trabalho marcados por desigualdade plena, que, transposto à sociedade, caracterizariam também sociedade marcada por profunda desigualdade estrutural.

*Mas como definir quais são os melhores empregos?* No contexto atual das transformações sócio-econômicas, o parâmetro considerado para medir os “melhores empregos” foi vinculado aos “empregos que lidam com conhecimento”, que apresentam maior conteúdo de trabalho e que mobilizam mais a inteligência. Em razão disso, a qualificação dos empregos é representada pelas atividades laborais que envolvem uso da informação, mobilização da criatividade, responsabilidade e tarefas “complexas”, que são essenciais aos negócios, demandantes de trabalho qualificado e com foco estratégico.

O uso de categorias ocupacionais representou um avanço na maneira de avaliar a *qualidade do emprego*: por um lado, as categorias ocupacionais apresentam uma convergência de critérios tradicionais de ponderação da *qualidade dos empregos*; por outro lado, por meio das categorias ocupacionais pode-se conhecer o grau de complexidade de uma atividade laboral, a intensidade com que usa e aplica a informação. Além disso, as categorias ocupacionais podem ser combinadas com outras variáveis, sejam essas mais amplas, tais como o contexto dos empregos, as atividades econômicas, por exemplo, sejam de menor abrangência, como critérios de qualidade tais como salário, tipo de contrato, tempo de emprego; também se pode observar a variação segundo o perfil dos trabalhadores, tais como sexo, idade e grau de instrução.

Para cumprir os objetivos a que se propôs, foi necessário estabelecer um profundo debate conceitual, que resultou na elaboração teórica sobre *qualidade do emprego*. A concepção de *qualidade do emprego* proposta neste estudo é diferente de outras derivadas de ambientes tradicionais (apresentadas e detalhadas no Capítulo 2).

Procedeu-se a uma releitura conceitual a partir da definição de “bons empregos” ou “empregos de qualidade”, a fim de estabelecer um parâmetro de mensuração da *qualidade do emprego*, que combinou a natureza das atividades laborais e as condições de emprego. A abordagem proposta não consiste em uma ruptura com discussões tradicionais, mas na abertura para novas proposições e diferentes lógicas de avaliação, condizentes com a nova realidade do trabalho e com a nova realidade social.

Em segundo lugar, procurou-se desenvolver um aparato metodológico aplicável sobre os mercados de trabalho de diferentes ramos produtivos, sob condições econômicas distintas, focalizando em que medida o ambiente contrastante desses ramos afeta a

*qualidade do emprego*. Neste modelo de análise, o estudo sobre a *qualidade do emprego* está muito mais vinculado ao âmbito do mercado de trabalho do que ao do processo de trabalho, razão pela qual dialoga-se com estudos da economia e das relações industriais e debate-se com os estudos sobre a precarização dos empregos, forma como as análises sobre as transformações do mercado de trabalho aparecem com maior frequência nos estudos da sociologia do trabalho, no Brasil. No modelo de análise elaborado, desenvolveu-se uma tipologia de análise que definiu a *qualidade do emprego* em algumas classes de empregos, segundo a qualidade. Os tipos de empregos foram definidos com base em categorias ocupacionais, que combinam a natureza das atividades laborais, suas características intrínsecas e as condições de emprego. O modelo proposto considera a *qualidade do emprego* como questão multidimensional, mas para fins práticos do estudo, buscou-se um instrumento fundado em dimensões fundamentais e convergentes.

O modelo de análise proposto consistiu em comparar a *qualidade do emprego* nas telecomunicações com o desempenho do mercado de trabalho em seu conjunto e entre setores econômicos, tendo por referência, o Brasil. No que diz respeito às telecomunicações, a proposta buscou superar uma avaliação sobre a *qualidade do emprego* por meio de comparações da situação do setor com base no antes e no depois da privatização, metodologia que o analisa de forma homogênea e que gera resultados previsíveis, proporcionando apenas “conhecimento” sobre os efeitos, por exemplo, da reestruturação, da privatização e da terceirização, que, além de serem processos já bastante estudados, são enfatizados, em geral, como responsáveis por uma suposta “desestabilização laboral”, no setor. A razão para propor um novo modelo de análise foi analisar o setor de telecomunicações em sua heterogeneidade, considerando um grupo de atividades econômicas com diferenciado grau de dinamismo econômico, competitividade e inovação. As condições econômicas observadas revelaram diferentes implicações sobre a variação do nível geral de *qualidade do emprego* nas atividades econômicas.

Foram analisados no estudo oito ramos produtivos ou atividades econômicas<sup>1</sup> que compõem o setor de telecomunicações:

- (1) fabricação de equipamentos e aparelhos;
- (2) telefonia fixa;
- (3) telefonia móvel;
- (4) televisão por cabo por assinatura;

---

<sup>1</sup> Utilizo os termos “ramos produtivos” e “atividades econômicas” de forma indiscriminada no decorrer de todo o estudo.

- (5) provedores e serviços de rede;
- (6) implantação, manutenção e instalação de redes de telecomunicações;
- (7) comércio especializado de aparelhos e equipamentos de telefonia e telecomunicações; e
- (8) centrais de teletendimento ou *call centers*.

No desenho empírico adotado na pesquisa, considerou-se o estudo do setor de telecomunicações no conjunto de suas atividades. Essa forma de apreender o objeto empírico resultou em ganhos descritivos e analíticos, uma vez que superou abordagens baseadas em casos isolados de empresas ou das atividades econômicas, evitando correr o risco de generalizar a realidade dos casos específicos para o conjunto do setor. Essa característica da pesquisa – analisar conjuntamente os diferentes segmentos do setor, mas respeitando o que estes apresentam de particular – permitiu evidenciar como a *qualidade do emprego* varia de acordo com o ambiente econômico das atividades econômicas que compreendem um mesmo setor.

A atividade fabricação de equipamentos e aparelhos refere-se à categoria *Fabricação de aparelhos telefônicos e de outros equipamentos de comunicação* (CLASSE 26329) da Classificação Nacional de Atividades Econômicas<sup>2</sup> – CNAE e concentra as atividades industriais do setor, constituídas por empresas fornecedoras de equipamentos de telecomunicações para o setor de serviços. Em geral, são empresas montadoras, visto que o desenvolvimento dos equipamentos ocorre em suas matrizes, fora do Brasil, ainda que adaptações em alguns componentes sejam necessárias. É a única das atividades econômicas analisadas alocada no grande setor da indústria da transformação.

A atividade de serviços de telefonia fixa refere-se à categoria *telecomunicações por fio* (CLASSE 61108) da CNAE, e concentra as empresas operadoras de telefonia fixa. O grau de competição entre as empresas de telefonia fixa é moderado, mas torna-se elevado quando se considera a competição que ocorre com a telefonia móvel e com a televisão a cabo, que passa a oferecer pacotes de telefonia fixa em conjunto com seu serviço original. A competição no segmento cresceu com a portabilidade numérica<sup>3</sup>. O grau de inovações

---

<sup>2</sup> A Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), desenvolvida pela Comissão Nacional de Classificação (Concla) e pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), é a classificação usada no Sistema Estatístico Nacional e na Administração Pública. A CNAE é uma classificação derivada da *International Standard Industrial Classification – ISIC/CIU* Revisão 31, desenvolvida pela Divisão de Estatísticas das Nações Unidas como instrumento de harmonização na produção e disseminação de estatísticas econômicas no nível internacional (CONCLA e IBGE, 2004).

<sup>3</sup> Medida da Anatel para estimular a competitividade no mercado de telefonia, retomada no Capítulo 4.

tecnológicas é moderado, por ser um segmento “consolidado”, mas há investimentos elevados na modernização das centrais telefônicas, oferta de novos serviços e expansão das redes físicas. Esta atividade econômica está alocada no grande setor de serviços.

A atividade de serviços de telefonia móvel refere-se à categoria *telecomunicações sem fio* (CLASSE 61205) da CNAE, e concentra as empresas operadoras de telefonia móvel. O grau de competição nesta atividade é acirrado, por ser um segmento em expansão e com atuação de quatro grandes companhias. O grau de inovações é elevado tanto em tecnologia quanto em processos, em razão do elevado grau de competição. Esta atividade econômica está alocada no grande setor de serviços.

A atividade de televisão por cabo refere-se à categoria *Operadoras de televisão por assinatura por cabo* (CLASSE 61418) da CNAE. Após grande período de estagnação, o grau de competição nesta atividade tornou-se acirrado após a convergência tecnológica e a oferta de serviços combinados de televisão por cabo, banda larga e telefonia fixa. É um segmento formado por poucas empresas, mas entra em competição direta com as companhias de telefonia fixa. O grau de inovações é crescente tanto em tecnologia quanto em processos, embora a competição seja menor, em razão da concessão ser permitida apenas para empresas de capital nacional. Esta atividade econômica está alocada no grande setor de serviços.

A atividade de serviços de rede refere-se à categoria *Outras atividades de telecomunicações* (CLASSE 61906) da CNAE, e concentra empresas prestadoras de serviços de rede, em alguns casos empresas terceiras tanto das operadoras de telefonia fixa quanto das de telefonia móvel, muitas destas integradoras de rede e prestadoras de serviços complexos, como os de planta interna. A competitividade é moderada, bem como as inovações tecnológicas e de processos. Em geral, são empresas de propriedade das fornecedoras de equipamentos, que ao venderem pacotes tecnológicos para as operadoras de telefonia fixa e de telefonia móvel, também prestam serviços especializados. Esta atividade econômica está alocada no grande setor de serviços.

A atividade de implantação, manutenção e instalação de redes de telecomunicações refere-se à categoria *Obras para geração e distribuição de energia elétrica e para telecomunicações* (CLASSE 42219) da CNAE, e concentra empresas-empreiteiras terceiras<sup>4</sup>, que realizam obras de implantação de rede, como instalação de terminais

---

<sup>4</sup> Estudos tendem a apontar a terceirização destas atividades como fenômeno decorrente da privatização. Deve-se destacar, entretanto, que após a privatização houve expansão da terceirização, porém a atividade de manutenção e instalação vinha sendo externalizada desde meados dos anos 1980, durante o período estatal.

telefônicos em residências e estabelecimentos comerciais, cabeamento e desenvolvimento de redes físicas de telefonia e televisão a cabo. Devido à estrutura do setor, e por se tratar de empresas que prestam serviços principalmente às operadoras de telefonia fixa e em menor volume às empresas de televisão a cabo, o grau de competição é baixo e as inovações geralmente estão a critério das empresas contratantes. É a única das atividades econômicas analisadas alocada no grande setor da construção civil.

A atividade de comércio especializado em aparelhos e equipamentos de telecomunicações refere-se à categoria *Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação* (CLASSE 47521) da CNAE. Constitui-se de muitas pequenas e médias empresas do comércio, e que não perdem sua caracterização como empresas do varejo. É a única das atividades analisadas alocada no grande setor do comércio.

A atividade de teleatendimento refere-se à categoria *Atividades de teleatendimento* (CLASSE 82202) da CNAE. Abordada por diversos estudos recentes sobre *telemarketing*, deve-se destacar que nem toda a massa de trabalhadores nesta atividade atende ao setor de telecomunicações, mesmo que as maiores operadoras de teleatendimento sejam de propriedade de companhias do setor de serviços de telecomunicações. Esta atividade econômica está alocada no grande setor de serviços.

A segmentação do setor de telecomunicações em atividades com dinâmica econômica própria sugere variabilidade na *qualidade de emprego* em função das condições econômicas e da experiência tecnológica de cada ramo produtivo. Procedeu-se, portanto, a uma análise comparativa, observando como as dimensões de análise contrastam entre as atividades que compõem o setor e com o contexto mais amplo do mercado de trabalho: o mercado de trabalho do Brasil, em geral, e dos grandes setores econômicos em que se inserem as atividades (indústria, comércio, construção civil e serviços).

Para avaliar os efeitos da interação entre dinamismo econômico e *qualidade do emprego*, definiu-se o grau de inovação, competição e expansão em cada uma das atividades do setor de telecomunicações, medindo a *qualidade do emprego* em função das diferentes condições econômicas por atividade, acompanhando o comportamento de indicadores selecionados.

Um conjunto de preocupações gerais orientou a condução do estudo, cujos pressupostos e conceitos acham-se desenvolvidos nos Capítulos 2 e 3:

- A *qualidade do emprego* melhora na medida em que se amplia a intensidade da dinâmica econômica em um ramo produtivo do setor de telecomunicações; quanto mais intensa a dinâmica econômica em um ramo produtivo, maior a recorrência de

empregos de qualidade privilegiada, elevada e boa e menor a proporção de empregos de qualidade baixa ou duvidosa.

- Quanto mais dinâmico for o ambiente econômico em um ramo produtivo do setor, menos o respectivo mercado de trabalho seria marcado por desigualdade estrutural – reduzida proporção de empregos de maior qualidade e concentração de empregos de qualidade duvidosa na composição dos mercados de trabalho.
- O dinamismo econômico do setor de telecomunicações reproduz-se sobre o conjunto de atividades econômicas do setor, fazendo com que a *qualidade do emprego* em todas apresente vantagens em relação ao contexto mais amplo, mercado de trabalho do Brasil, em geral, e dos grandes setores em que se inserem.
- Quanto mais intensa a dinâmica econômica em um ramo produtivo, maior a incidência de empregos de elevada qualidade, em razão da necessidade de quadros profissionais voltados para promover a inovação, garantir a competitividade e compreender o mercado. A menor dinâmica econômica, ao contrário, incide em atividades laborais restritas, voltadas para o suporte e manutenção do mercado, expressando-se em mercados de trabalho marcados por elevada quantidade de empregos de qualidade duvidosa.
- A maior intensidade da dinâmica econômica em um ramo produtivo impõe a constituição de mercado de trabalho majoritariamente formado por empregos nas classes privilegiada, elevada e boa, o que se reproduz nas chances de obtenção de melhores condições de emprego, expressas na ampliação da remuneração, do grau de instrução e do tempo de emprego.

Para responder a tais preocupações, procedeu-se à análise da *qualidade do emprego* baseada no plano relacional, contrastando o desempenho de atividades econômicas afins e as estruturas de mercados de trabalho contrastantes. A análise desses casos revelou os processos que atuam sobre cada um para estabelecer seus efeitos igualmente contrastantes (sobre a caracterização deste método, ver, por exemplo, GIRAUD, 2009).

O contraste com o contexto mais amplo serviu como procedimento de controle, tendo em vista averiguar que os efeitos do ambiente econômico não são casuais. Confirmou-se a suspeita de que nas atividades econômicas constituídas por empresas que não inovam internamente ou inovam pouco e que não competem diretamente no mercado das telecomunicações (implantação, comércio e teleatendimento), o trabalho caracteriza-se por ser padronizado, promovendo atividades laborais empobrecidas, apresentando situação menos vantajosa de *qualidade do emprego*.

Já nas atividades com maior capacidade de inovação e que competem diretamente no mercado de telecomunicações (telefonia fixa e telefonia móvel, e em um segundo plano serviços de rede, televisão por cabo e fabricação), o trabalho caracteriza-se por ser menos estruturado, promovendo maior recorrência de atividades laborais enriquecidas e apresentando, portanto, situação melhor de *qualidade do emprego*. Essa variabilidade foi controlada também especialmente por aspectos do perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores, tais como escolaridade, faixa etária e tempo de emprego.

O modelo permitiu constatar que as consequências sociais dos processos de intensa inovação, acirrada competição de mercado e liberalização comercial sobre a *qualidade do emprego*, no setor, variavam em função da proximidade das atividades econômicas com os referidos processos. Nas atividades mais dinâmicas, com maior competitividade e maior grau de inovações tecnológicas e organizacionais, atividades laborais mais complexas são mais recorrentes na composição do mercado de trabalho, resultando em maior proporção de empregos de qualidade elevada e empregos de boa qualidade e também melhores condições laborais, medidas pela mais ampla inserção profissional e melhor rendimento. Porém, empregos de baixa qualidade estão presentes no setor de telecomunicações, considerando tanto o conjunto de empregos do setor como as atividades isoladas, mas destacam-se apenas nos segmentos mais distantes do dinamismo econômico setorial. Além disso, a pesquisa revela que em todas as classes de emprego mais elevadas, as condições laborais no setor de telecomunicações são melhores que no contexto mais amplo do mercado de trabalho do Brasil e dos grandes setores econômicos.

Esse modelo de análise é especialmente importante para analisar a realidade do mercado de trabalho no Brasil, visto que permite demonstrar o desempenho de alguns setores frente ao desempenho do contexto nacional, que passa por um acentuado, ainda que vagaroso desenvolvimento. Além disso, o modelo proposto é elementar e, por essa razão, suficientemente flexível para replicação em outros setores ou ramos produtivos, em diferentes anos, em municípios, regiões geográficas e distintos contextos nacionais.

No que se refere às fontes de informações, recursos empíricos disponíveis colocaram a necessidade de exploração de suas potencialidades, propiciando inovações nos procedimentos de investigação social. Para a análise realizada neste estudo, foram coletados dados junto à base estatística da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE, Brasil), que consiste em um levantamento rigoroso de informações sobre emprego, retratando fielmente o mercado de trabalho formal, no Brasil. Destaque-se a possibilidade existente a partir do arquivo *Rais-*

*trabalhadores 2006*, em que as atividades econômicas estão mais desagregadas do que em versões anteriores, especialmente, no caso do setor de telecomunicações, permitindo realizar comparações mais precisas. Os resultados foram combinados com informações das condições econômicas do setor de telecomunicações e das respectivas atividades econômicas que o compõem, que tiveram outras fontes, como, por exemplo, os indicadores da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), dados de relatórios de empresas do setor e dados de organizações especializadas no setor de telecomunicações.

O uso da base RAIS implicou uma abordagem sobre o mercado de trabalho formal, portanto a *qualidade do emprego* foi mensurada sobre empregos que apresentavam pelo menos um fator qualificativo, no caso, a formalidade<sup>5</sup>. Porém, no estudo sobre a *qualidade do emprego*, não é suficiente verificar a existência de contrato, mas o tipo de contrato e as feições contratuais possíveis; ou, o parâmetro não é verificar se há remuneração “digna”, mas graus de remuneração e o que os implementam; ainda, o parâmetro não seria deter-se na condição geral do mercado de trabalho em termos de qualidade, mas demonstrar as razões que auferem diferente grau de *qualidade de emprego* entre setores e atividades econômicas, identificando os fatores sociais e econômicos que potencializam tal diferenciação. Essa abordagem permitiu proceder-se à avaliação de elementos exógenos e endógenos aos empregos, como a natureza da atividade laboral, as condições econômicas dos setores ou atividades econômicas, as características empresariais, o perfil dos trabalhadores. A simples verificação da existência de contrato, de uma remuneração digna, de “critérios mínimos” para aferir grau de qualidade aos empregos é uma discussão mais circunscrita à concepção de “trabalho decente” (Cf. OIT; GHAI, 2003; ESPINOZA, 2003; para uma discussão crítica, ver MOCELIN, 2008).

A tese está estruturada em cinco capítulos. No primeiro capítulo, elaborou-se uma descrição dos elementos metodológicos do estudo, expondo as principais fontes de informação e as técnicas utilizadas no manuseio dos dados. São apresentados critérios utilizados para avaliar o dinamismo econômico e para construir as classes de emprego.

---

<sup>5</sup> No Brasil, estruturou-se um sistema de relações de trabalho em que se privilegiou o trabalho assalariado formal, caracterizado pela “carteira de trabalho”, criação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). A CLT foi criada em 1943, no governo de Getúlio Vargas, e sistematizou leis que regulam o emprego. A *carteira de trabalho* “assinada” representa a comprovação do vínculo empregatício, assegurando ao trabalhador todos os benefícios da legislação trabalhista, como férias anuais, décimo-terceiro salário, limitação de horas semanais trabalhadas, indenização em caso de demissão, cobertura de seguridade social, seguro desemprego, direito a afiliação sindical; tem conseqüências importantes para várias dimensões do *trabalho decente* e da *qualidade de emprego*; não consiste apenas em um contrato entre trabalhador e empregador, mas implica o registro junto ao Ministério de Trabalho.

No segundo capítulo, discuti-se a importância de revisar os fundamentos teóricos do conceito de *qualidade do emprego* para repensá-lo sobre novas bases conceituais e metodológicas. Essa releitura é articulada com o debate teórico sobre as transformações na realidade do trabalho e seus impactos sobre o trabalho e o emprego e as transformações econômicas e tecnológicas. Este capítulo busca promover uma definição consistente do sentido que o emprego de qualidade pode assumir frente ao novo paradigma tecnológico e de trabalho, entendendo-o como um parâmetro para desenvolver um modelo de análise da *qualidade do emprego*.

O distanciamento do objeto empírico que a discussão conceitual sobre *qualidade do emprego* exigiu, demandou uma reaproximação. No terceiro capítulo, articula-se a problemática do estudo, emparelhando elementos sobre o dinamismo econômico com aspectos da *qualidade do emprego*. Trata-se de aproximar o objeto empírico – setor de telecomunicações – e os elementos explicativos do modelo de análise proposto no estudo.

No quarto capítulo, analisa-se a trajetória sócio-histórica e econômica do setor de telecomunicações, no Brasil, compreendendo o período entre 1994 e 2008, buscando caracterizar o dinamismo econômico, neste contexto. Considerando o período que antecede a fase em que será analisada a *qualidade do emprego*, mapeou-se a cadeia produtiva do setor, destacando as condições econômicas nos ramos produtivos que o compõem. Foram referidos aspectos econômicos, políticos, sociais, culturais e tecnológicos do setor, que se sucederam de maneira mais amplas em termos das condições de trabalho e de emprego e do perfil sócio-ocupacional dos empregados, durante a trajetória recente do setor.

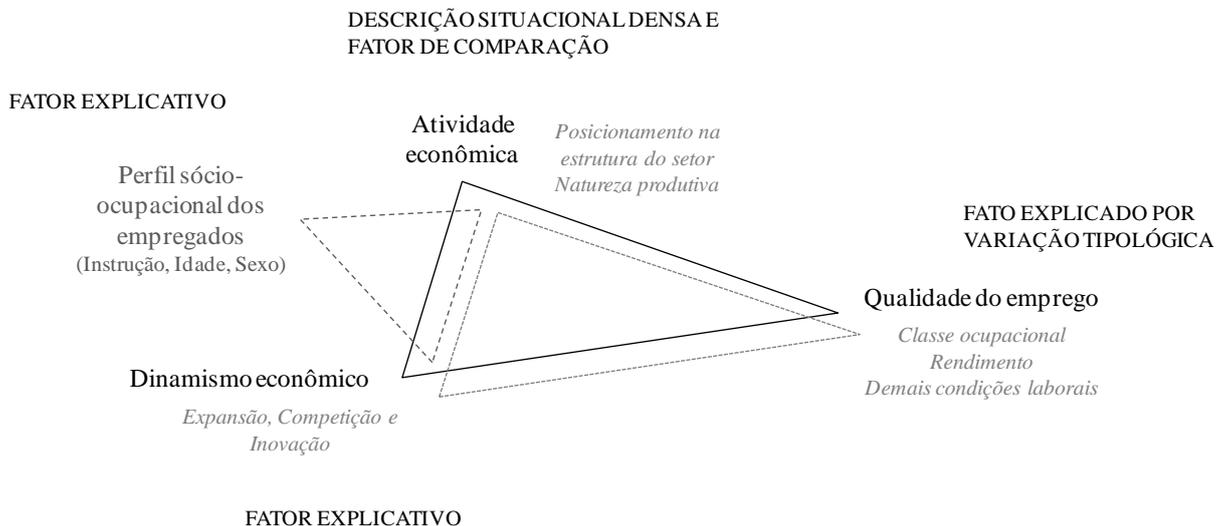
No quinto capítulo, analisa-se a dinâmica econômica e sua atuação sobre a *qualidade do emprego*, demonstrando quanto o ambiente econômico se constitui como um condicionante significativo da estrutura composicional dos mercados de trabalho em análise. Considerando o ano de 2008, analisaram-se as condições de trabalho e de emprego no setor de telecomunicações de maneira desagregada segundo as atividades econômicas que o compõem, estabelecendo contrastes internos ao setor, bem como com o contexto mais amplo, ou seja, comparando as condições de trabalho e de empregos nestas atividades tanto com os grandes setores econômicos em que estas se enquadram como com o desempenho do mercado de trabalho em geral. Também foram observadas diferenciações que se estabelecem entre as classes de emprego por atividade econômica, destacando-se as condições laborais das principais categorias ocupacionais incluídas nas classes de *qualidade do emprego*.

## Capítulo 1

### **ESTRATÉGIA METODOLÓGICA E TÉCNICAS DE ANÁLISE**

*Desenho da pesquisa, tipologia de empregos segundo a qualidade e o tratamento e a produção das informações por meio do software X-Olap*

Neste capítulo são descritos aspectos sobre a estratégia metodológica e as técnicas de análise utilizadas para analisar a *qualidade do emprego* no setor de telecomunicações. Foi possível evidenciar os efeitos do dinamismo econômico sobre a *qualidade do emprego* a partir de detalhada descrição situacional das atividades econômicas e da análise dos respectivos ambientes empresariais, relacionando desempenho observado com base em uma tipologia de empregos segundo a sua qualidade.



O foco do estudo consistiu em averiguar como se expressa a *qualidade do emprego* em atividades econômicas que atuam em ambientes competitivos e inovativos. O estudo não se dedica à análise sobre o processo de inovação no setor de telecomunicações, elementos deste são apenas referidos, a fim de estabelecer algumas vinculações

conceituais. A metodologia elaborada para o estudo da *qualidade do emprego* baseia-se na análise da composição dos mercados de trabalho, considerando-se atividades econômicas que compõem o setor e que apresentam características contrastantes. Estas permitem conhecer a composição do mercado de trabalho entre atividades econômicas e, por conseguinte, a *qualidade do emprego* em cada uma e analisar os efeitos de processos que atuam no ambiente econômico das mesmas. O modelo analítico parte de retrato consistente das condições sócio-econômicas das diferentes atividades econômicas para prosseguir a uma avaliação da *qualidade do emprego* sob as condições sócio-econômicas.

O objeto empírico de investigação foi o setor de telecomunicações, analisado a partir de oito atividades econômicas. O contraste entre as atividades que compõem o setor foi usado como principal parâmetro comparativo. O contraste com o entorno maior – agregados mais amplos de empregos, no caso, grandes setores econômicos e mercado de trabalho formal geral do Brasil – foi utilizado como parâmetro de controle.

A *qualidade do emprego* no setor de telecomunicações foi o fenômeno analisado no estudo. Buscou-se compreender como o dinamismo econômico do setor atua sobre a *qualidade do emprego* no setor. Embora o dinamismo econômico seja o fator explicativo principal focalizado pelo estudo, este não é o único fator que atua sobre a forma como se estruturam os mercados de trabalho no setor (ilustração acima). Aspectos das atividades econômicas, como o posicionamento no sistema produtivo do setor, a natureza econômica e a experiência tecnológica, consistem em fator comparativo essencial para se compreender como varia a *qualidade dos empregos*. Esses aspectos variam no que se refere a outros vinculados ao dinamismo econômico, como a expansão, a competição e a inovação. O dinamismo econômico setorial não necessariamente se expressa com um mesmo desempenho em todas as atividades que compõem um setor econômico. Da mesma forma, o fator explicativo (dinamismo econômico) e o fator comparativo (atividade econômica) estão diretamente relacionados ao perfil sócio-ocupacional dos empregados, que não deixa de constituir-se como outro fator explicativo relevante.

Durante o processo de investigação, constatou-se que a atividade econômica, o dinamismo econômico e o perfil sócio-ocupacional dos empregados são fatores intimamente vinculados e que atuam decisivamente sobre a *qualidade do emprego*. Parece, pois, discutível estabelecer a *qualidade do emprego* como um fenômeno *ex-ante*. A *qualidade do emprego* não é um fenômeno indeterminado, portanto, não pode ser explicado por si mesmo, com base em elementos intrínsecos ao próprio fenômeno. Trata-se de um processo multideterminado, que se explica a partir de condicionantes e determinantes econômicos e

sociais, na medida em que esses fatores são recursivamente implicados, ou seja, inter-relacionados de modo complexo.

Deve-se destacar que outros fatores, como a questão sindical e o poder de negociação coletiva dos trabalhadores, podem atuar sobre as condições de trabalho e de emprego, produzindo efeitos sobre a *qualidade do emprego*. Todavia, tais questões não são diretamente expressas pelo dinamismo econômico, embora estejam vinculadas ao ambiente das atividades econômicas. É importante ressaltar esse aspecto, embora não seja detidamente discutido, considerando que não envolve diretamente o modelo de análise proposto no estudo. Pode-se pressupor que a questão sindical tenha se fortalecido entre 2002 e 2008, durante o governo Luís Inácio Lula da Silva. A presença de um presidente de origem sindical permite sugerir que os sindicatos se fortaleceram no período, fato que pode ter implicado em uma atuação abrangente das centrais sindicais em articulação com instâncias políticas, garantindo algumas conquistas, que ainda não estão suficientemente estudadas. No que se refere ao setor de telecomunicações, alguma referência sobre a questão sindical<sup>6</sup> nas atividades que compõem o setor são mencionadas no Capítulo 3, porém sem um aprofundamento maior.

## **1.1 CLASSIFICAÇÕES DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS E DINAMISMO ECONÔMICO**

O dinamismo econômico é a variável explicativa principal do presente estudo, assumindo caráter de variável independente, embora, como argumentou-se anteriormente, outros fatores estejam em atuação. O dinamismo econômico é uma função direta das atividades econômicas, que envolve o posicionamento estratégico e a natureza produtiva das mesmas. No presente estudo, o grau de dinamismo econômico do setor de telecomunicações foi abordado a partir de diferentes indicadores, que demonstram o notável desempenho recente do setor no Brasil (Capítulo 3). Para investigar o grau de dinamismo das atividades econômicas que o compõem, analisou-se cada uma destas, com base em características das trajetórias, posicionamentos estratégicos e natureza. Em razão disso, o grau de dinamismo para cada atividade econômica foi definido com base em análise *qualificativa*, por meio de estimativas padronizadas a respeito do grau de

---

<sup>6</sup> Sobre a questão sindical no setor de telecomunicações, ver, por exemplo, Guimarães (2009).

competição, inovação e expansão em cada atividade que compõem o setor. Essa técnica decorreu da necessidade de articular elementos sócio-históricos com dados duros.

Mudanças implementadas na classificação das atividades econômicas, repassadas para o banco de dados da RAIS e Caged, a partir de 2006, favoreceram o detalhamento da observação empírica sobre o ambiente econômico específico de cada atividade econômica que compõe o setor de telecomunicações. Com essa reclassificação das atividades econômicas na CNAE houve uma ampliação significativa da possibilidade de desagregação de dados especialmente no que se refere ao objeto empírico desse estudo, possibilitando conhecer variações que correm entre as atividades que compõem o setor de telecomunicações. Em 1994, o setor só podia ser analisado com base em três classes econômicas. A partir de 2006, o setor está desagregado em 12 atividades econômicas (Quadro 1). Neste estudo, considerou-se oito destas atividades econômicas (Quadro 2).

**Quadro 1:** Mudanças na classificação das atividades econômicas da CNAE – setor de telecomunicações

1994-2004	2006 em diante
<ul style="list-style-type: none"> <li>- CLASSE 32220 Fabricação de aparelhos telefônicos, sistemas de intercomunicação</li> <li>- CLASSE 45330 Obras para telecomunicações</li> <li>- CLASSE 64203 Telecomunicações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CLASSE 26329 Fabricação de aparelhos telefônicos e de outros equipamentos de comunicação</li> <li>- CLASSE 42219 Obras para geração e distribuição de energia elétrica e para telecomunicações</li> <li>- CLASSE 46524 Comércio atacadista de componentes eletrônicos e equipamentos de telefonia e comunicação*</li> <li>- CLASSE 47521 Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação</li> <li>- CLASSE 61108 Telecomunicações por fio</li> <li>- CLASSE 61205 Telecomunicações sem fio</li> <li>- CLASSE 61302 Telecomunicações por satélite* (operação ou concessão de acesso a instalação para transmissão de voz, dados, texto, som e vídeo, inclusive serviço móvel global por satélite – SMGS, serviço limitado especializado – SLE, serviço limitado móvel marítimo)</li> <li>- CLASSE 61418 Operadoras de televisão por assinatura por cabo</li> <li>- CLASSE 61426 Operadoras de televisão por assinatura por microondas*</li> <li>- CLASSE 61434 Operadoras de televisão por assinatura por satélite*</li> <li>- CLASSE 61906 Outras atividades de telecomunicações</li> <li>- CLASSE 82202 Atividades de teletendimento</li> </ul>

**Nota:** \* Não abordado no estudo devido a baixa incidência de vínculos empregatícios.

O Quadro 2 apresenta a lista das atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações, que foram analisadas no estudo, destacando-se nomenclaturas diferentes apresentadas pela CNAE e pelo presente estudo. Apresenta-se o código das respectivas atividades econômicas, bem como o grande setor econômico em que estão inseridas. As atividades descritas permitem observar o intrincado conjunto de atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações, reunindo atividades alocadas em quatro diferentes grandes setores econômicos: serviços, indústria da transformação, construção civil e

comércio. Entre as oito atividades analisadas, cinco estão alocadas no grande setor de serviços (telefonia fixa; telefonia móvel; televisão por assinatura ou TV a cabo; provedores e serviços de rede ou serviços de rede; e teleatendimento). A atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações está alocada no grande setor da indústria. A atividade de implantação, manutenção e instalação, às vezes referida apenas como manutenção e instalação está alocada no grande setor da construção civil. A atividade de comércio varejista especializado em telecomunicações está alocada no grande setor do comércio.

**Quadro 2:** Atividades econômicas selecionadas (setor de telecomunicações) e respectivos grandes setores econômicos em que se inserem

Nomenclatura adotada no estudo, atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações	Código da categoria	Atividades econômicas segundo a CNAE* – Descrição (Setor de telecomunicações)	Setor econômico**
Fabricação de equipamentos de telecomunicações	26329	Fabricação de aparelhos telefônicos e de outros equipamentos de comunicação	Indústria da transformação
Implantação, manutenção e instalação	42219	Obras para geração e distribuição de energia elétrica e para telecomunicações	Construção Civil
Comércio varejista especializado em telecomunicações	47521	Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação	Comércio
Telefonia fixa	61108	Telecomunicações por fio (telefonia fixa comutada – STFC, serviços de redes de transporte de telecomunicações - SRTT; comunicação multimídia - SMC, telex, atividades de interconexão, serviços de <i>Carrier</i> )	Serviços
Telefonia móvel	61205	Telecomunicações sem fio (telefonia móvel celular, serviços móveis especializados – SME, pessoais – SMP, marítimos – SMM, radiochamada-SER, radioamador, radiocomunicação, <i>pager</i> .)	
Televisão por assinatura / TV a cabo	61418	Operadoras de televisão por assinatura por cabo	
Provedores e serviços de rede / serviços de rede	61906	Outras atividades de telecomunicações (provedores de acesso às redes de comunicação, provedores de voz sobre protocolo Internet – VOIP, rede e circuito especializado, serviço limitado especializado – SLE, operações de estações de radar, comunicações por telemetria; não inclui provedores de conteúdo (631921) e salas de acesso a Internet (8299-7))	
Teleatendimento	82202	Atividades de teleatendimento	

**Fonte:** Elaboração própria do campo e segmentação econômica, tendo em vista delimitação do objeto de investigação. Dados da Rais-Caged. **Observação:** Elaborado a partir das classes de atividades econômicas disponíveis para análise na base RAIS. **Notas:** \* Classes segundo a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) desenvolvida pela Comissão Nacional de Classificação (Concla) e pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

O Quadro 3 descreve esquematicamente os planos de aplicação do modelo analítico, visando a demonstrar que as diferenciações entre as respectivas atividades foram analisadas comparativamente em duas dimensões: contexto setorial (variabilidade interna ao setor de telecomunicações) e contexto mais amplo (variabilidade em dois âmbitos: mercado de trabalho geral do Brasil e mercado de trabalho específico dos grandes setores

econômicos em que estão alocadas as respectivas oito atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações). A análise no âmbito do contexto setorial permitiu constatar a variação da *qualidade do emprego* intrinsecamente às atividades econômicas de telecomunicações, demonstrando efeitos dos respectivos ambientes empresariais de cada atividade e de sua natureza. A análise no âmbito do contexto mais amplo permitiu constatar como a variação da *qualidade do emprego* externamente ao setor, demonstrando o quanto as características dos respectivos ambientes empresariais de cada atividade econômica e de sua natureza contrastam com o contexto mais geral em que são incluídas.

**Quadro 3:** Modelo analítico segundo atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações e planos de comparação

Atividade Econômica (Setor de Telecomunicações)	Qualidade do emprego		
	Plano relacional (Diferenciação)		
	Contexto mais amplo		Contexto setorial
Telefonia Fixa	Brasil	Serviços	Telecomunicações (contraste entre as atividades econômicas que constituem o setor)
Telefonia Móvel			
Televisão por assinatura			
Provedores e serviços de rede			
Teleatendimento		Comércio	
Comércio Varejista		Construção civil	
Manutenção e instalação		Indústria	
Fabricação de equipamentos			

A variável explicativa “dinamismo econômico” agrega outras três variáveis: expansão, competição e inovação, processos considerados complementares. Cada um desses três processos seriam três indicadores que explicariam apenas parcialmente as diferenças em termos de composição do mercado de trabalho, caso fossem tomadas isoladamente. Em conjunto, assumem maior potencial explicativo. Todavia, deve-se reconhecer um elevado grau de multicolinearidade (variação concomitante, sem que se saiba exatamente qual fator inflexiona os outros) presente entre as três variáveis, o que também justifica tratá-las como um único fator.

O Quadro 4 relaciona as três dimensões de análise do dinamismo econômico e seus respectivos indicadores, bem como apresenta as categorias internas de gradação desses indicadores e as pontuações que lhes foram atribuídas. A dimensão “expansão” toma por indicador a taxa de crescimento nos últimos cinco anos, classificada como sendo de expansão “ampla”, “significativa” ou “estagnada”. A dimensão “competição” toma por indicador o ritmo da distribuição de mercado em uma atividade econômica (*marketshare*),

avaliada como sendo de competição “acirrada”, “moderada” ou “baixa ou inexistente”. A dimensão “inovação” toma por indicador o grau de investimento e de produtividade no contexto de uma atividade econômica, porém define sua avaliação com base em características atribuídas às empresas que forma essa atividade econômica, conforme proposto por De Negri, Salerno e Castro (2005). O nível de competição foi avaliado caracterizando as empresas de uma atividade econômica como “firmas que inovam e diferenciam produtos”, “firmas especializadas em produtos padronizados” ou “firmas que não diferenciam produto e têm produtividade menor”.

**Quadro 4:** Dimensões e indicadores para aferir grau de dinamismo econômico às atividades econômicas ou ramos produtivos.

Dimensão (e Indicadores)	Categorias (Gradação)	Pontuação
<b>Expansão</b> (Taxa de crescimento nos últimos cinco anos)	Ampla	100
	Significativa	50
	Estagnada	0 ou 15
<b>Competição</b> ( <i>Marketshare</i> : ritmo da distribuição de mercado)	Acirrada	100
	Moderada	50
	Baixa ou inexistente	0 ou 15
<b>Inovação*</b> (Grau de investimento e de produtividade)	Firmas que inovam e diferenciam produtos	100
	Firmas especializadas em produtos padronizados	50
	Firmas que não diferenciam produto e têm produtividade menor	0 ou 15

**Nota:** \* Definições de De Negri, Salerno e Castro, 2005

**Tabela 1:** Grau de dinamismo econômico aferido às atividades econômicas do setor de telecomunicações

Atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações	Indicadores base			Grau de dinamismo econômico
	Expansão	Competição	Inovação	Média
Fabricação de equipamentos	50	75	100	75,00
Implantação	50	15	15	26,66
Comércio varejista	50	15	0	21,66
Telefonia fixa	50	100	100	83,33
Telefonia móvel	100	100	100	100,00
Televisão por assinatura	50	50	100	66,66
Serviços de rede	100	50	50	66,66
Teletendimento	50	0	15	21,66

**Nota:** A aferição de pontuação toma por base uma avaliação baseada na observação de dados quantitativos e qualitativos. Os dados qualitativos foram descritos nos Capítulos 3 e 4 e expressos sinteticamente no Quadro 12, Capítulo 5, Seção, 5.1, pág. 295.

Todas as atribuições de grau de expansão, competição e inovação foram definidas com base em uma avaliação geral, baseada na observação de dados duros, estatísticas do setor, bem como dados interpretativos do contexto de cada atividade econômica, obtidos em entrevistas. Foi necessário qualificar o grau de dinamismo econômico em cada

atividade econômica. Optou-se por atribuir uma avaliação com base em “pontuação”, para evitar distorções decorrentes de dados quantitativos que fossem demasiadamente distantes. No entanto, o critério mais importante para atribuir uma gradação às variáveis que indicam o grau de dinamismo econômico foi uma avaliação *qualificativa*, transformada em uma pontuação. A aplicação dessa pontuação está apresentada na Tabela 1.

## 1.2 QUALIDADE DO EMPREGO

Nesta seção, se esclarecem alguns elementos conceituais sobre *qualidade do emprego*, bem como outros pontuais sobre a construção da tipologia de empregos segundo a qualidade, sendo que aspectos teóricos que a fundamenta são tratados no Capítulo 2.

Afirmar que a *qualidade do emprego* varia supõe que alguns empregos possam possuir qualidade maior, menor ou igual a outros – ou que alguns empregos possam ser caracterizados como “empregos de qualidade elevada”, ou “empregos de boa ou de razoável qualidade”, “empregos decentes” ou “empregos precários”. Analisar a *qualidade do emprego* consiste em classificar e avaliar empregos segundo um conjunto de características que revelam as razões pelas quais alguns empregos podem ser considerados como “melhores” ou “piores” do que outros. Classificar os empregos significa hierarquizar segundo a qualidade, bem como supor que o mercado de trabalho é estratificado com base na *qualidade dos empregos*. Avaliar empregos, por sua vez, significa compreender por que alguns empregos apresentam “maior qualidade” que empregos com “menor qualidade”.

Para proceder à análise da *qualidade do emprego* foi preciso elaborar um instrumento heurístico capaz de auxiliar na disposição dos tipos de empregos em um mercado de trabalho, de acordo com critérios estabelecidos teoricamente. Esse instrumento permite a análise de um mercado de trabalho com base nas diferenças estruturadas entre classes de empregos dispostas de maneira hierarquizada, formando camadas distintas e superpostas. O nível geral de *qualidade do emprego* de um mercado de trabalho pode ser identificado pela forma como estão distribuídos os empregos, ou seja, quanto maior for a participação de empregos de maior qualidade sobre os empregos de menor qualidade, maior será o nível de *qualidade do emprego*.

Como já referido, analisar a *qualidade do emprego* constitui-se em uma tarefa marcada por controvérsias, visto que se trata de definir critérios de classificação e de

avaliação. Propor tais critérios significa escolher um “ponto de vista” a partir do qual as posições qualitativamente diversas e hierarquizadas possam ser “julgadas” e “ordenadas” (CARDOSO, 2000). Carrasco (2002) afirma que o termo “qualidade” por si só enseja “juízos de valor”, visto que por qualidade entende-se um conjunto de propriedades inerentes a alguma coisa, que permite apreciá-la e valorizá-la em comparação com outras como igual, melhor ou pior. Ao abordar *qualidade do emprego*, deve-se considerar que essa forma de “qualidade” refere-se, por um lado, à combinação de um conjunto de elementos que fazem referência às propriedades do trabalho assalariado; e, por outro, aos atores sociais, sujeitos, grupo ou gerações, que ocupam os empregos. Entre muitos processos sociais responsáveis pela promoção do padrão de vida, define-se, de forma genérica, *qualidade do emprego* como o processo social responsável pela promoção do padrão de vida individual vinculado à esfera do trabalho, mas que atua tanto dentro quanto fora dessa esfera ou com base nela. Esse processo social coloca em convergência um conjunto de aspectos vinculados ao trabalho assalariado que estruturam *suportes sociais*<sup>7</sup> para os indivíduos que ocupam postos de trabalho. Como processo social vinculado à esfera do trabalho, a *qualidade do emprego* consiste na valorização da mobilização de conhecimentos em um mercado, que é de caráter social e econômico, envolvendo características ocupacionais e profissionais, produtividade e nível de rendimento.

Entre outros processos sociais, a *qualidade do emprego* contribui para a promoção social do padrão de vida individual, pois o mercado de trabalho articula trajetórias individuais prováveis e um sistema ocupacional que combina um sistema de expectativas legítimas e um sistema de oportunidades. A *qualidade do emprego* pode variar em relação tanto às características dos indivíduos que ocupam posições nos mercados de trabalho quanto às condições do ambiente sócio-econômico das atividades ou ramos produtivos. As características dos indivíduos e as condições das atividades econômicas consistem em fatores associados. As relações laborais perfazem uma relação dialética de elementos econômicos e elementos sociais que é intrínseca à sua natureza. Trata-se de encontrar um artifício sociológico que propicie avaliar a *qualidade do emprego* entre diferentes atividades econômicas ou ramos produtivos.

Há tendência em propor conceitos amplos para definir *qualidade do emprego* em razão, sobretudo, de ser um tema marcado pela *multidimensionalidade* (por exemplo,

---

<sup>7</sup> No sentido que Castel (1998) emprega a expressão, o que será retomado no Capítulo 2, seção 2.2.

MARCOS & GONI, 2003). Porém, parece necessário esforço para tornar a questão mais palatável, pelo menos quando os fins são explicativos – teórico-interpretativos.

Em fase anterior do desenvolvimento desse estudo definiu-se um modelo analítico que congregava três dimensões para a análise da *qualidade do emprego*, a partir de indicadores objetivos, que eram: a condição contratual, a inserção profissional e o rendimento do emprego. A condição contratual compreendia os tipos de contrato de trabalho, acrescidos de informações acerca do tamanho da jornada de trabalho, do tempo de emprego e dos benefícios disponibilizados. A inserção profissional dizia respeito à presença de trabalhadores em ocupações técnicas e com instrução superior. O rendimento do emprego compreendia o grau de remuneração e as distinções correspondentes ao ganho salarial. Se a remuneração, por exemplo, é um indicador necessário para avaliar a *qualidade do emprego*, está longe de ser suficiente se tratado de forma isolada, como ocorre com qualquer outra dimensão.

Importante foi, então, encontrar um critério de ordenamento que fosse parcimonioso, para o qual convergissem diversos indicadores. Mesmo seguindo pistas fornecidas pela literatura, a identificação deste elemento ocorreu empiricamente, visto que as três dimensões analíticas inicialmente eleitas passaram a convergir empiricamente em direção às categorias ocupacionais, quando foi analisado o banco de dados da RAIS. A partir dessa constatação empírica, considerou-se que as categorias ocupacionais eram adequadas, elementos fiadores das classes de emprego, segundo a qualidade.

O rendimento do emprego, por exemplo, tem sido apontado praticamente por todos os estudiosos como *proxy* da *qualidade do emprego*, uma vez que “melhores empregos” são melhor remunerados, apresentam melhores benefícios e são menos instáveis. O grupo ocupacional também foi sugerido como *proxy* da *qualidade do emprego* (por exemplo por KALLEBERG, RESKIN & HUDSON, 2000), visto que quanto mais a atividade laboral é complexa e rica em conteúdo, melhores são as condições laborais. Quando empregos de qualidade mais elevada, definidos com base nesses critérios, apresentam condições laborais menos vantajosas que empregos de qualidade menor há um paradoxo que pode significar um processo de precariedade ou uma condição específica de mercado de trabalho.

Com base na discussão teórica realizada, os parâmetros mais adequados para definir graus de *qualidade dos empregos* foram a combinação entre duas dimensões: a natureza das atividades laborais, representando os atributos intrínsecos dos empregos, e as condições laborais propriamente ditas. Os atributos intrínsecos dos empregos referem-se à natureza do trabalho, conteúdo, responsabilidades envolvidas. As condições laborais

referem-se a um conjunto de elementos objetivos, como condição contratual, inserção profissional, rendimento do emprego. Essas duas dimensões da *qualidade do emprego* indicam que os empregos possuem qualidades relacionais, o que permite averiguar diferenciações que se estabelecem no mercado de trabalho. Os elementos vinculados à natureza do trabalho pré-indicam a gradação de *qualidade de emprego*, enquanto as condições laborais são mais indicadas para controlar graus de qualidade e estabelecer comparações segundo critérios diversos, muitos dos quais são decorrentes das condições econômicas de um segmento produtivo. O modelo analítico proposto descreve a composição do mercado de trabalho, segundo as condições das atividades econômicas, e estabelece, entre as classes de *qualidade do emprego* que conformam o mercado de trabalho, contrastes com o contexto mais amplo, procurando as diferenciações nas condições de emprego entre as atividades econômicas.

Posto desta forma, o modelo de análise não está completo, visto que a *qualidade do emprego* é a variável dependente do estudo. Fatores exógenos como as condições econômico-sociais, culturais e políticas de setores, atividades ou empresas interagem com os atributos dos empregos, provocando variações na composição de mercados de trabalho específicos e nas condições laborais. É evidente o fato de que quanto maior a recorrência de atividades laborais de conteúdo rico em mercados de trabalho específicos, menor é o número de empregos de baixa qualidade no respectivo mercado de trabalho.

Todo modelo de análise omite algumas características dos empregos que seriam importantes para os trabalhadores, disto não há como escapar, visto que diferentes indivíduos atribuem diferentes pesos sobre diferentes características dos “bons empregos”. Mas é possível analisar a variação sistemática por sexo, idade, educação, ou outras características demográficas para favorecer uma análise mais objetiva, segundo algumas características individuais. Porém, o objetivo desse estudo foi avaliar a *qualidade do emprego* segundo algumas condições econômicas singulares, que são específicas ao contexto de alguns ramos produtivos. Dessa forma, o que é mais ou menos importante para os trabalhadores individualmente não corresponderia aos objetivos do estudo.

### *1.2.1 Da multi-dimensionalidade à classificação tipológica*

A *qualidade do emprego* será abordada neste estudo por meio de uma tipologia de empregos, modelo que é aplicado sobre a realidade do mercado de trabalho de uma

atividade econômica. Essa proposta consistiu em transpor as análises da *qualidade do emprego* através de somatórios de dimensões, que pode ser eficiente para fins de diagnósticos, mas pouco consistentes evidenciar condicionantes e determinantes econômicos que aferem *qualificação aos empregos*.

Os estudos sobre a *qualidade do emprego* costumam recorrer a um amplo conjunto de dimensões para analisá-la que, na maioria das vezes, devido à ampla possibilidade de reunir informações controversas, passa a ser um grande problema analítico. Alguns conceitos têm sido elaborados de forma tão genérica, que permitem uma inclusão demasiado ampla de possíveis dimensões e indicadores. A Comissão Europeia para o Emprego afirma que a *qualidade do emprego* não pode exprimir-se por um só parâmetro e que a sua evolução depende de diversos componentes que interagem uns com os outros (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.

Deve-se observar o caráter amplo do conceito, mas essencialmente descritivo. O modelo permite relacionar variáveis intrínsecas, porém não costuma ser aplicado no âmbito de uma problemática teórica. Essas formas de abordar o tema surgiram a partir de críticas que surgiram a abordagens baseadas em dimensões demasiadamente sintéticas, como por exemplo, considerar a *qualidade do emprego* como satisfatória com base na formalidade, na estabilidade ou no grau de remuneração. 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, menos remunerado. Existe certo consenso de que a remuneração é uma dimensão fundamental da *qualidade do emprego*, visto ser a medida mais imediata, pois além de medir a capacidade de consumo, ainda é fator de

comparação com outras remunerações (FARBER 1997; JENCKS, PERMAN & RAINWATER 1988; MCGOVERN, SMEATON & HILL, 2004).

No caso da remuneração, salários maiores são melhores do que os salários menores. Definir a remuneração como alta ou baixa é um exercício arbitrário, uma vez que não existe consenso sobre qual seria o marco adequado. No entanto, pode-se definir uma estimativa baseada na distribuição dos rendimentos no mercado de trabalho em geral, por exemplo, a metade ou dois terços da mediana, abaixo ou acima da média, acima de um salário mínimo definido por Lei. Se a média do rendimento significa um dado convincente, expressa uma importante fronteira para demonstrar quais empregos são melhores que outros, pelo menos em termos de rendimento. O rendimento permite analisar o grau de inserção econômica que o emprego provê ao empregado: um nível mais alto de rendimento possibilitaria obter nível mais elevado de consumo e de acesso a serviços e alcançar maior “bem-estar”, mas é fundamental discutir os determinantes do nível de remuneração, que podem estar na natureza do ramo produtivo, no ambiente econômico ou na complexidade da ocupação. O salário, além de ser a contrapartida pelo serviço prestado, pode ser também atrativo e instrumento de motivação.

Verificando elaborações conceituais recentes, constata-se que existe frequente destaque em não considerar a remuneração como quesito único para análise da *qualidade do emprego*. Em 1997, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) divulgou um informe sobre os empregos gerados na década de 1990 e destacou que a *qualidade do emprego* não se refere apenas aos níveis de produtividade e salários, mas abarca também outros aspectos sobre as condições de emprego dos trabalhadores, destacando-se o tipo de relação de trabalho entre o trabalhador e o empregador, a duração da jornada de trabalho, a proteção social vinculada ao emprego e o exercício de direitos laborais fundamentais. Essa abordagem re-afirma a preocupação dos estudos em considerar a *qualidade do emprego* sob uma perspectiva social, não apenas econômica.

Barros e Mendonça (1995) definiam *qualidade do emprego* como a qualidade referida desde a perspectiva dos trabalhadores, cujo indicador de maior importância é o salário. Diferenciaram-na da “qualidade do posto de trabalho”, que consiste na qualidade referida desde a perspectiva dos empregadores ou das organizações, tendo outros tipos de indicadores, por exemplo, a produtividade.

Segundo aponta Cardoso (2000, p. 133), teorias econômicas e o discurso empresarial hierarquizam os empregos e os postos de trabalho segundo a produtividade. Os empregos de melhor qualidade seriam os que geram maior quantidade de produto.

Contudo, de acordo com o autor, desde a perspectiva do trabalhador, a *qualidade do emprego* pode estar associada a um conjunto de determinantes, dentre os quais a produtividade poderia ser pouco relevante, podendo mesmo implicar maior ritmo de trabalho e, portanto, pior qualidade. Ainda que a concepção de Cardoso pareça correta, há que ressaltar o aspecto convergente das dimensões sociais e econômicas. Se postos de trabalho que geram maior produtividade demandam empregados mais qualificados e com remuneração maior, então a *qualidade do emprego* será melhor quando produtividade e condições laborais estiverem combinadas.

Tilly (1997) analisou as tendências na *qualidade do emprego* nos Estados Unidos, em dois períodos (1959-1973 e 1973-1995), para responder se os empregos teriam tornado-se melhores ou piores. No estudo, definiu sete medidas objetivas que considerou como sendo dimensões sintéticas, que permitiriam diferenciar os “bons” dos “maus” empregos: salários, benefícios, segurança (fundo de pensão, seguros, como saúde e desemprego), tipo de jornada laboral, permanência no emprego, mobilidade ascendente, e o respeito ao contrato do vínculo de emprego (que analisa a partir do sindicalismo).

Amplas listagens dos indicadores já levantados para a análise da *qualidade do emprego* poderiam ser elaboradas, mas esse movimento parece não ser o caminho mais importante a traçar (ROSENTHAL, 1989; GITTLEMAN & HOWELL, 1995; VERDERA, 1995; RODGERS, 1997; BURGESS & CAMPBELL, 1998; RODGERS & REINECKE, 1998; CANO, 1998; INFANTE & VEGA-CENTENO, 1999; MILLER, 1999; REINECKE, 1999; VALENZUELA, 2000; REINECKE & VALENZUELA, 2000; BEATSON, 2000; VAN BASTELAER & HUSSMANN, 2000; BALSADI, 2002; CARDOSO, 2000; COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, 2001; CÉLESTIN, 2002; MARCOS & GONI, 2003; AIERB, 2004; ABRANTES, 2005; FREMIGACCI & L’HORTY, 2005).

A título de exemplo, apresenta-se abaixo uma listagem que contempla dimensões geralmente sugeridas na literatura:

- ✓ renda, rendimento, remuneração, salário;
- ✓ 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, acordos, ou margem para negociação coletiva/individual);
- ✓ jornada de trabalho (duração e 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, motivação, satisfação;
- ✓ Concentração de rendimentos.

Os esforços para analisar a *qualidade do emprego* apresentaram diferenças substanciais em termos metodológicos, de dimensões de análise e de indicadores, situação que mantém a polêmica na tentativa de mensurar a *qualidade do emprego*, visto que sempre haverá alguma arbitrariedade nessa medida. Muitos estudos avaliam a evolução da *qualidade do emprego* e sugerem diferentes dimensões de análise. Porém, ampliar o número de dimensões de análise, aumenta a complexidade dos modelos, inviabilizando (ou dificultando) sua aplicabilidade, distanciando-se de capacidade explicativa. Outros estudos tentam corretamente reduzir o escopo de dimensões analíticas, a fim de encontrar formas mais consistentes de explicar aspectos da *qualidade do emprego*, mais do que apenas diagnosticar os pontos em que os empregos apresentariam carências a ser solucionadas.

Rodrigues (1997) analisou três dimensões no estudo da *qualidade do emprego*: escolaridade dos empregados; renda média mensal em salários mínimos; e concentração de renda nas atividades econômicas. Na primeira dimensão, utilizou como indicador a proporção de trabalhadores com primeiro grau completo ou mais, no total de trabalhadores de uma atividade econômica; na segunda, o valor nominal da renda média mensal em salários mínimos; e, na terceira, a razão entre os 20% mais ricos e os 20% mais pobres de cada setor econômico. Neste caso, retomo as considerações críticas que foram realizadas por Cardoso (2000) quanto às dimensões abordadas por Rodrigues. Sobre as duas primeiras dimensões, escolaridade e renda média, que inclusive foram apropriadas pela proposta de análise de Cardoso, o autor considera que estas consistem em

medidas adequadas e relativamente incontroversas. A primeira pode ser tomada como indicador de qualificação dos postos de

trabalho e a segunda, como medida tanto de sua atratividade para o trabalhador quanto do grau de escassez da qualificação requerida e também da sua produtividade (CARDOSO, 2000, p. 135).

Entretanto, segundo Cardoso, a dimensão “concentração de renda”, da forma como teria sido definida por Rodrigues, seria problemática. O argumento do autor quanto à medida da referida dimensão sugere que os setores intensivos em força de trabalho de baixa qualificação teriam distribuição de renda “melhor” do que os setores intensivos em capital, os quais “(...) ao contrário, utilizam força de trabalho qualificada nos segmentos de ponta e semi ou não-qualificada na porção periférica” (p. 136). Dessa forma, o uso da “dimensão concentração” de renda faria com que

os setores reconhecidamente predatórios em relação à força de trabalho, isto é, que remuneram mal, não qualificam e não retêm o trabalhador que empregam, terminam por ser premiados (...), enquanto que setores mais qualificantes e profissionalizantes são penalizados (idem).

A afirmação de Cardoso é justa, uma vez que a dimensão “concentração de renda” sugerida por Rodrigues desconsidera que setores de ponta poderiam pagar melhor e profissionalizar os trabalhadores “menos” qualificados de sua base de pessoal, do que os setores que Cardoso qualificou como “predadores”.

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 estaria diminuindo em razão da elevação da qualificação dos trabalhadores e dos rendimentos de um ambiente de estabilização de preços na economia. A partir de 1994, a *qualidade do emprego* teria deixado de piorar e até mesmo melhorado, situação observada também no estudo de De Toni (2007).

Campos, Mountinho e Campos (2000) propõem um índice sintético para análise da *qualidade do emprego formal* a partir de dimensões como grau de instrução dos empregados, rotatividade, média salarial e concentração salarial. O referido estudo se baseia nos dados da base RAIS-Caged e sua metodologia foi assim apresentada:

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%.

Note-se que o indicador de concentração salarial deste estudo toma um indicador diferente em relação ao estudo de Rodrigues, e a crítica de Cardoso, apresentada anteriormente, não se aplicaria no caso do estudo de Campos, Mountinho e Campos.

Por sua vez, Cardoso (2000) também sugere um índice sintético de análise da *qualidade do emprego*, baseado em três dimensões de análise: a renda média em salários mínimos; a escolaridade dos empregados; e a rotatividade. Para a renda média, o autor utiliza como indicador o seu valor nominal em salários mínimos; para a dimensão seguinte observa o percentual de empregados com ensino fundamental e mais; e para a última dimensão, considera o percentual de empregados com menos de um ano de emprego.

No seu estudo sobre migração no setor automobilístico, também realizado a partir da base RAIS-Caged, Cardoso reestrutura o indicador proposto por Rodrigues, adotando as duas primeiras dimensões e negando a dimensão da concentração salarial, substituindo-a pela da rotatividade. O uso da dimensão rotatividade é justificado com base em três critérios. Em primeiro lugar, o autor parte do pressuposto de que quanto maior a rotatividade, menor a proporção de ocupações qualificadas. Em segundo lugar, sugere que onde haja rotatividade elevada, a decisão voluntária do trabalhador em se desligar da empresa será indicador de baixa *qualidade do emprego* por comparação com as expectativas do trabalhador. Por último, o autor supõe que a estabilidade, ao contrário da rotatividade, é um indicador de qualidade, pois seria base de sustentação de identidades sociais e de expectativas de vida e *status* por parte dos trabalhadores. Contudo, percebe-se que a dimensão rotatividade foi eleita por Cardoso por dar mais sustentação a sua tese

sobre trajetórias ocupacionais, definidas com base na continuidade em um mesmo emprego, explicitando pressupostos embasados na concepção de “emprego típico”.

Outro índice recorrente para mensurar a *qualidade do emprego* é o do Cesit – Centro de Estudos Sindicais e de Economia do Trabalho, da Unicamp (2007). Esse índice é muito utilizado por organizações, como os sindicatos. O índice aborda seis dimensões: trabalho formal; tempo de escolarização; estabilidade; jornada completa; rendimento; idade. Os indicadores dessas dimensões são, respectivamente: sempre em relação ao total das pessoas ocupadas, o percentual de empregos com contrato formal; de empregados com escolarização superior a oito anos; de empregados com mais de dois anos de atividade no mesmo local de trabalho; de empregados com jornada de trabalho de 44 horas semanais; de empregados com rendimento acima de um salário mínimo mensal; e de empregados com idade na faixa de 18 a 50 anos dos trabalhadores.

Devido à amplitude dos processos envolvidos com a *qualidade do emprego*, convencionou-se enumerar muitas dimensões para avaliar o emprego. Porém, muitos dos modelos propostos têm pouco de “prático”, visto que parece somar múltiplas dimensões, atendendo tudo o que se poderia imaginar sobre o tema, sendo que algumas não estariam propriamente vinculadas entre si e outras convergiriam conjuntamente. Isso não significa que sejam modelos incorretos. Contudo, tais modelos são elaborados sem a intenção de abranger uma problemática teórica, mas com um caráter analítico que avalia os empregos para produzir um diagnóstico, localizar deficiências e aplicar soluções.

Com base no argumento muito difundido sobre os impactos da mudança tecnológica sobre a recomposição do mercado de trabalho e a produção de precarização do emprego, Cano (1998) sugeriu que uma elaboração conceitual ampla da precariedade laboral poderia romper com uma suposta diferenciação radical entre trabalhadores precários e não precários. Para o autor, seria preciso analisar “dimensões de precariedade” que estariam presentes em diversos graus e modalidades. Sugere, para tanto, algumas dimensões, entre as quais quatro merecem destaque: *a)* insegurança sobre a continuidade da relação laboral, que em abordagem sobre *qualidade do emprego* referir-se-ia a questão da estabilidade; *b)* degradação e vulnerabilidade da situação de trabalho, que se refere às condições de trabalho e emprego; *c)* irregularidade e insuficiência da remuneração; e *d)* redução da proteção social, que se refere aos benefícios e seguros.

Chacón (1999), em estudo sobre os empregos na Colômbia, propôs uma tipologia de empregos formada por quatro categorias definidas com base em uma cesta de indicadores: empregos de boa qualidade, empregos de média qualidade, empregos de

remuneração baixa e empregos de baixa qualidade ou precários. Chacón define *empregos de boa qualidade* como os que contivessem um conjunto de requisitos considerados como “centrais”. Os empregos são avaliados pela existência de contrato de trabalho, proteção pela seguridade social e nível de remuneração (superior a um valor determinado<sup>8</sup>). Os *empregos de média qualidade* seriam os com alguma carência de contrato ou seguridade social (uma ou outra), porém com remuneração superior ao valor determinado. Os *empregos com remuneração baixa* consistem de todos os ocupados com ou sem contrato de trabalho, estando ou não protegidos, em que a remuneração se apresenta entre a metade do e o valor determinado. Finalmente, os *empregos de baixa qualidade ou precários* consistem de todos os ocupados que, tendo ou não contrato, estando ou não protegidos, recebem remuneração inferiores à metade do valor determinado.

Hualde e Serrano (2005, p. 350) propõem uma classificação de *qualidade do emprego* com cinco categorias, cujos extremos seriam o emprego precário e o emprego de alta qualidade, e, entre estes, estariam os empregos com baixa, regular e boa qualidade. As dimensões de análise utilizadas para definir os empregos nessa escala foram: (1) pertencer ao mercado de trabalho como assalariado; (2) tipo de contrato de trabalho, se o contrato é formal e por tempo indefinido, escrito por tempo definido/obra concluída ou verbal; (3) prestações da legislação trabalhista, existência de inscrição previdenciária, seguro saúde e seguro desemprego; (4) tamanho da jornada de trabalho, verificando se é ou não cumprida a jornada legal, no caso Mexicano, 48 horas semanais (os autores destacam que quem trabalha menos de 35 e mais de 48 horas semanais tem empregos de pior qualidade que os que trabalham neste intervalo de horas); e (5) renda, verificando os que recebem remuneração abaixo e acima da média dos trabalhadores com o mesmo nível de instrução. Deste modo, obtém-se tipos de *qualidade do emprego* em função da presença ou ausência das características ou variáveis mencionadas. Segundo os autores, a insegurança sobre a continuidade da relação laboral pode-se medir mediante a continuidade dos contratos assim como, em parte, pela vulnerabilidade da situação de trabalho. As jornadas anormalmente longas ou excessivamente curtas também remetem à vulnerabilidade.

A construção das classes para avaliar a *qualidade do emprego* no presente estudo difere em termos das classificações propostas por autores como Chacón (1999) e Hualde e Serrano (2005). A análise proposta no presente estudo visa a constatar diferenciações inerentes aos mercados de trabalho de atividades econômicas com condições, natureza e

---

<sup>8</sup> O autor refere-se a um indicador de linha de pobreza *per capita* (LPP). Ver Chacón, 1999, p. 186 e 218.

experiência tecnológica distintas, explicando tais diferenciações como resultados contextuais. Buscou-se elaborar um modelo que expressasse a complexidade em categorias ocupacionais que estão presentes nos mercados de trabalho, partindo-se de uma construção teórica das classes de emprego para posteriormente ordená-las internamente às classes segundo observações empíricas.

### *1.2.2 Classificações ocupacionais e a tipologia da qualidade do emprego*

No modelo composicional que foi proposto, utilizou-se as categorias ocupacionais para compor as classes emprego. Para criar o modelo, considerou-se o conjunto de dados do mercado de trabalho do Brasil, visando a construir um modelo teórico, lastreado na realidade concreta. Evitou-se sugerir “quanto” *deveria ser*, por exemplo, a remuneração média ou o tempo médio de emprego em uma classe de emprego. Essa estratégia permite captar os valores reais dos indicadores, na forma em que se apresentam na realidade. As especificidades são conhecidas através da aplicação de outras variáveis sobre o modelo, no caso do presente estudo, utilizou-se a atividade econômica e os grandes setores econômicos. Assim, podem-se constatar as diferenciações no comportamento das classes de qualidade do emprego por atividade econômica. O modelo permite que se aplique e se constate tais diferenciações por características geográficas, como regiões e municípios, características dos estabelecimentos, como tamanho ou dependência jurídica, e até mesmo por características de grupos sociais, tais como sexo, escolaridade, idade [gerações].

Todavia, as classes de emprego são constructos puros e não existe na realidade enquanto tal, haja vista que se compõem de categorias de emprego – ocupações – que não necessariamente convergem em muitos aspectos. Trata-se, portanto, de um artifício metodológico, que não existe de fato na realidade. As classes de *qualidade do emprego* são construções abstratas, elaboradas a partir de pressupostos teóricos e de elementos empírico-concretos, ou seja, elas consistem na combinação de uma elaboração teórica e da observação da realidade, neste último caso, através da aplicação de um índice (ISECHO), a seguir explicado. Mesmo considerando essa elaboração combinada, as classes de *qualidade do emprego* consistem em instrumentos teóricos, construídos para auxiliar na compreensão da realidade social. O “bom emprego” é um modelo ideal, que caracteriza um parâmetro genérico, que serve à análise e que providencia algumas variações dentro do próprio

modelo. É verdade, pois, que a maior parte dos empregos “reais” sequer se aproxima das classes propostas pelo modelo.

O conceito de *qualidade do emprego*, tomado como variável dependente no modelo de análise desse estudo, foi definido de forma ampla e não necessariamente isenta de ambiguidades. Mesmo tratando-se de um conceito “fugidio”, buscou-se torná-lo claro e preciso, mesmo que sob risco de apresentar um modelo arbitrário em diversos aspectos. A elaboração do modelo de análise baseou-se no tratamento de um amplo conjunto das possíveis ambigüidades teórico-interpretativas inerentes ao conceito de *qualidade do emprego*, tornando, conseqüentemente, a definição utilizada uma escolha justificada.

O estudo baseia-se na análise exclusiva dos empregos formais, não apenas porque a base de dados utilizada para a produção das informações contempla exclusivamente estes, mas porque assim pode-se perceber a variação da *qualidade do emprego* sobre empregos com “um grau mínimo de qualidade” (no caso, a formalidade, e todos os benefícios que dizem respeito ao registro em carteira de trabalho e os direitos decorrentes da legislação laboral, aspectos mencionados ainda na Introdução do estudo). Esta opção metodológica condiz com o objetivo teórico do estudo que buscou observar a variação da *qualidade* em função do ambiente econômico e dos sistemas de relações industriais, o que permite reforçar o argumento defendido de que a *qualidade do emprego* não se expressa apenas pela soma de alguns requisitos.

Além disso, deve-se destacar um aspecto empiricamente observado na realidade do setor de telecomunicações: segundo entrevistas exploratórias em empresas do setor e nos sindicatos que representam todas as categorias ocupacionais do setor, na realidade atual, a informalidade no setor é praticamente nula. Todavia, há casos de empregos do tipo “pessoa jurídica” ou “empresas individuais”, para a execução de serviços especializados, tais como questões jurídicas, consultorias, trabalhos publicitários de *marketing* e vendas (folhetos, folders, campanhas esporádicas) e pesquisas de mercado e sobre satisfação interna; embora esse fenômeno tenha sido destacado, estas modalidades de emprego não foram foco de análise do presente estudo.

A definição de “bons empregos” deve combinar as “melhores” características de uma atividade laboral com as “melhores” condições de emprego. Essa definição serve como parâmetro para estabelecer a gradação da *qualidade do emprego*. Duas condições teóricas devem estar presentes: primeiro, a medida deve ser sensível às diferenças entre a natureza das atividades laborais, para que se possa estabelecer uma gradação de qualidade na composição interna de mercados de trabalho; e segundo, a medida deve ser sensível às

diferenças entre as condições de emprego para que se possa comparar como variam externamente ao mercado de trabalho.

Embora algumas categorias ocupacionais possam ser internamente homogêneas, a maioria não o é, especialmente quando se analisa um conjunto que agrega muitas atividades laborais de muitas e distintas atividades econômicas do mercado de trabalho – por exemplo, o caso do setor de serviços, que incorpora das mais ricas às mais pobres atividades, ou no caso da indústria, quando se agregam indústrias da fabricação de componentes eletrônicos e da fabricação artesanal de sapatos, onde, evidentemente, um diretor comercial ou um técnico terão condições laborais distintas, mesmo que possuam um *status* ocupacional similar.

Muitos estudos têm abordado as classificações ocupacionais como um indicador de inserção social, combinando elementos como rendimento e escolaridade (por exemplo, BUKSTEIN, 1997; JORRAT & ACOSTA, 1992; JANNUZZI, 2001). Em certos modelos teóricos, a ocupação dos indivíduos pré-indica uma posição social de maior ou menor reconhecimento social, ou seja, que promove uma “melhor” ou “pior” inserção na estrutura social (por exemplo, CASTEL, 1998). Em algumas correntes sociológicas, a segmentação socioocupacional é tomada como um critério de distinção de prestígio social, estilos de vida, valores socioculturais e *habitus* compartilhados por grupos sociais – exemplos são os estudos clássicos de Bourdieu (2006 [1979]).

Ao utilizar as classificações ocupacionais como critério de definição de classes de emprego, deve-se, entretanto, considerar que as mesmas permitem captar por si sós boa parte da variação da *qualidade dos empregos*, segundo fatores que atuam no contexto dos mercados de trabalho, como as configurações organizacionais e o ambiente histórico-econômico dos ramos produtivos. A análise vinculada com as atividades econômicas permite equilibrar essa limitação e promover um modelo analítico mais consistente.

No Brasil, a classificação ocupacional mais amplamente utilizada é o sistema da CBO<sup>9</sup>, onde são definidos dez grandes grupos ocupacionais, que podem ser desagregados em 47 subgrupos principais, em 596 famílias ocupacionais e em 2.422 ocupações<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) é o documento normalizador do reconhecimento (para fins classificatórios, sem função de regulamentação profissional) da nomeação e da codificação dos títulos e conteúdos das ocupações do mercado de trabalho brasileiro. É uma classificação enumerativa e uma classificação descritiva. A estrutura básica da CBO é referência obrigatória dos registros administrativos e de programas da política de trabalho. Em 1994 foi instituída a Comissão Nacional de Classificações – Concla, organismo interministerial, cujo papel é unificar as classificações produzidas e aplicadas pelas organizações no país. (<http://www.mtecho.gov.br/informação>, Acesso em 31 de agosto de 2006).

<sup>10</sup> Uma discussão interessante sobre a conformação da versão mais recente da CBO e as definições das categorias desse sistema está em Nozoe, Bianchi e Rondet (2003).

Com base em uma cesta de indicadores, que combinam atributos intrínsecos dos empregos e condições laborais, as ocupações podem ser agrupadas em quatro classes de *qualidade do emprego*, apresentadas na Introdução e teoricamente fundamentadas no Capítulo 2 (Ver Quadro 7, pág. 113):

- (1) *Empregos de qualidade privilegiada;*
- (2) *Empregos de qualidade elevada;*
- (3) *Empregos de boa qualidade;* e
- (4) *Empregos de qualidade duvidosa ou de baixa qualidade.*

Essas quatro classes de emprego devem ser compreendidas em termos de um espaço relacional de posições e contrastes, em vez de ser situadas em uma escala hierárquica fechada. A hierarquia é uma condição metodológica, que se estabelece com base nos critérios que definem as quatro classes, mas não se está sugerindo que essas classes sejam internamente homogêneas; ao contrário, tais classes são ampla e constantemente diversificadas, tendo em vista o crescente adensamento das sociedades. Assim, deve ficar claro que não se está presumindo que as posições de classes devam tender a uma forma específica de emprego, como se os mercados de trabalho devessem estar necessariamente evoluindo para alguma ordem socioeconômica predeterminada.

A classificação elaborada para o presente estudo tomou por critérios teóricos a convergência de aspectos como mobilização de competências, uso da informação no trabalho, importância do cargo na estrutura administrativa das companhias ou organizações, níveis de complexidade, responsabilidades das tarefas laborais, em conjunto com o grau de instrução formal necessário ao desempenho das atividades laborais e com as condições laborais, como renda e permanência no emprego. Em suma, essa concepção construiu as classes de emprego considerando a posição sócio-ocupacional, a situação de mercado e a situação de trabalho. Para definir essas classes de emprego, utilizou-se como critério objetivo de controle um índice que combina o diferencial de rendimento e de escolaridade, a renda média das ocupações, o tempo de permanência no emprego e a complexidade ocupacional, denominado de Índice Social e Econômico para Classificação e Hierarquização de Ocupações (ISECHO), aspecto aprofundado adiante. As quatro classes de emprego delineadas para analisar os mercados de trabalho das atividades econômicas e seu contexto mais amplo reúnem algumas características, abaixo descritas.

As quatro classes de emprego podem ser assim descritas:

- **Empregos de qualidade privilegiada:** atividades laborais que envolvem alto grau de responsabilidade, que são demandantes de trabalho qualificado e com foco estratégico, utilizando a informação de maneira igualmente estratégica; enquadram os indivíduos com poder de comando e delegação de autoridade, são cargos de diretoria e gerência profissional, que requerem trabalhadores com apurada capacidade administrativa e larga experiência e que pagam altos salários. Por representarem os quadros gestores das organizações, tendem menos à mobilidade e progressão. O prêmio salarial não depende de tempo de emprego, ou seja, os salários podem ser elevados, mesmo com pouco tempo de contratação. Existe uma variabilidade interna que só pode ser controlada por meio da análise da atividade econômica, visto que organizações empresariais pequenas, não inovadoras e pouco produtivas também apresentam cargos de gestão, mas em condições de trabalho e emprego bastante aquém das observadas em empresas de maior poder econômico;
- **Empregos de qualidade elevada:** atividades laborais de conteúdo complexo e rico, essenciais aos negócios, demandantes de trabalho bastante qualificado, que aplicam e produzem informação; enquadram indivíduos que não têm poder de delegação, mas que possuem grande autoridade técnica, sendo, geralmente, cargos voltados para a promoção de inovações, pesquisa, gerência técnica, engenharia, *marketing*, requerendo, em geral, trabalhadores com grau de instrução superior e pagam altos salários. Por representarem os quadros mais profissionais das organizações, sua mobilidade e progressão são contínuas e a migração entre companhias ou organizações tende a ocorrer, porém com baixa incidência. São ocupadas por trabalhadores com formação continuada, muitas vezes super-qualificados, individualistas e críticos, sendo plausível supor que estabelecem relações em redes profissionais através de associações profissionais e conselhos que regulamentam as profissões. O prêmio salarial não depende de tempo de emprego, e os salários são elevados mesmo com pouco tempo de contratação. Envolve conhecimento geral, decorrente de formação profissional, e capacidade de resolver questões lógicas, que se aprende por meio de instrução formal. [Essa classe foi considerada como o parâmetro de nivelção do modelo analítico do presente estudo, visto que compreende as competências mais decisivas no novo paradigma tecnológico – e de trabalho];

- **Empregos de boa qualidade:** atividades laborais de conteúdo pouco ou semi-complexo, demandantes de trabalho com responsabilidade razoável, algum poder de comando, mas com pouca margem de delegação de autoridade; requerem trabalhadores de instrução média e técnica, que sejam capazes de utilizar e operar a informação de maneira básica e organizada; também ocupam trabalhadores com ensino superior completo ou em andamento, especialmente quando utilizadas como “emprego trampolim” e pagam salários abaixo na média setorial. Esses empregos são melhor representados por cargos técnicos e administrativos [burocráticos]; são postos de trabalho com função clara e delimitada e não propensos a progressão por qualificação, por isso, tendem a bloquear o desenvolvimento profissional dos trabalhadores que se qualificam, fato que pode incidir sobre alguma tendência à migração voluntária de ocupação. A premiação pode depender de tempo de emprego, e haveria facilidade de reemprego, em razão da rotatividade, que permite reinserção em diversas atividades econômicas, mesmo em outros ramos de atividade. O tempo de contratação influi no nível salarial, sendo regular nas diversas atividades econômicas. O prêmio salarial ocorre pelo “longo” tempo de emprego, e a estabilidade acaba sendo requisito para a qualificação do emprego. Esses empregos podem adquirir mais qualidade tanto quanto mais tempo o trabalhador empregado o ocupa. Depende de conhecimento específico para o qual é necessária formação e treinamento, que em grande parte se aprende no desempenho do trabalho, em uma mesma tarefa, mas que ocorre de forma semelhante em diferentes empresas em qualquer segmento de mercado, e que tende a estabelecer uma relação laboral que não depende de um contrato de longa duração; e
- **Empregos de qualidade duvidosa ou empregos de baixa qualidade:** representados por *ocupações standard*, são atividades laborais triviais, de conteúdo pobre, demandantes de trabalho pouco qualificado, que requerem trabalhadores pouco instruídos e pagam salários menores, abaixo da média geral; são atividades laborais instrumentais, que decorrem do parcelamento do trabalho, ou seja, referem-se puramente à execução manual, a operação de tarefas básicas ou limitado manuseio de informações [digitação, preenchimento de campos de um formulário]. O prêmio salarial só poderia ocorrer pelo “longo” tempo de emprego, e a estabilidade acaba sendo

requisito para a qualificação do emprego. Esses empregos tendem a adquirir qualidade tanto quanto mais tempo o trabalhador empregado o ocupa. Depende de conhecimento bastante específico, que se aprende no desempenho do trabalho, para desempenhar uma tarefa simples. Ao tratar dessa classe de emprego, optou-se por adjetivá-la como “duvidosa”, pois não se descarta que em razão de determinados fatores, como, por exemplo, um longo tempo de emprego, esses podem ter sua qualidade efetivamente melhorada, assemelhando-se, em suas condições, a empregos de boa qualidade; ocasionalmente de qualidade elevada.

Tais classes não foram livremente construídas com base teórica. A complexidade do tema exigiu a organização das ocupações que comporiam as quatro classes de *qualidade do emprego* por meio da construção de um índice que as distribuíssem a partir de suas condições laborais reais. Ou seja, as categorias ocupacionais não foram distribuídas exclusivamente com base em sua descrição e alocação teórica, mas também, observando-se como se comportavam alguns aspectos concretos que lhes fossem concernentes. As escalas não foram construídas a partir de padrões ideais, mas com base na realidade do mercado de trabalho formal em geral. A elaboração deste índice visou a comprovar a convergência de indicadores representativos da *qualidade do emprego* para reforçar a constituição das classes propostas na tipologia utilizada neste estudo. Ademais, este estudo não se assenta em um índice para definir a *qualidade do emprego*. O índice não foi o parâmetro analítico do estudo, mas auxiliou na construção das classes de *qualidade do emprego*, fornecendo-lhes subsídios concretos. Através de um dado objetivo, foi possível hierarquizar as categorias ocupacionais segundo o grau de *qualidade do emprego*. A seguir, passamos a apresentação desse índice.

Considerando que o estudo utilizou-se da construção de um índice para organizar as classes de emprego, convém que se façam breves considerações teórico-metodológicas sobre indicadores sociais.

Conforme Schrader (2002, p. 11):

Os indicadores sociais têm por finalidade não somente mostrar, de forma bastante precisa, a relação entre os fatos e as mudanças, mas também subsidiar o monitoramento dos processos sociais.

Segundo a definição de Jannuzzi (2006, p. 15)

um indicador social é uma medida em geral quantitativa dotada de significado social substantivo, usado para substituir, quantificar ou operacionalizar um conceito social abstrato, de interesse teórico ou programático. É um recurso metodológico, empiricamente referido, que informa algo sobre um aspecto da realidade social ou sobre mudanças que estão se processando na mesma. Para a pesquisa acadêmica, o indicador social é, pois, o elo de ligação entre os modelos explicativos da teoria social e a evidência empírica dos fenômenos sociais observados.

O índice utilizado nesse estudo, chamado Índice Social e Econômico para Classificação e Hierarquização de Ocupações (ISECHO), foi criado para controlar a alocação de categorias ocupacionais que compõem cada classe de emprego. Neste sentido, o crescimento do valor do índice significa melhor *qualidade do emprego* e, contrariamente, sua queda revela redução na *qualidade do emprego*. O valor dos indicadores do (ISECHO) foi medido pelo padrão de inclusão populacional, escala por meio da qual se aloca por notas as incidências percentuais das variáveis que compõem o índice e suas respectivas dimensões. Esse índice, no entanto, tem caráter secundário, visto que foi utilizado para a composição das classes de emprego, baseadas em critérios teóricos. O índice serviu para deslocar categorias ocupacionais que não cumpriram com os requisitos teóricos para alocá-las em cada classe de empregos segundo a sua qualidade. Esse deslocamento pode ter sido para categorias de qualidade mais elevada ou mais baixa.

A operacionalização do ISECHO na forma como foi abordada nesse estudo combinou cinco dimensões que serão, a seguir, apresentadas e terão definidos seus respectivos indicadores. Posteriormente, os indicadores são coletados e calculados para cada uma das categorias ocupacionais da variável CBO2002, dos arquivos da RAIS.

1. *Diferencial geral de rendimento*: Proporção de empregados na categoria ocupacional com rendimento superior à renda média do mercado de trabalho formal em geral, no Brasil, ou seja, R\$ 1.436,70, em 2008. Uma replicação do estudo em outro período deve reconsiderar esse valor de acordo com o ano.
2. *Diferencial de rendimento*: Trata-se de um indicador baseado na concentração salarial do contexto mais amplo do mercado de trabalho, representando a faixa de remuneração em que se encontram os 20% (20,91%) mais bem pagos do mercado de trabalho em geral. No caso do mercado de trabalho formal do Brasil, em 2008, esse indicador ficou representado pela proporção de empregados na categoria

ocupacional com rendimento superior a cinco salários mínimos, ou seja, com rendimento superior a R\$ 2.075, equivalentes a cinco vezes o valor de R\$ 415, que era o salário mínimo definido a partir de março de 2008, conforme a Lei 11.709/2008<sup>11</sup>. Uma replicação do estudo em outro período deve reconsiderar esse valor de acordo com o ano.

3. *Diferencial de instrução*: Proporção de empregados na categoria ocupacional com instrução superior completa ou mais (16 anos ou mais de estudo). Representa o grau de profissionalização de uma categoria ocupacional. Para a construção desse indicador foi considerado como profissionalização o grau superior de escolaridade.
4. *Continuidade*<sup>12</sup>: Proporção de empregados na categoria ocupacional com mais de dois anos de emprego (pelo menos 24 meses decorridos, conforme o indicador que foi utilizado). A marca de dois anos de emprego foi escolhida uma vez que representa a garantia de todos os direitos legais. Dois anos de emprego tende a significar alguma regularidade, ou seja, uma “não-instabilidade”.
5. *Complexidade da ocupação*: Ocupações que exigem conhecimentos ou *expertise* têm alto grau de “complexidade”, ao passo que ocupações que requerem apenas conhecimentos generalizados têm baixo grau. A complexidade da ocupação foi definida com base nos grandes grupos ocupacionais da CBO, conforme quadro abaixo, recebendo uma pontuação, que corresponde a sua colocação na estrutura da CBO, que é baseada em análise qualitativa.

<b>Grandes grupos ocupacionais</b>	<b>Pontuação</b>
GR 1 Membros superiores do poder público, dirigentes de organizações, gestores GR 2 Profissionais das ciências e das artes	100
GR 3 Técnicos de nível médio	75
GR 4 Trabalhadores de serviços administrativos	50
GR 5 Trabalhadores dos serviços, vendedores do comércio em lojas e mercados GR 8 Trabalhadores da produção de bens e serviços operadores de máquinas GR 9 Trabalhadores em serviços de reparação e manutenção	25
GR 6 Trabalhadores agropecuários, florestais e da pesca GR 7 Trabalhadores da produção de bens e serviços artesanais	15

<sup>11</sup> Conforme o Parágrafo único da referida Lei: O valor diário do salário mínimo corresponderá a R\$ 13,83 (treze reais e oitenta e três centavos) e o valor horário a R\$ 1,89 (um real e oitenta e nove centavos). [Em 1º de março de 2008, o dólar americano era cotado em R\$ 1,68].

<sup>12</sup> Não foi utilizado o termo “estabilidade” no emprego para a elaboração desse indicador, optando-se pelo termo “continuidade” no emprego. A expressão estabilidade muitas vezes pode caracterizar um indicador ambíguo. A permanência no emprego denota segurança ou estagnação? O termo estabilidade lembra a concepção de “estamento burocrático”, cunhada por Raimundo Faoro, que remete à “cultura” difundida na sociedade brasileira de que a estabilidade do cargo público representa a expressão máxima de “emprego de qualidade”, com base na aceção de que o emprego pode ser uma propriedade e de que um indivíduo possa tomar posse de um posto de trabalho. A opção pelo termo continuidade parece mais adequada, pois representa o grau de permanência no emprego.

O ISECHO foi obtido a partir das médias ponderadas das dimensões parciais, que, por sua vez, são obtidas pela expressão da participação dos indicadores individuais. A expressão do índice é:

$$\text{ISECHO} = \Sigma_{\text{DGR DR DI Ct CO}} / 5$$

em que

DGR é *diferencial geral de rendimento*;

DR é *diferencial de rendimento*;

DI é *diferencial de instrução formal dos empregados*;

Ct é *continuidade ou tempo de permanência*; e

CO é *complexidade da ocupação*.

Após ser aplicado sobre os dados da base RAIS, arquivo 2008, no conjunto de informações sobre o mercado de trabalho formal do Brasil em geral, obteve-se um quadro de classes de *qualidade do emprego* com algumas características concretas. As características teóricas estão mencionadas no Capítulo 2, e a descrição geral foi mencionada na Introdução do estudo. No Quadro 5 estão alguns descritores gerais das categorias, com base na base RAIS, expressando elementos concretos que cada categoria da classe de empregos segundo a qualidade.

**Quadro 5:** Indicadores selecionados sobre as classes de *qualidade do emprego* no seu contexto geral (mercado de trabalho do Brasil)

Classes de emprego	Remuneração (R\$)		Tempo médio de emprego (meses)	Idade média
	Média	Desvio padrão		
<i>Qualidade privilegiada</i>	3.547,46	5.614,97	76,06	39,23
<i>Qualidade elevada</i>	3.806,19	4.193,71	92,42	39,06
<i>Boa qualidade</i>	1.694,18	1.918,90	83,18	37,72
<i>Qualidade duvidosa</i>	869,47	827,92	44,37	33,83

O Quadro 6 consiste em um apanhado da lista de categorias ocupacionais representativas das classes de emprego, apresentadas a título de exemplo das categorias ocupacionais que compõem cada classe de emprego. Neste quadro, também podem ser observados alguns dos resultados obtidos no ISECHO e suas dimensões de análise, tanto no que se refere às classes de emprego como às categorias ocupacionais exemplificadas.

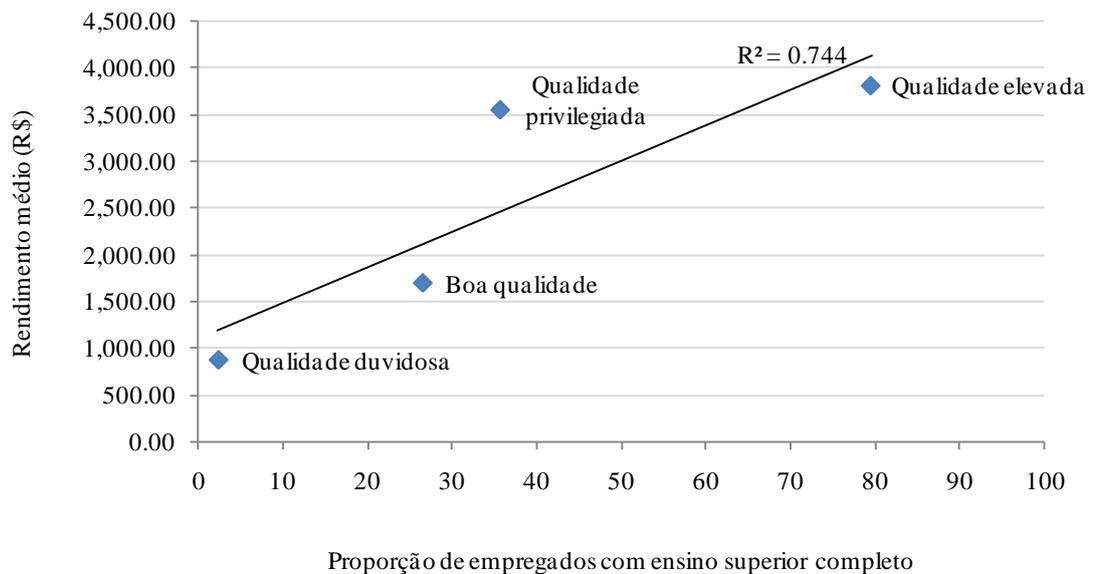
**Quadro 6:** Apanhado da lista de categorias ocupacionais representativas das classes de emprego e respectiva avaliação no Índice Social e Econômico para Classificação e Hierarquização de Ocupações (ISECHO)

Classes de emprego	Categorias ocupacionais	ISECHO (I)					
		DGR	DR	DI	Ct	CO	I
<b>Qualidade privilegiada</b>	Conjunto de categorias ocupacionais	51,90	39,73	35,65	59,94	100	57,44
	Juiz de Direito	99,77	98,74	100	92,76	100	98,05
	Dirigente do serviço público federal	77,97	70,89	69,33	76,79	100	78,99
	Diretor geral de empresa privada	71,49	62,52	70,79	73,80	100	75,72
	Diretor de produção	82,73	76,13	63,84	61,12	100	76,76
	Gerente de agência bancária	95,49	93,49	72,49	68,27	100	85,94
	Gerente de desenvolvimento de sistemas	90,33	84,58	76,27	63,46	100	82,92
	Gerente de produção de TI	85,05	77,72	65,01	60,43	100	77,64
	Gerente de P&D	93,61	89,19	79,14	60,84	100	84,55
	Gerente financeiro	65,66	51,18	46,75	56,89	100	64,09
Gerente de vendas	60,44	49,02	32,17	53,15	100	58,95	
<b>Qualidade elevada</b>	Conjunto de categorias ocupacionais	70,31	57,07	79,55	63,89	100	74,16
	Analista de sistemas	85,02	75,23	73,56	48,06	100	73,37
	Arquiteto de edificações	88,75	81,18	100	57,9	100	85,56
	Engenheiro civil	91,52	86,70	100	51,19	100	85,88
	Médico cirurgião geral	77,96	66,15	100	68,63	100	82,54
	Médico clínico	83,57	71,93	100	72,59	100	85,61
	Professor de sociologia ensino superior	60,35	52,79	100	71,63	100	76,95
	Advogado	84,37	72,34	100	57,69	100	82,88
	Delegado de polícia	99,51	99,44	100	88,25	100	97,44
	Economista	92,92	86,37	100	71,48	100	90,15
Auditor fiscal da receita federal	99,77	99,72	100	99,64	100	99,82	
<b>Boa qualidade</b>	Conjunto de categorias ocupacionais	38,82	23,09	26,48	61,99	62,5	42,57
	Técnico de laboratório industrial	48,25	31,06	13,09	60,59	75	45,58
	Técnico químico	63,18	41,74	21,47	60,25	75	52,32
	Técnico de obras civis	64,65	46,45	14,57	41,34	75	48,40
	Técnico eletrônico	44,45	29,48	7,24	45,40	75	40,31
	Técnico mecânico	58,64	44,56	7,59	54,54	75	48,06
	Programador de sistemas	44,91	23,49	23,24	63,69	75	46,66
	Professor de nível médio	41,21	17,93	57,06	74,67	75	53,17
	Supervisor administrativo	44,15	31,83	25,51	68,81	50	44,06
	Assistente administrativo	37,03	22,72	23,24	60,86	50	38,77
Caixa de banco	56,59	22,13	32,78	50,83	50	42,48	
<b>Qualidade duvidosa</b>	Conjunto de categorias ocupacionais	11,27	5,13	2,27	42,28	20	16,19
	Mecânico (manutenção de máquinas)	46,97	26,64	1,35	51,22	25	30,23
	Atendente de lanchonete	0,52	0,1	0,56	26,44	25	10,52
	Vigilante	12,06	5,88	1,26	51,58	25	19,26
	Porteiro de edifício	7,11	2,12	0,42	53,83	25	17,69
	Operador de caixa	1,92	0,29	1,2	32,81	25	12,24
	Motoboy	1,3	0,28	0,35	25,75	25	10,53
	Vendedor de comércio varejista	9,8	4,87	2,26	33,52	25	15,09
	Jardineiro	5,3	1,96	0,74	52,57	15	15,11
	Trabalhador agropecuário em geral	2,16	0,75	0,36	44,39	15	12,53
Trabalhador da pecuária (bovinos)	1,28	0,28	0,16	45,53	15	12,45	

**Nota:** Escolhemos para a listagem dez ocupações representativas de cada classe de emprego, não considerando todo o conjunto, que contabiliza 2.422 ocupações. Legenda: DGR é diferencial geral de rendimento; DR é diferencial de rendimento; DI é diferencial de instrução formal dos empregados; Ct é continuidade ou tempo de permanência; e CO é complexidade da ocupação.

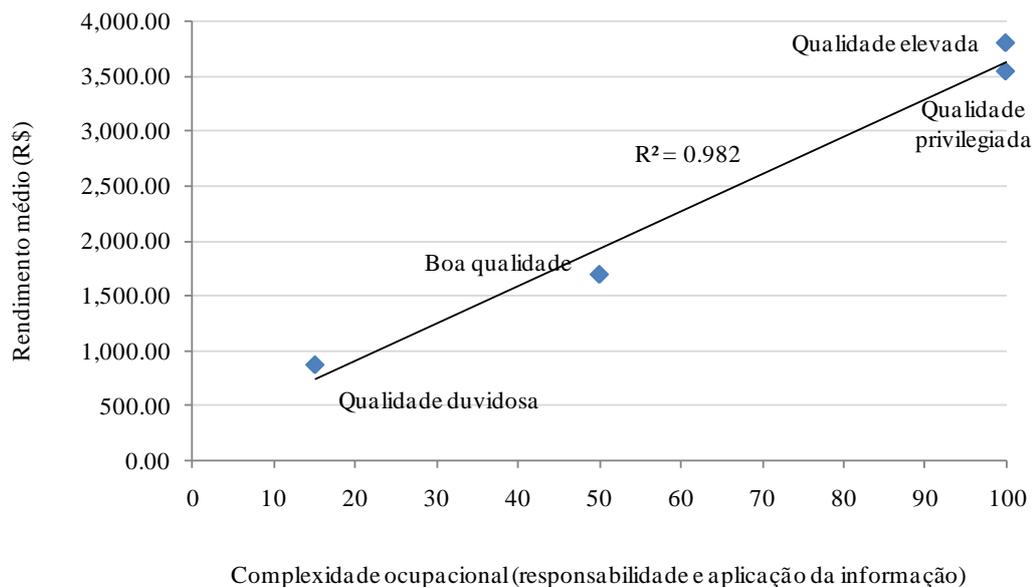
A aplicação do modelo sobre o mercado de trabalho em geral do Brasil permitiu aferir algumas condições concretas de cada categoria da classificação de empregos. O grau de instrução apresenta significativo grau de correlação linear com o rendimento médio ( $R^2 = 0,744$ ) entre as classes de emprego (Gráfico 1).

Deve-se observar como o ISECHO se comporta dentro dos padrões esperados no modelo de análise ao se averiguar seu grau final entre as classes de emprego. Observa-se forte variação entre as categorias ocupacionais em cada classe de emprego, especialmente, entre as categorias, mas também deve-se destacar a variação que ocorre entre as categorias ocupacionais e o conjunto da classe de emprego.



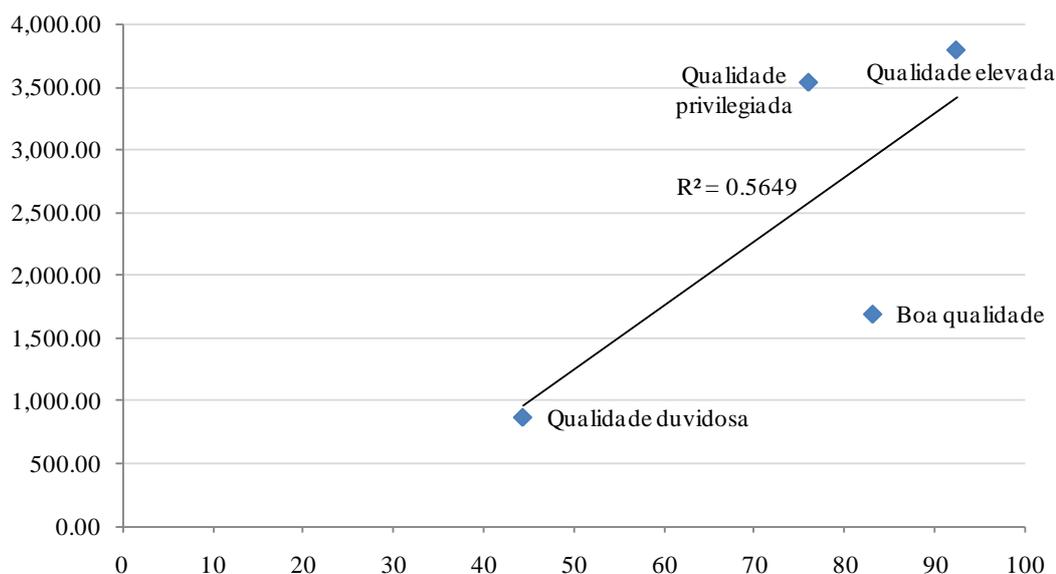
**Gráfico 1:** Classes de emprego segundo renda média e instrução superior

**Nota:** Aplicação do modelo sobre os dados da base RAIS, mercado de trabalho geral do Brasil, vínculos ativos em 31 de Dezembro, Arquivo 2008.



**Gráfico 2:** Classes de emprego segundo renda média e complexidade ocupacional

**Nota:** Aplicação do modelo sobre os dados da base RAIS, mercado de trabalho geral do Brasil, vínculos ativos em 31 de Dezembro, Arquivo 2008.



**Gráfico 3:** Classes de emprego segundo renda média e tempo de emprego

**Nota:** Aplicação do modelo sobre os dados da base RAIS, mercado de trabalho geral do Brasil, vínculos ativos em 31 de Dezembro, Arquivo 2008.

A complexidade da atividade ocupacional apresenta a mais significativa correlação ( $R^2 = 0,982$ ), demonstrando elevado grau de associação entre remuneração e complexidade da ocupação, conforme estabelecido em termos teóricos (Gráfico 2). O tempo de emprego, embora apresente algum grau de associação, apresenta grau de correlação com a remuneração média ( $R^2 = 0,5649$ ) significativamente inferior aos apresentados pela instrução dos empregados e a complexidade da ocupação (Gráfico 3).

### 1.3 FONTES DE DADOS E INFORMAÇÕES

#### 1.3.1 Depoimentos, visitas e entrevistas

Depoimentos, visitas e entrevistas foram importantes meios para a obtenção de informações sobre as transformações do setor de telecomunicações bem como para a análise da trajetória sócio-histórica e da dinâmica econômica de cada um dos ramos produtivos que o compõem. As entrevistas foram subsídios fundamentais para articular explicações, permitindo compreender as observações de dados quantitativos. Foram utilizadas entrevistas desta investigação e de pesquisas anteriores, as quais estão na origem

do presente estudo. Entre 2002 e 2010 foram realizadas pelo grupo de pesquisa<sup>13</sup> entrevistas e coletados depoimentos em empresas de telecomunicações e sindicatos, sendo entrevistados gerentes de recursos humanos, dirigentes sindicais e trabalhadores das diversas categorias ocupacionais nas atividades econômicas que compõem o setor. Um levantamento indica aproximadamente 110 entrevistas e mais de 300 horas de gravações.

Também foram utilizados vídeos de conferências sobre o setor de telecomunicações, proferidas por importantes profissionais do setor em conferências realizadas por associações, muitos dos quais se encontram armazenados no *You Tube* e em sites especializados no setor de telecomunicações.

### *1.3.2 RAIS: conceitos e estrutura básica*

Segundo o documento “Registros administrativos: RAIS e CAGED” (2000), publicado pelo Ministério do Trabalho e Emprego, a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) é um Registro Administrativo, de âmbito nacional, com periodicidade anual, obrigatório para todos os estabelecimentos públicos e privados. A RAIS inclui ainda os estabelecimentos sem ocorrência de vínculos empregatícios no exercício, tendo esse tipo de declaração a denominação de RAIS Negativa.

A RAIS foi instituída em dezembro de 1975, pelo Decreto nº 76.900/75, tendo sido originalmente criada para monitorar a entrada da mão-de-obra estrangeira no Brasil, subsidiar o controle dos registros relativos ao FGTS e à arrecadação e concessão de benefícios pelo Ministério da Previdência Social e para servir de base de cálculo do PIS/PASEP. Atualmente, viabiliza a concessão do pagamento do abono salarial. Criada para fins administrativos, a RAIS registra grande quantidade de informações necessárias ao processo administrativo e possibilita tabulações estatísticas para o acompanhamento e para a caracterização do mercado de trabalho formal. Devido à abrangência e potencialidade, a RAIS passou a ser utilizada para fins científicos. É importante mencionar que, ao contrário das pesquisas domiciliares, nas quais a coleta tem objetivos especificamente estatísticos, na RAIS os produtos estatísticos ocorrem em meio a uma função administrativa.

---

<sup>13</sup> Refiro-me ao Grupo de pesquisa sobre o “Trabalho na Sociedade Contemporânea”, cadastrado no Diretório de Grupos de Pesquisa, da plataforma *Lattes*, do CNPq. Este Grupo está vinculado ao Programa de Pós-graduação em Sociologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, sendo coordenado pelas professoras Dra. Sônia M. K. Guimarães e Dra. Cinara Lerrer Rosenfield. A *home page* do Grupo pode ser consultada no endereço: <http://www.ufrgs.br/ppgsocio>.

O tratamento aplicado aos dados dos estabelecimentos e vínculos empregatícios permite que as informações divulgadas, a partir da RAIS, tenham desagregação em nível regional, estados e municípios (5.625), setores e atividades econômicas (672 [CNAE 2.0]) e ocupações (2.422 [CBO2002]). Tais informações são disponibilizadas segundo estoque (número de empregos), movimentação de mão-de-obra empregada (admissões e desligamentos), tempo de vínculo, características dos estabelecimentos, além de recolher informações ao nível individual referentes ao gênero, faixa etária, grau de instrução, rendimento médio e faixas de rendimentos. Levando em consideração esses cortes, também se obtêm dados sobre a massa salarial, entre outros.

Desde os anos 1990, os dados da RAIS registram importantes avanços quantitativos e qualitativos, entre outras razões, especialmente, pelo desenvolvimento do serviço e em decorrência da ampliação do número de declarações em meio eletrônico<sup>14</sup>. Estima-se que atualmente a cobertura aproxima-se de 98% dos estabelecimentos regularizados na economia, consolidando a RAIS como o censo do mercado de trabalho formal. Em 2000, o universo abrangido foi de aproximadamente 6,5 milhões de estabelecimentos (2,7 milhões com vínculo e 3,8 milhões sem vínculo), sendo que os vínculos empregatícios somaram cerca de 26,2 milhões de celetistas e sete milhões de estatutários. Em 2008, o universo abrangido passou para 7,14 milhões de estabelecimentos (3,1 milhões de estabelecimentos com vínculos empregatícios e 4,04 milhões sem vínculo), sendo que os vínculos empregatícios somaram cerca de 31,5 milhões de celetistas e 7,9 milhões de estatutários.

No documento “Registros administrativos: RAIS e CAGED” (2000) são listadas as seguintes características da RAIS: a abrangência geográfica é nacional, com desagregação geográfica: Brasil, regiões naturais, mesorregiões, microrregiões, Unidades Federativas e municipais; as principais variáveis incluem empregos em 31 de dezembro e admitidos e desligados segundo gênero, faixa etária, grau de escolaridade, tempo de serviço e rendimentos, desagregados em nível ocupacional, geográfico e setorial. Contêm informações sobre número de empregos por tamanho de estabelecimento, massa salarial e nacionalidade do empregado; e rendimentos: representa a remuneração média, em salário mínimo, no período vigente do ano-base, da força de trabalho empregada. A partir do ano

---

<sup>14</sup> Segundo o documento “Registros administrativos: RAIS e CAGED” (2000), o processo de recebimento da RAIS pela Internet surgiu como consequência da necessidade de aprimorar a qualidade e de dar agilidade às informações. A partir do ano 2000, com base na Portaria 945, de 14/12/00, a recepção da RAIS passou a ser somente por meios eletrônicos. Antes disso, os estabelecimentos podiam declarar via formulário impresso, o que atrasava o processo e favorecia uma maior incidência de erros nas declarações.

base 1999, a remuneração está disponível também em valor nominal. Para efeito estatístico, não são consideradas as remunerações referentes ao 13º salário.

Entre os principais conceitos utilizados, alguns merecem destaque. Os vínculos empregatícios são as relações de emprego, estabelecidas sempre que ocorre trabalho remunerado. São consideradas como vínculos as relações de trabalho dos celetistas, dos estatutários, dos trabalhadores regidos por contratos temporários, por prazo determinado, e dos empregados avulsos, quando contratados por sindicatos. O número de empregos em determinado período de referência corresponde ao total de vínculos empregatícios efetivados. O número de empregos difere do número de pessoas empregadas, uma vez que o indivíduo pode estar acumulando, na data de referência, mais de um emprego.

O levantamento da RAIS é feito em nível de estabelecimento, considerando-se como tal as unidades das empresas com endereços distintos. Vale ressaltar que as diversas linhas de produção de uma mesma empresa são consideradas em um único estabelecimento, desde que situadas no mesmo prédio. O tamanho do estabelecimento é determinado pelo número de empregos nele existente em 31 de dezembro do ano-base. Os estabelecimentos do tamanho zero são aqueles que, apesar de não possuírem empregados em 31 de dezembro, tiveram pelo menos um empregado ao longo do ano, portanto, não são os mesmo que incluem a RAIS negativa.

Os próprios estabelecimentos declarantes são quem define as atividades econômicas as quais competem. Na elaboração das estatísticas utilizava-se a Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE, conforme a inscrição no Ministério da Fazenda, sendo sua conversão feita posteriormente. Conforme o documento Registros administrativos: RAIS e CAGED (2000), a partir de 1994, o Ministério do Trabalho e Emprego assumiu a atividade econômica declarada pelo estabelecimento, captada de acordo com o novo Código de Atividade Econômica – CNAE/95.

Em 2002, foi realizada a primeira revisão da CNAE95, denominada CNAE 1.0. Essa revisão buscou evidenciar a especificidade nacional, preservando as recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) para permitir comparabilidade internacional. No caso dos estabelecimentos com mais de uma atividade econômica, é considerada a atividade principal. As atividades relativas a depósito e a escritórios administrativos ou de representação de empresas são colocadas na atividade principal da matriz. A partir de 2006, passou a ser utilizada a CNAE 2.0, com maior grau de desagregação das atividades. A estrutura geral da CNAE está descrita no quadro abaixo:

A versão atual da CNAE apresenta a seguinte composição:

<b>Posições</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Codificação</b>
Seções	21	(letras maiúsculas de "A" a "U")
Divisões	87	(até o segundo dígito numérico)
Grupos	285	(até o terceiro dígito numérico)
Classes	672	(até o quarto dígito numérico + um dígito verificador)
Subclasses	1.301	(+ dois dígitos numéricos após o dígito verificador)

Em resumo, a distribuição das subclasses CNAE é a seguinte:

<b>Conjunto de Seções</b>		<b>CNAE-Fiscal</b>	
		<b>Nº Subclasses</b>	<b>Composição</b>
A	Agropecuária e Pesca	122	9%
B a F	Indústria	523	40%
G	Comércio	222	17%
H a Q	Serviços	434	34%
Total		1.301	100%

As ocupações dos trabalhadores seguem as definições elaboradas na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO<sup>15</sup>. A CBO é o documento que reconhece, nomeia e codifica os títulos e descreve as características das ocupações do mercado de trabalho brasileiro. Sua atualização e modernização se devem às profundas mudanças ocorridas no cenário cultural, econômico e social do país nos últimos anos, implicando alterações estruturais no mercado de trabalho. A CBO 2002 contém as ocupações do mercado brasileiro, organizadas e descritas por famílias. Cada família constitui um conjunto de ocupações do mercado similares correspondente a um domínio de trabalho mais amplo que aquele da ocupação. Esta nova versão da CBO está contemplada a partir da RAIS 2003.

Na CBO, a ocupação é entendida como a agregação de empregos ou situações de trabalho similares quanto às atividades realizadas. A estrutura proposta pela CBO, ao invés de observar as características dos postos de trabalho, agregando-os por similaridades de tarefas, agrega os empregos por habilidades cognitivas comuns exigidas no exercício de um campo de trabalho mais elástico, composto por um conjunto de empregos similares. Dois conceitos sustentam a construção da nomenclatura da CBO 2002: (1) o emprego ou situação de trabalho é a unidade estatística da CBO, definida como um conjunto de atividades desempenhadas por uma pessoa, com ou sem vínculo empregatício; e (2) as competências mobilizadas para o desempenho das atividades do emprego ou trabalho.

O conceito de competência, por sua vez, tem duas dimensões: (a) o nível de competência é função da complexidade, amplitude e responsabilidade das atividades desenvolvidas no emprego ou outro tipo de relação de trabalho; e (b) o domínio (ou

<sup>15</sup> Sobre a reformulação da CBO, em sua versão mais atualizada, ver Nozoe, Bianchi e Rondet (2003).

especialização) da competência, que relaciona-se às características do contexto do trabalho como área de conhecimento, função, atividade econômica, processo produtivo, equipamentos, bens produzidos que identificarão o tipo de profissão ou ocupação.

A composição da CBO2002, em relação à estrutura da CBO94 é a seguinte:

Estrutura	Sigla	Número de tipos	
		CBO94	CBO2002
Grandes grupos ocupacionais	GG	8	10
Subgrupos ocupacionais principais	SGP	-	47
Subgrupos	SG	86	192
Grupos de base ou família ocupacional	GO	353	596
Ocupações	O	2.356	2.422

A estrutura da CBO2002 pressupõe somente um nível de competência possível por ocupação, família, subgrupo, subgrupo principal e grande grupo ocupacional. A grande novidade do processo descritivo em relação à CBO anterior é que cada família ocupacional foi descrita por um grupo de 8 a 12 trabalhadores da área, em oficina de trabalho (ou painel) com duração de três dias, sendo dois dias de descrição e um dia de revisão, por outro comitê, também formado por trabalhadores. Ao todo, foram 1.800 reuniões-dia, com a participação de aproximadamente 7 mil trabalhadores.

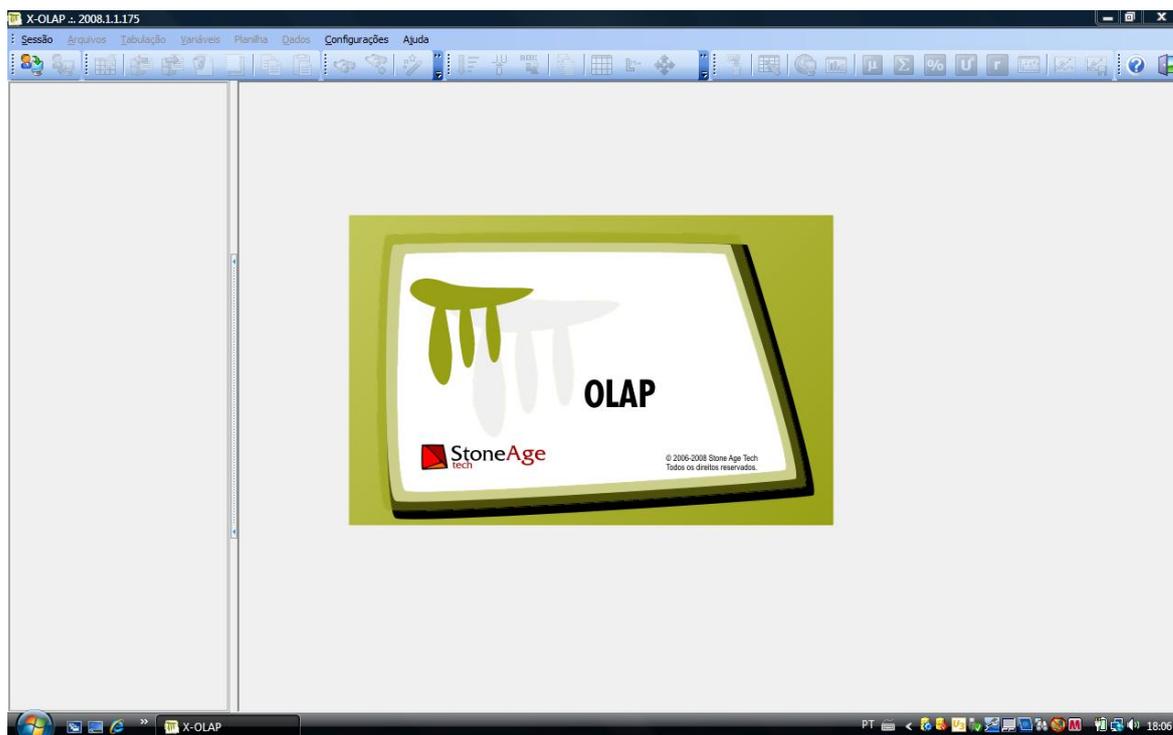
Para a Faixa etária o enquadramento dos vínculos na faixa etária considera os anos completos em 31 de dezembro.

A remuneração média mensal em salários mínimos é definida como a média aritmética das remunerações individuais no mês de referência, convertidas em salários mínimos, no período vigente do ano-base. Integram essa remuneração os salários, ordenados, vencimentos, honorários, vantagens, adicionais, gratificações, etc. Está excluída a remuneração do 13º salário. A massa salarial é o resultado do produto entre a remuneração média dos empregados em dezembro e o número de empregos existentes no dia 31 desse mês. Nesse indicador, as informações são fornecidas em salários mínimos vigentes na época ou em valor nominal (moeda corrente) a partir do ano base 1999.

O acesso às Bases de Dados Estatísticos dos sistemas RAIS/CAGED é feito mediante a assinatura de um termo de compromisso firmado entre o MTE e a instituição interessada. Os dados estatísticos são disponibilizados on-line ou em DVD-ROM e requer treinamento para o manuseio das informações e uso software estatístico *X-Olap (eXtreme Olap)*, desenvolvido para o acesso a base de dados. O *X-Olap* é um *software* que permite trabalhar com as informações do banco de dados da RAIS de maneira mais detalhada, com diversas funções estatísticas, inclusive possibilita o uso de variáveis dinâmicas, criadas pelo pesquisador a partir da reagregação de categorias das variáveis existentes.

## 1.4 TÉCNICAS DE PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES

As análises sobre o emprego realizadas para este estudo utilizaram-se do programa *X-Olap*, que permite manipular os dados das bases RAIS e Caged com maior funcionalidade que o ambiente *on-line*. Neste *software*, os dados são extraídos a partir de DVD's de dados, remetidos às instituições de pesquisa pela equipe técnica responsável pela elaboração dos sistemas e das bases de dados da RAIS e do Caged. O programa apresenta uma ferramenta especial chamada “variável dinâmica”, que permite ao usuário elaborar variáveis personalizadas, organizado os critérios de agregação de variáveis originais. No presente estudo, organizou-se uma variável chamada “qualidade do emprego”, que remete às quatro classes de empregos concebidas para o estudo, em que foram agregadas as categorias originais da variável CBO2002, que se refere às categorias ocupacionais. Neste sentido, com a aplicação desta ferramenta, foi possível utilizar os dados da base RAIS de forma exclusiva.

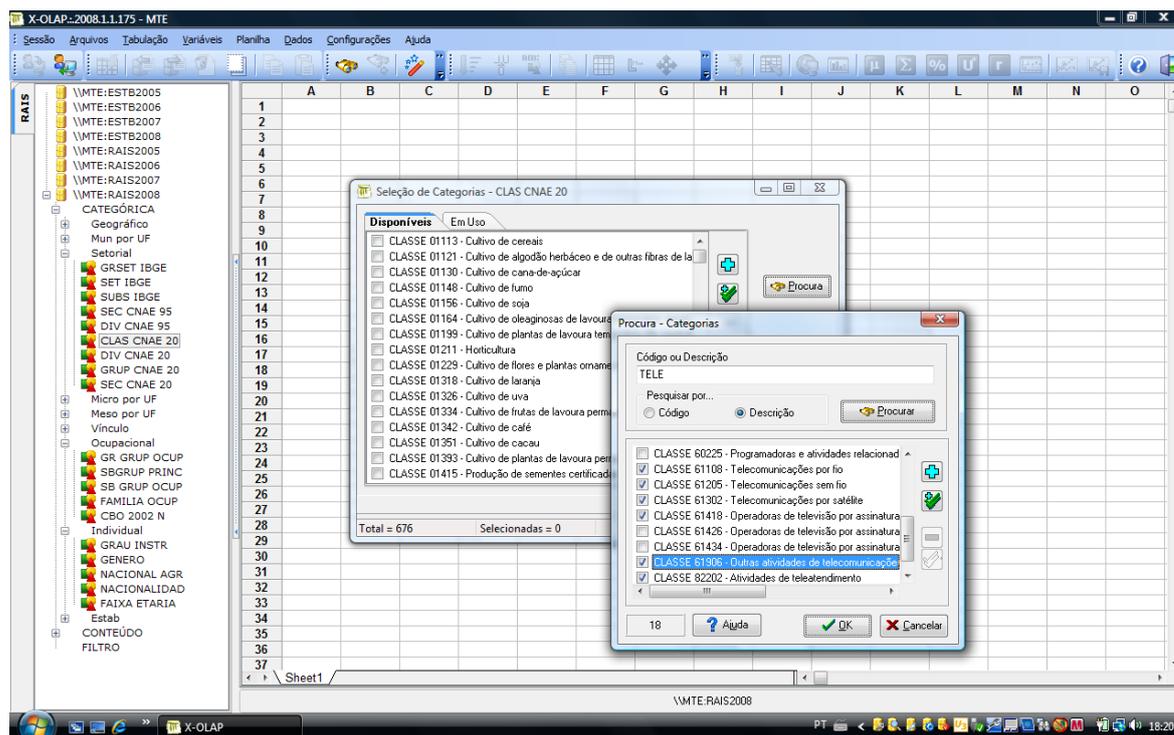


A ilustração acima mostra a abertura do ambiente de trabalho do *software X-Olap*. A ilustração seguinte apresenta a seleção da variável classe de atividade econômica.

As ilustrações seguintes permitem observar o ambiente de aplicação do programa. A coluna da esquerda lista as categorias de variáveis disponíveis. Na ilustração a seguir

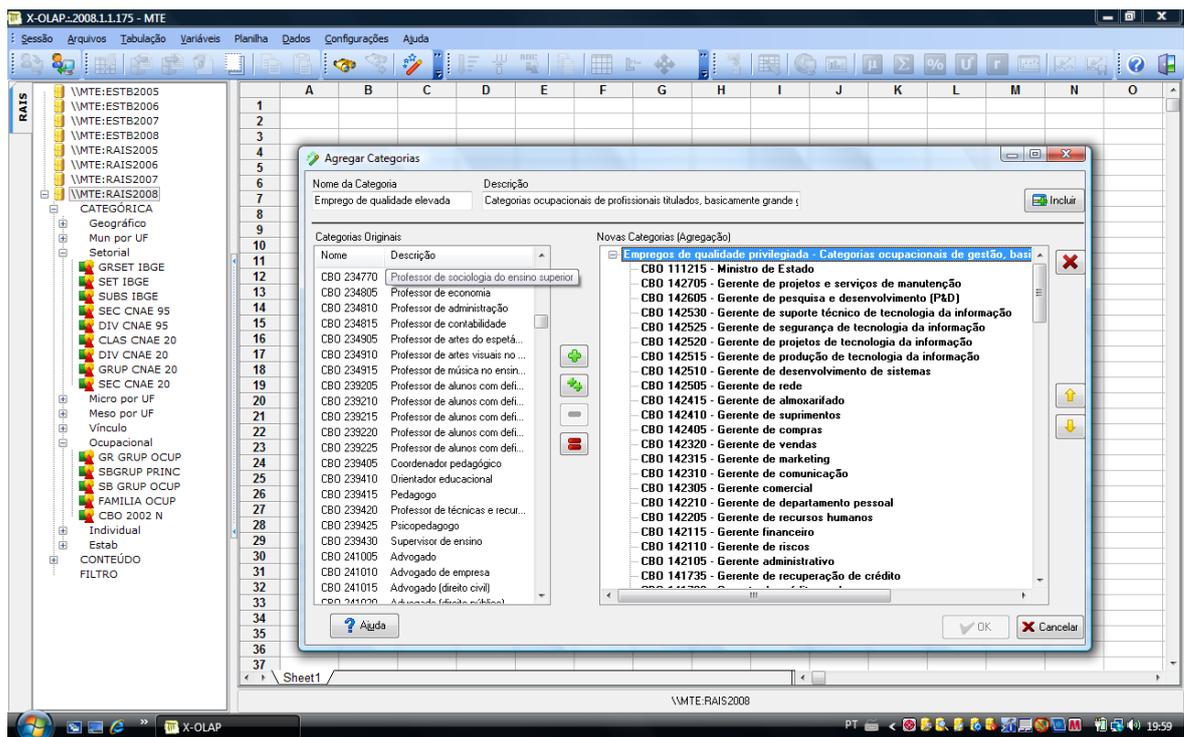
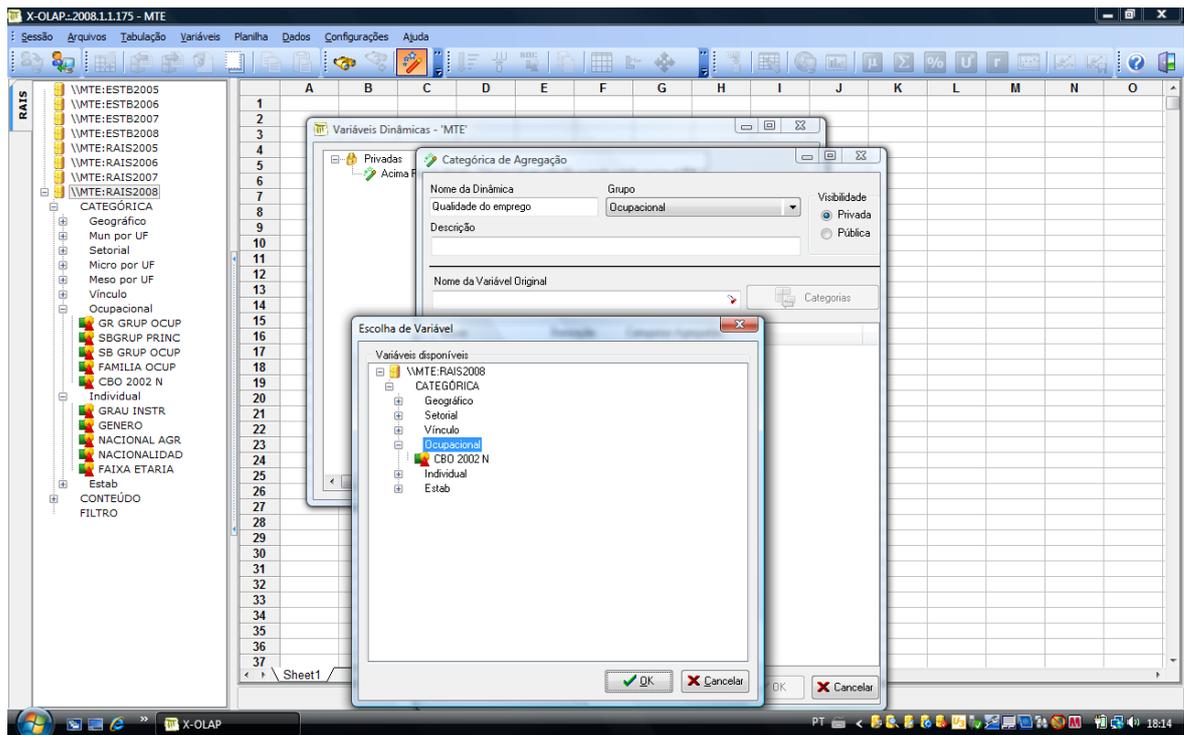
estão abertas as categorias setorial, ocupacional e individual. Também há categorias que incluem as informações sobre o vínculo (tipo, remuneração), sobre distribuição geográfica (região, unidade da federação, município) e sobre o estabelecimento (tamanho, natureza).

A ilustração abaixo também apresenta a seleção das atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações, que foram analisadas no presente estudo. Referem-se à categoria “classe de atividade econômica”, da CNAE, que, como referido anteriormente (Seção 1.3.2), contempla um total de 672 atividades econômicas.



Deve-se destacar que não foi apenas a variável “qualidade do emprego” que foi criada. Outras variáveis foram elaboradas com base na forma como os dados foram apresentados, incluindo, por exemplo, as faixas etárias, as faixas de rendimento e o grau de instrução. Não utilizou-se apenas variáveis dinâmicas no estudo.

As duas ilustrações seguintes mostram a produção de variáveis dinâmicas no *software X-Olap*, demonstrando a elaboração da variável “qualidade do emprego”, que foi trabalhada a partir da variável original CBO2002, que contempla 2.422 categorias ocupacionais. Deve-se destacar que a variável CBO2002 foi liberada mediante solicitação, visto que não é uma variável originalmente disponível no programa. A partir do acesso a essa variável, procede-se à aplicação do ISECHO para posterior agregação das categorias em classes de emprego.



Na distribuição final de categorias ocupacionais realizada para compor as classes de emprego do estudo, temos uma distribuição que basicamente agregou:

- Na classe empregos de qualidade privilegiada: Categorias ocupacionais de gestão, basicamente grande grupo ocupacional 1 da classificação da CBO, exceto ocupações deslocadas pela aplicação do ISECHO.

- Na classe empregos de qualidade elevada: Categorias ocupacionais de profissionais titulados, basicamente grande grupo ocupacional 2 da classificação da CBO, exceto ocupações deslocadas pela aplicação do ISECHO.
- Na classe de empregos de boa qualidade: Categorias ocupacionais técnicas e administrativas, basicamente grandes grupos ocupacionais 3, 4, 5 e ocupações mais complexas de 6, 7, 8 e 9 da classificação da CBO, exceto ocupações deslocadas pela aplicação do ISECHO.
- Na classe de empregos de qualidade duvidosa: Categorias ocupacionais de operação, manutenção e instalação (quando referente ao mercado de trabalho geral inclui produção rural), exceto ocupações deslocadas pela aplicação do ISECHO.

Deve-se destacar que também foi criada nessa variável dinâmica a categoria de “ignorados na declaração”, tendo em vista incluir os registros em que as categorias ocupacionais não foram declaradas (800.218 na administração pública e 752.518 no setor de serviços; totalizando 1.552.736 (84,6% do total de ignorados).

The screenshot shows the X-OLAP software interface. The main window displays a data table with the following columns: A (empty), B (Q. Privilegiada), C (Frequência), D (REM DEZ (R\$)), E (TEMP EMPR), F (Média REM DEZ (R\$)), G (Média TEMP EMPR), H (Q. Elevada), I (Frequência), J (REM DEZ (R\$)), K (TEMP EMPR). The table contains 10 rows of data, with the last row (row 10) showing values for 'Atividades de teleatendimento'.

Two dialog boxes are overlaid on the table:

- Definição das Dimensões da Tabela:** This dialog box allows defining dimensions for the table. It has fields for 'Categoria', 'Conteúdo', 'Quadro', 'Linha', 'Sub-Linha', and 'Coluna'. The 'Conteúdo' field is set to 'REM DEZ (R\$)', and the 'Coluna' field is set to 'QUALIDADE DO EMPREGO'.
- Seleção de Categorias - Qualidade do emprego:** This dialog box allows selecting categories for the quality of employment. It has a list of categories: 'Q. Privilegiada', 'Q. Elevada', 'Boa qualidade', 'Q. Duvidosa', and 'Ignorado'. The 'Q. Elevada' category is selected. The dialog also shows 'Total = 5' and 'Selecionadas = 4'.

A ilustração acima permite observar uma aplicação da variável de classes de emprego segundo a qualidade, com suas respectivas categorias internas.

O capítulo seguinte desdobra o significado da *qualidade do emprego*, explanando as bases teóricas que justificam aprimorar o método de abordagem na atualidade.

## Capítulo 2

# QUALIDADE DO EMPREGO EM UMA PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA

*Uma releitura frente às transformações sócio-econômicas*

Em termos teóricos, a problemática deste estudo relaciona, por um lado, as transformações no âmbito do trabalho e do emprego e, por outro, a discussão sobre o significado da *qualidade do emprego* e as formas utilizadas para mensurá-la. O setor de telecomunicações e o contraste de seu desempenho com o dos mercados de trabalho mais amplos foi o objeto empírico escolhido para estabelecer a conexão entre tais elementos teórico-conceituais. Apesar do objetivo central da investigação ter sido analisar a interação entre o dinamismo econômico e a *qualidade do emprego*, o estudo exigiu um aprofundamento sobre a segunda, o que promoveu, quase que à parte, uma ampla incursão conceitual que culminou na proposição de um debate sobre o sentido da *qualidade do emprego* frente ao novo paradigma tecnológico e de trabalho.

A discussão sobre os fundamentos teóricos da *qualidade do emprego* vem há algum tempo necessitando de uma revisão teórico-conceitual. Na abordagem proposta, os atributos clássicos não perdem sua importância para definir a *qualidade do emprego*, porém, com base apenas nestes parâmetros, consideram-se apenas às condições básicas de trabalho, como a formalidade, desconsiderando o que é mais significativo na qualificação dos empregos: a natureza das atividades laborais e a importância desta para as aspirações individuais e profissionais dos trabalhadores.

Muitas vezes, a expressão “qualidade do emprego” é utilizada de forma adjetiva, sem um significado delimitado. Em alguns estudos, parte-se de uma concepção “indefinida”, como se existisse um “significado consensual” sobre o sentido da expressão. Em alguns casos, não se trata apenas de uma “indefinição”, mas da falta de uma releitura crítica sobre o que significam os conceitos *qualidade do emprego* e emprego de qualidade.

Tornou-se confortável para alguns analistas conceber ambos os conceitos a partir do binômio que se estabelece entre “empregos típicos” e “empregos precários”. Utilizar uma fórmula “inquestionável” consiste em pressupor que sua validade seja duradoura. Neste sentido, ambos os conceitos acabam sendo usados para representar atributos que nem sempre são claros e, em razão disto, acabam por não ser detidamente discutidos, deixando veladas importantes questões teórico-conceituais, bem como os pressupostos que fundamentam as definições.

O conceito *qualidade do emprego* deve ser entendido para além do posto de trabalho, visto que não se limita a aspectos que afetam o exercício laboral em uma organização, mas compreende uma perspectiva de inserção econômica e social. A conceituação sobre *qualidade do emprego* é mais ampla que a relativa à “quantidade do emprego”. Essa última refere-se à evolução líquida do número de empregos, à integração de pessoas no mercado de trabalho, à criação, à extinção e à alocação de empregos. Por sua vez, *qualidade do emprego* é um conceito que guarda arbitrariedades, visto que compreende natureza de atividades laborais, condições e relações laborais, demanda por trabalho, e como estas estão arroladas à melhoria dos padrões de vida.

Os conceitos *qualidade do emprego* e emprego de qualidade parece que ainda não estão conceitualmente bem acertados, embora muitas definições elaboradas apresentam elementos convergentes. *Qualidade do emprego* e emprego de qualidade são ambos conceitos fugidios, ou seja, transitórios e que declinam rapidamente, dependendo da perspectiva de interpretação. Reconhecida a dificuldade de definição, há que esclarecer os pressupostos que fundamentam esses conceitos e as diferentes condições sociais e os contextos históricos em que são aplicados. Segundo Carrasco (2002),

una aproximación al tema de “calidad del empleo”, encuentra tropiezos desde el mismo punto de partida, pues su comprensión y alcances constituyen en buena medida, un reto a resolver. 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. 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 [...], conforme a condiciones particulares [...], 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. (CARRASCO, 2002 p. 29)

No mesmo sentido, Aierbe (2004, p. 8) afirmou que “o debate sobre a qualidade do emprego é, em todo caso, um debate dinâmico e aberto”. Para Tokman (1999), as questões analisadas apontam para a insuficiência do conhecimento sobre o significado de “qualidade”, visto que “trata-se de examinar questões complexas, difíceis de medir ou estimar e que são relativas a culturas e graus de desenvolvimento”. Contudo, para Abrantes (2005, p. 21), a diversidade de perspectivas sobre a *qualidade do emprego* é enriquecedora face à sua noção mais restrita e tradicional com base em parâmetros que, sem perderem importância, devem ser acompanhados pela análise do contexto externo aos empregos.

A discussão em destaque deve ser entendida em meio à evolução de *conceitos* como “nova economia” (CASTELLS, 2003 [2001]), sociedade pós-industrial (BELL, 1977), sociedade da informação (SCHAFF, 1985; CASTILLO, 2007), sociedade dos serviços (OFFE, 1991), sociedade pós-moderna (HARVEY, 2005 [1989]), sociedade do risco (BECK, 1992, 2008 [2007]), sociedade do conhecimento (DRUCKER, 2000 [1999]; FORAY, 2004 [2000]; GORZ 2005[2003]), sociedade e economia informacional (CASTELLS, 1992, 2000 [1996]; CARNOY, 2000), ou “mundo plano” (FRIEDMAN, 2007 [2008]). Esses conceitos foram elaborados para analisar transformações macro-sociais e têm sido aplicados às sociedades ocidentais, procurando destacar a elevação do conhecimento como fonte principal para a criação de riqueza, em substituição ao capital energético, determinante para a organização da produção, no século XX.

A sociedade informacional deve ser caracterizada tal como se caracterizou a sociedade industrial, referindo-se às características comuns de sistemas sócio-técnicos. O modo de desenvolvimento atual caracteriza-se sobretudo pela aplicação de conhecimento e de informação sobre a geração de mais conhecimento, em um círculo cumulativo entre a inovação e seus usos. As novas tecnologias seriam responsáveis por mudança na estrutura e composição do mercado de trabalho. Como afirma Castells (2000), pela primeira vez na história, a mente humana seria uma força produtiva direta, não apenas um elemento do sistema de produção. No modo de desenvolvimento informacional, as empresas, pequenas ou grandes, dependem, cada vez mais, da qualificação, da flexibilidade e da independência de seus trabalhadores para ser inovadoras e competitivas. Na emergente economia do conhecimento a proporção de empregos intensivos em conhecimento se eleva, o peso econômico dos setores de informação e comunicação é determinante e a proporção do capital intangível é crescente no estoque total de capital.

Há que se evitar homogeneizar as peculiaridades nacionais, mas não se pode perder de vista o processo mais amplo a que todas as nações estão submetidas, ou seja, o fato de

que tenderão a aproximar-se cada vez mais da condição de sociedades informacionais, mesmo que estejam apenas no início desse processo.

As mudanças sociais expressas pelos novos conceitos de paradigma tecnológico, de economia e de sociedade conduzem-nos a refletir sobre pressupostos, concepções, conceitos e perspectivas de análise que foram desenvolvidos pela sociologia do trabalho para abordar a realidade passada e que, em razão disso, seriam cada vez menos apropriados para apreender fatos emergentes. Diante do exposto, deve-se reconhecer a necessidade de rever conceitos que, se foram adequados para apreender o passado, deixam de sê-lo quando se difunde uma realidade que caracteriza novas contradições e questões.

O significado da *qualidade do emprego* é uma matéria que merece revisão tanto quanto as transformações no âmbito do trabalho e do emprego alteram a conformação do mercado de trabalho. Se a definição de emprego de qualidade consiste no parâmetro de análise da *qualidade do emprego*, como delimitado anteriormente, esse último conceito também sofre mutação, pois os empregos de *melhor* qualidade do presente necessariamente não são os mesmos do passado.

Em diferentes ocasiões observou-se no tratamento dos dados empíricos que o comportamento dos indicadores mais recorrentes, no setor de telecomunicações, não correspondia aos padrões clássicos de abordagem do tema. Porém, não havia indícios suficientes para aceitar os resultados como ruins, visto que comparativamente era possível encontrar resultados muito positivos em algumas dimensões. Por exemplo, a remuneração e a escolaridade dos trabalhadores eram consideravelmente superiores à maior parte dos demais trabalhadores do mercado de trabalho, em geral, mas a permanência no emprego, que retrata a estabilidade, era bastante baixa.

Constatações desse tipo tendem a reforçar a ideia de trabalhar-se com os conceitos de forma mais aberta, considerando-se que as definições estão permanentemente em disputa. Esse tipo de situação torna-se comum nas análises das ciências sociais, na atualidade, exigindo uma maior flexibilidade na definição e operacionalização conceitual. Edgar Morin (1982 [2008]) e Bruno Latour (2000 [1998] e 2005) afirmam que as acepções conceituais se expressam continuamente, tornando possível acompanhar a formatação de um conceito e o desenvolvimento da ciência *vis-à-vis* as transformações na realidade. Bauman (2001, p. 14) foi categórico ao afirmar que “os padrões e configurações sociais não são mais tão sólidos, e menos ainda ‘auto-evidentes’, visto que são muitos, chocando-se entre si e contradizendo-se”. Trata-se de rediscutir conceitos, tentando precisá-los

perante a “nova estrutura social”, buscando reencontrar sua capacidade explicativa, muitas vezes, perdida no uso prolongado e acríptico dos mesmos.

Analisar a *qualidade do emprego* significa empreender um esforço para compreender as transformações do “mercado de trabalho”, sua composição, funcionamento e diferenciações inerentes à realidade econômica de um período. As transformações econômicas e as respectivas modificações históricas, na relação entre trabalho e capital, contribuem para alterar as maneiras de compreender a *qualidade do emprego* e de definir um emprego de qualidade. Nas primeiras seções deste capítulo, o leitor é convidado a uma reflexão teórica e empírica sobre a *qualidade do emprego*. Trata-se de definir e discutir o conceito para fazer o melhor uso possível do mesmo frente a um novo paradigma tecnológico e de trabalho, considerando o contexto de uma nova configuração da esfera produtiva e do mercado de trabalho. Procurou-se levantar questões sobre a *qualidade do emprego* que favorecessem repensá-la de maneira ampla e atual. Isso não significa promover uma discussão conceitual que permita apenas a análise do presente, mas que sirva para repensar a própria realidade industrial do século XX, sob um ponto de vista constituído no início do século XXI<sup>16</sup>.

No decorrer do extenso capítulo, o leitor poderá ter a sensação de que alguns elementos deveriam ter sido apresentados antes de outros. Reconhece-se a dificuldade. O processo de discussão não é linear, mas recursivo. Constantemente, novas questões se entre colocam, exigindo novas reflexões. Em alguns pontos o leitor também perceberá que alguns *nexos* foram estabelecidos de maneira nem tão “acabada”, mas esse é o preço de propor um estudo que visa a descobrir caminhos.

O teórico e a realidade social, apesar de relacionados, possuem lógicas de desenvolvimento peculiares: o teórico caminha a passos mais lentos que a realidade social e, muitas vezes, parece que os cientistas sociais rejeitam reconhecer que horizontes sociais precisam ser teoricamente repensados. É preciso buscar reduzir esse descompasso.

A rotatividade, por exemplo, foi um dos critérios mais utilizados como indicador da baixa *qualidade do emprego* (por exemplo, CARDOSO, 2000). Parece demasiado simples concluir que empregos não possuem qualidade simplesmente pelo fato de que haja rotatividade elevada em um mercado de trabalho específico, ou, ao contrário, que empregos seriam de qualidade porque a rotatividade no mercado de trabalho é baixa. Os mercados de trabalho que concentram ocupações de um mesmo tipo são menos dinâmicos,

---

<sup>16</sup> Cf. metáfora de Marx (1999 [1857/58], p. 43): “A anatomia do homem é a chave da anatomia do macaco”.

com sistemas de oportunidades reduzidos e pouca mobilidade, fato que justificaria a relação entre emprego de qualidade e estabilidade no contexto industrial.

O leitor perceberá durante a análise que deixei de mencionar e discutir parte considerável do acervo teórico da sociologia do trabalho e da vasta gama de categorias de análise disponíveis, decisão que poderia ser de alguma forma cobrada, mas que não deve ser mal-interpretada. Em parte isso se deve ao fato de que as teses sobre a precarização, pouco contribuiriam com a presente análise, em razão do viés pessimista e pouco autocrítico dos estudiosos dessa linha. Deve-se destacar que essa “omissão” não se trata de um acerto de contas intelectual, não haveria razões para isso.

Supõe-se que a perspectiva proposta poderá contribuir para aumentar a capacidade de compreensão da realidade do trabalho, fornecendo um mapa mental para traçar os contornos de trabalho e do emprego em setores emergentes, onde o dinamismo econômico constitui fator atuante e onde, como afirma Kovács (2001, p. 47), para responder ao ambiente empresarial competitivo, as organizações empresariais precisam mudar produtos, processos e mercados, utilizando tecnologias, estruturas, trabalho e pessoas flexíveis.

No contexto atual das transformações sócio-econômicas, o parâmetro para medir os “melhores empregos” em uma sociedade e economia informacional cada vez mais será vinculado aos “empregos que lidam com conhecimento”. No presente, a qualificação dos empregos é representada pelas atividades laborais que envolvem uso da informação, mobilização da criatividade, responsabilidade, alto grau de conteúdo e tarefas “complexas”, que são essenciais aos negócios, demandantes de trabalho qualificado e com foco estratégico, são cargos técnicos, administrativos, analíticos, promocionais, inventivos, tecnológicos, de engenharia, de *marketing*, entre muitos outros, requerendo, em geral, trabalhadores com grau de instrução técnica e superior e apuradas habilidades informacionais. Nessas atividades laborais a informação é utilizada como valor ativo, mobilizável, por maior ou menor que seja seu uso. Os “trabalhadores do conhecimento” são empregados que exercem um ciclo completo de atividade, que criam novo conhecimento com base na informação disponível e que possuem acesso a bases do conhecimento – educação, transferência de conhecimento tecnológico, difusão de inovações, fatores que aumentam a eficiência econômica, a qualidade dos bens e serviços e a equidade entre as pessoas.

## 2.1 A TRANSPOSIÇÃO DO SENTIDO DA *QUALIDADE DO EMPREGO*: DAS ORIGENS ÀS NOVAS DEFINIÇÕES

*Qualidade do emprego* refere-se a atividades laborais e não propriamente a “trabalho” no sentido filosófico dado ao termo. “Trabalho” é uma categoria teórico-abstrata mais ampla que emprego ou ocupação e significa “a relação que a humanidade estabelece com o ambiente para transformá-lo conforme a imaginação humana” (ver, MARX, 2004 [1844]). Emprego é o trabalho assalariado, forma de trabalho que é característica do sistema capitalista, que marca a modernidade há pelo menos três séculos, que se estabelece pela compra e venda de “força de trabalho”<sup>17</sup>, que é definido e regulado por alguma forma de “contrato”, que incide em uma relação heterônoma, ou seja, com prescrição de atividades laborais e pagamento, por parte de um empregador, pela execução de tarefas. *Qualidade do emprego* refere-se à *qualidade do trabalho assalariado*, que possui características que o constituem como forma específica de “trabalho” na modernidade capitalista (Cf. MÉDA, 1999).

É importante esclarecer três conceitos correlatos, embora distintos: *qualidade do emprego*, emprego de qualidade e “padrão de emprego de qualidade”. O conceito *emprego de qualidade* tem estreita ligação com o conceito de *qualidade do emprego*, o que faz de ambos, conceitos complementares e que costumam ser usados nos estudos de forma intercambiável. Ambos os conceitos dizem respeito às características ou atributos que os empregos possuem, bem como ao “bem-estar” dos trabalhadores.

Porém, a noção de emprego de qualidade expressa um parâmetro de delimitação para a *melhor qualidade do emprego*, enquanto que a *qualidade do emprego* expressa o modelo analítico no seu conjunto, contemplando as variações de qualidade dos empregos. A *qualidade do emprego* se expressa por uma combinação entre a qualificação dos trabalhadores e a valorização da “força de trabalho”.

A noção de emprego de qualidade (parâmetro para a *qualidade do emprego*) permite estabelecer a variação interna ao modelo, dimensionando o mercado de trabalho em classes de emprego segundo graus de qualidade, mesmo que este seja expresso em um modelo dicotômico de avaliação, que foi o caso da classificação “bons empregos vs. maus empregos”. O emprego de qualidade, seja qual for seu parâmetro, acha-se vinculado à melhoria dos padrões de vida individual e social.

---

<sup>17</sup> A expressão “força de trabalho” foi definida por Marx como sendo o conjunto de faculdades físicas e intelectuais dos homens que são mobilizadas para a produção de valores de uso.

Um “padrão de emprego de qualidade”, por sua vez, se constitui a partir da configuração histórico-social e econômica e diz respeito à “expectativa” sócio-política quanto à forma recorrente de relação laboral, considerada como de boa qualidade.

Uma concepção de emprego de qualidade consiste em um parâmetro que fundamenta os modelos que servem para classificar os empregos segundo sua “qualidade”. Em razão de recorrência, reconhecimento, valorização política e social, esse parâmetro assume destaque de tal forma que todos os demais empregos passam a ser classificados em função do padrão socialmente aceito e valorizado. Uma questão central é questionar o padrão abalado e repensar um novo padrão. Se o modo de desenvolvimento industrial foi cenário para a constituição de um determinado “padrão de emprego de qualidade”, que vigorou por quase um século, o modo de desenvolvimento emergente pode contribuir para evidenciar elementos de novo padrão.

A heterogeneidade dos mercados de trabalho não comporta uma classificação muito simples, porém criou-se uma expectativa quanto à forma laboral que era predominante na composição relativa do mercado de trabalho industrial. Não se trata da decadência de um modelo de emprego, mas da diminuição de sua participação relativa, especialmente, nas atividades econômicas mais desenvolvidas, no comércio, nos serviços e mesmo nas indústrias mais modernas. O perfil dos trabalhadores, em geral, também se modificou qualitativamente. As condições de trabalho e de emprego oscilaram em decorrência da reestruturação do mercado de trabalho e da emergência de novas atividades econômicas que são diferentes da indústria fabril e promovem atividades laborais também diversas e, por consequência, os postos de trabalho ofertados também mudam em sua natureza, demandando mão-de-obra com novas características.

Sugerir a existência de um novo “padrão de emprego de qualidade” pode ser prematuro, mas constitui-se em opção metodológica. Não mais predominam as mesmas atividades econômicas na estrutura produtiva, nem mesmo o mercado de trabalho se compõe da mesma proporção de atividades laborais ricas em relação ao total do emprego. Dados serão apresentados no decorrer do capítulo (Seção 1.5).

Os conceitos *qualidade do emprego* e emprego de qualidade constituem preocupação secular, ainda que “pouco” abordados nestes termos. Na teoria sociológica sobre as “condições de trabalho e de emprego”, Karl Marx (2004 [1867]) afirmava que, no capitalismo, as entidades empregadoras detinham a propriedade e o controle dos meios de produção e que praticamente todos os empregos seriam “ruins”. Nesta perspectiva clássica, o trabalho assalariado, na forma como vinha se desenvolvendo, nas indústrias inglesas,

entre meados do século XVIII e XIX, tenderia à desqualificação, devido à fragmentação do processo de trabalho, favorecida pela modernização das práticas industriais.

Essa perspectiva manteve-se forte durante a primeira metade do século XX, quando foi confirmada a previsão de Marx sobre a expansão da indústria. O núcleo dessa argumentação tinha como fundamento a concepção sobre a desespecialização do trabalho. O desenvolvimento das forças produtivas reduziria a necessidade do uso da capacidade “humana” no processo produtivo, tornado o trabalho cada vez mais parcelado. A simplificação do trabalho geraria um exército de mão-de-obra cada vez maior, pois reduziria a qualificação necessária aos trabalhadores, diminuindo o valor da “força de trabalho” e do salário. A redução do salário garantia a reprodução da classe trabalhadora em padrão de vida de subsistência.

No decorrer do século XX, emergem novas linhas de pensamento. Economistas e sociólogos norte-americanos substituíram a concepção marxista, considerada determinista, enfatizando uma variação segundo o prestígio social (HODGE, SIEGEL & ROSSI, 1964 *apud* KALLEBERG, RESKIN & HUDSON, 2000). Em detrimento da preocupação recorrente com os “empregos ruins”, a preocupação com “empregos de qualidade” emerge, observando variações entre setores econômicos e categorias profissionais. O *status* profissional passou a ser considerado como indicador para analisar a *qualidade dos empregos*, embora tenha perdido essa importância no início dos anos 1980, sendo substituído por outras formas de avaliação.

Carty (1999) explica que nos anos 1960 e 1970, a “qualidade de vida” foi foco de discussão de pesquisadores de diversas disciplinas nos Estados Unidos, na Alemanha e nos países escandinavos. Buscava-se explorar maneiras de melhorar as condições de emprego, frente a avanços tecnológicos, que teriam sido responsáveis pela desqualificação dos trabalhadores, desumanização, alienação e objetivação do trabalho sob influências tayloristas. A avaliação sobre *qualidade do emprego* era abordada como um dos elementos para se medir a *qualidade de vida*. Tais estudos cobriram indicadores tais como a remuneração e os benefícios não salariais, tamanho da jornada de trabalho, segurança e higiene no trabalho, transporte até o trabalho, discriminação, estabilidade, mobilidade, conteúdo do trabalho e apreciações subjetivas da satisfação no emprego.

Os analistas preocuparam-se em analisar a situação econômica e o conteúdo dos novos postos de trabalho, pois o interesse era entender o que ocorria com os empregos frente às transformações econômicas do período. A discussão recaía sobre a preocupação com a não continuidade das condições de emprego até então vigentes, visto o crescimento

do emprego nos setores de serviços e de comércio e a redução na participação relativa do emprego no setor industrial. Pressupostos desses estudos baseavam-se na concepção de que os valores que pautavam as condutas dos indivíduos dos centros urbanos tinham como referência o mundo industrializado e os mecanismos de proteção social originários da realidade fabril e da evolução das relações de emprego dela decorrentes.

No final dos anos 1960 e início dos anos 1970, muitos autores voltaram a chamar a atenção para a questão dos “maus empregos”, afirmando que o mercado de trabalho estaria dividindo-se em um segmento primário, que incluía “bons empregos”, e um segmento secundário, compreendendo “maus empregos” (por exemplo, DOERINGER & PIORE, 1971; PIORE, 1971; REICH, 1982). Apontavam-se as tendências à desverticalização das grandes empresas, com o uso de processos como a externalização de atividades produtivas o que foi vinculado com as práticas de terceirização e subcontratação. Questionamentos afirmavam que a análise sobre o “mercado de trabalho segmentado” teria perdido alguma variação importante na *qualidade do emprego* visto que algumas categorias ocupacionais podiam ter “bons empregos” em qualquer setor, independente do segmento.

Na década de 1980, a imagem de uma simples divisão binária entre mercado de trabalho primário e secundário foi rejeitada em nome de avaliações subjetivas. Neste mesmo período, autores sugeriram que os trabalhadores seriam, em última instância, os “juízes” da *qualidade do emprego* (GRUENBERG, 1980), contudo, os trabalhadores poderiam considerar um emprego como sendo “bom” ou “ruim” por muitas razões (por exemplo, SEASHORE, 1974; mais recentemente, JENCKS, PERMAN e RAINWATER, 1988), afinal, medir a satisfação com o emprego significa avaliar mais o sentimento de indivíduos sobre a *qualidade do emprego* do que medir a *qualidade do emprego*. Estudos são cautelosos ao relacionar a satisfação com o emprego e a *qualidade do emprego*, pois os analistas advertem que quando analisada por meio das percepções dos próprios trabalhadores, a satisfação deve ser tratada circunstancialmente, devido à alta subjetividade inerente a esta medida, tanto na interpretação dos elementos que são questionados e igualmente na interpretação das respostas (OECD, 2001; POWELL & TUNNY, 2002). 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 (KOVÁCS, 2004). Tal fato implicaria que a satisfação com o emprego variaria antes em razão das expectativas do indivíduo quanto ao emprego do que em razão das condições específicas do seu emprego (FARNÉ, 2003, p.13).

O estudo sobre a satisfação com o emprego como forma de mensurar a *qualidade dos empregos* permanece bastante recorrente e tende a retornar constantemente ao debate acadêmico, sem grandes modificações no foco analítico, razão pela qual os resultados acabam sendo questionados (desde os anos 1970 são retomados estudos sobre a satisfação com o emprego: SEASHORE, 1974; LÓPEZ, 1988; JENCKS, PERMAN & RAINWATER, 1988; TILLY, 1997; CARTY, 1999; VALENZUELA, 2000; LOWE & SCHELLEMBERG, 2001; HANDEL, 2005; LLORENTE & MACÍAS, 2005; LORA, 2008; PAGÉS & MADRIGAL, 2008; OLSEN, KALLEBERG & NESHEIM, 2010). Os estudos têm demonstrado (HANDEL, 2005; LLORENTE & MACÍAS, 2005) uma tendência à baixa variabilidade dos índices de satisfação com o emprego no tempo, no espaço e entre ocupações, reforçando a ideia de que de forma isolada a satisfação não é um indicador confiável para medir a *qualidade do emprego*. Pagés e Madrigal (2008, p. 149) mostram que mesmo a informalidade não aparece como uma condição insatisfatória. Os resultados encontrados por Handel permitem afirmar que a satisfação com o emprego muda no tempo segundo critérios abrangidos, mas em média e no longo prazo mantém-se estável. Llorente e Macías (2005) relacionaram a média de satisfação com o emprego por meio de indicadores como salário, trabalho em equipe, autonomia, tipo de contrato, função profissional na empresa (gerentes especializados, gerentes não-especializados, trabalhadores), tamanho da empresa, setor de atividade (setor público e setor privado) observando que a satisfação com o emprego permeia médias aproximadas em todos os indicadores. Frente à imprecisão dos estudos baseados na percepção, foram retomados estudos com base em critérios objetivos.

A referência ao conceito de *qualidade do emprego* diminuiu a partir de meados dos anos 1980, quando surgiram estudos abordando o processo de precarização dos empregos. No contexto da transformação da sociedade industrial, a forma mais recorrente de analisar a *qualidade do emprego* passou a abordá-la através do conceito de precariedade do emprego. Enquanto uns destacavam a expansão do emprego precário, em oposição aos “bons empregos” ou “empregos típicos”, nos países desenvolvidos (por exemplo, SENNET, 1998 e 2006; RIFKIN, 1995; RITZER, 1998; CASTEL, 1998; GREEN, 2005), outros falavam, sobretudo, em *bad jobs* ou empregos precários (por exemplo, DORE, 1997; MEISENHEIMER, 1998; KALLEBERG, RESKIN & HUDSON, 2000; McGOVERN, SMEATON & HILL, 2004; PAUGAM, 2000; MARTIN, 2007; NEFFA, 2010). A primeira forma de abordagem foi uma tendência de análise que se disseminou

pela sociologia do trabalho, tomando contorno especialmente em países como o Brasil (por exemplo, ANTUNES, 1995, 1999 e 2005; DE TONI, 2005; ALVES, 2009).

O presente estudo sugere que cada vez mais se terá que ponderar sobre atividades econômicas emergentes como as informacionais na atualidade, e que a diversificação destas pode significar melhor *qualidade do emprego* nos mercados de trabalho. Essa afirmação não desconhece que continuidade na criação de empregos de baixa e de pouca qualidade permanecerá, mas, talvez, em menor proporção.

Julga-se que considerar a precariedade do emprego como sendo “um dos indicadores mais relevantes” para analisar as transformações estruturais ocorridas nos mercados de trabalho (o que ainda propõem, por exemplo, OLIVEIRA & CARVALHO, 2008; ALVES, 2009; DRUCK, 2009; NEFFA, 2010) consiste em promover análises em termos residuais. A problemática da precariedade do trabalho funciona como um catalisador (veja o caso do estudo de ALVES, 2009): o instrumental desenvolvido constitui-se em ferramenta para observar a precarização em detrimento de qualquer outra ocorrência. Nesse tipo de abordagem, a forma como a problemática é construída faz com que se chegue à conclusão sobre precariedade rapidamente, obscurecendo o movimento dinâmico do mercado de trabalho.

A discussão sobre *qualidade do emprego* pode significar um avanço ante a inércia que as discussões sobre precariedade e precarização passaram recentemente a significar para a sociologia do trabalho, especialmente no Brasil. Nos países desenvolvidos, o debate sobre a questão foi acompanhado por uma discussão sobre a expansão do que se convencionou chamar de “formas atípicas de emprego”. Os críticos costumaram equiparar as formas atípicas de emprego com empregos de baixa qualidade. Emprego atípico não é apenas o emprego em tempo parcial, mas também o emprego subcontratado, por projetos, em domicílio, temporário, em suma, formas de emprego que não combinam com o padrão de emprego típico, em todas as suas “qualidades”. Grande parte da literatura tendia a assumir que o regime de emprego atípico foi introduzido como um meio de reduzir custos trabalhistas (reduções no salário, seguro social, benefícios extras, e indenizações por demissão). Beynon (1997) ao desenvolver a concepção dos empregos hifenizados, concluiu que o trabalho atípico é um “emprego ruim”. Kalleberg, Reskin e Hudson (2000) concordam que ocorre uma convergência de certas características atípicas com os “maus empregos”, considerando que as relações de trabalho atípicas aumentam os riscos para o trabalhador quando suas características são comparadas com as do emprego típico, e que esta diferença ocorre em parte porque postos de trabalho atípico são menos seguros que os

empregos padrão e têm menos probabilidades de serem sindicalizados, envolvendo trabalho menos complexo. Esta concepção de emprego atípico como um subemprego foi tão reconhecida que até mesmo alguns estudos utilizariam os contratos em tempo-parcial como um indicador dos “maus empregos” (por exemplo, GALLIE, WHITE, CHENG & TOMLINSON, 1998; BOOTH, FRANCESCONI & FRANK, 2002).

Contudo, a ideia de que o emprego atípico seja sempre precário é criticada (FARNÉ (2003; ALVES, 2008). Deve-se considerar 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, o tele-trabalho, eventualmente, podem corresponder à preferência dos trabalhadores, constituindo-se em opção ocupacional satisfatória. McGovern, Smeaton e Hill (2004) reconhecem a possibilidade de que os empregadores utilizem contratos atípicos como os por prazo determinado, a fim de valer-se de determinados tipos de habilidades durante um curto período (por exemplo, programadores, consultores, marqueteiros), e que esses trabalhadores podem ser relativamente bem pagos, devido a sua qualificação elevada.

O emprego atípico, segundo Reinecke (1999), pode caracterizar uma nova forma de trabalho assalariado sob diferentes, mas não necessariamente piores, condições, ou até mesmo uma nova forma de “empreendedorismo”. Reinecke toma o exemplo do estudo sobre trabalho flexível no *Silicon Valley*, realizado por Carnoy, Castells e Benner (1997). Os autores argumentam que alguns contratos “atípicos” forneciam novas oportunidades e melhores condições de trabalho, especialmente, para as pessoas com qualificação elevada, redes consistentes de contatos e bons *portfólios* de trabalho. Nessas condições, muitos trabalhadores teriam prosperado sob contratos de trabalho não tradicionais; eles teriam optado por tais contratos, por causa da flexibilidade. Desta forma, segundo Reinecke (1999), as “formas atípicas de emprego”, definidas em termos puramente negativos e residuais, não podem ser consideradas como uma ferramenta analítica definitiva.

No final dos anos 1980, estudiosos avançaram em relação a abordagens sobre os *bad jobs* quando estabeleceram a distinção binária de “bons vs. maus empregos”, considerando que “bons empregos” eram “bem pagos”, “seguros” e “ligados a vias de mobilidade ascendente”. Os “maus empregos” seriam atípicos, de baixa remuneração, instáveis, conhecidos como “McJobs” (RITZER, 1998) ou empregos “beco sem saída” (KOVÁCS, 2004). Muitos autores analisam a *qualidade do emprego* definindo-a a partir da oposição entre “bons” e “maus empregos” (por exemplo, DOERINGER & PIORE, 1971; PIORE, 1971; REICH, 1982; TILLY, 1997; DORE, 1997; MEISENHEIMER, 1998;

KALLEBERG, RESKIN & HUDSON, 2000; McGOVERN, SMEATON & HILL, 2004; MARTIN, 2007). Mas, a distinção entre “bons” e “maus” empregos seria legítima? Para responder qualquer pergunta sobre *qualidade do emprego* exige-se, primeiro, algum entendimento básico sobre o que de fato constitui um “bom emprego”. Várias tentativas foram feitas para resolver este dilema. Muitos autores admitiram (por exemplo, POWELL E TUNNY, 2002) que uma resposta definitiva fosse pouco provável, dado que o assunto é altamente subjetivo e circunstancial.

As abordagens que tratam a *qualidade do emprego* de forma dicotômica e que, para isso, têm-se limitado a analisar as dimensões anteriormente referidas, não explicam consistentemente a “essência” da *qualidade do emprego*. Como bem observado por Farné (2003, p. 15), as dimensões recorrentes no estudo da *qualidade do emprego* representam “uma enumeração de ingredientes que serve para preparar um ‘bom emprego’”, porém não representam “uma descrição do seu ‘sabor’” e, por essa razão, tais abordagens deveriam passar por um profundo exame crítico.

A opção dos pesquisadores por modelos de análise fundados em oposições discretas ocorre em razão da dificuldade de construir uma medida de *qualidade do emprego* que fosse aplicável para o conjunto das diferentes atividades econômicas. A tarefa de “classificar” os empregos segundo a qualidade foi facilitada ao se definir que um “bom emprego” seria um emprego em que se expressasse o referido conjunto de condições laborais típicas, pois um “mau emprego” seria simplesmente aquele em que não ocorressem tais requisitos.

Entretanto, tomar as condições de trabalho como indicador da melhor *qualidade do emprego*, sem enfatizar a natureza das atividades laborais, significa tratá-la através de parâmetros de frágil validade. Neste estudo, propõe-se revisar o conceito e sugerir uma forma “nova” de abordar a questão, mais sensível a variações do contexto econômico. Propõe-se analisar a *qualidade dos empregos* de maneira a focalizar sua gradação (propostas neste sentido foram, por exemplo, as de CHACÓN, 1999; HUALDE & SERRANO, 2005), haja vista que a distinção entre “bons” e “maus” empregos é uma gradação contínua, não é uma qualidade fixa. Em vez de usar categorias dualistas, com base nas condições laborais definidas pelos aspectos anteriormente referidos, parece ser mais apropriado determinar a *qualidade do emprego* sobre a base de classes ou categorias que vinculem diversos atributos convergentes.

Avaliar a *qualidade do emprego* exige algum equilíbrio entre observações empíricas e elaborações teóricas. Nem sempre, em uma situação em que estão ausentes as

dimensões que definem um emprego como típico não se comportam como o esperado, haveria empregos sem qualidade, visto que pode haver empregos com qualidade diferente. Estudos menos criteriosos tendem a interpretar tais diferenças como representações da falta de “qualidade dos empregos” ou do declínio desta, mas tal conclusão ocorreria em razão, sobretudo, mais da falta de critério da medida do que da falta de *qualidade do emprego*.

As pessoas reconhecem que alguns postos de trabalho são melhores do que outros, quando conversam sobre seus empregos ou quando têm a opção de escolher entre empregos. No entanto, os trabalhadores definem diferentemente o que caracterizam como um “bom emprego” com base em muitas razões. Sabe-se que a satisfação com o emprego, por exemplo, é algo que pode variar sem que varie a *qualidade do emprego* (Cf., por exemplo, LÓPEZ, 1988; FARNÉ, 2003). Estudos com base em indicadores subjetivos, como estimativas sobre as possibilidades de promoção ou os sentimentos de satisfação profissional, refletiriam, na verdade, mais sobre a pessoa do trabalhador do que sobre o emprego, fato que é reconhecido por muitos autores (LÓPEZ, 1988; GALLIE, WHITE, CHENG & TOMLINSON, 1998; BOOTH, FRANCESCONI & FRANK, 2002); some-se a isso o fato que o maior grau de satisfação poderia refletir, sobretudo, a disposição em trabalhar, do que a satisfação com o emprego, como indicam Pagés e Madrigal (2008).

Carty (1999, p. 86) explica que, desde o ponto de vista do trabalhador, a *qualidade do emprego* consiste em tema de difícil definição e, por vezes, bastante subjetivo, já que a definição de um “bom emprego” tende a variar com a etapa de vida do trabalhador. Pode-se argumentar que a origem social e os níveis econômico, de educação e cultural dos indivíduos tende a influenciar a percepção da *qualidade do emprego* (DORE, 1997), ou seja, os conceitos sobre “bons” e “maus” empregos variam desde o ponto de vista que têm os trabalhadores. Jencks, Perman e Rainwater (1988) afirmaram que medidas essencialmente subjetivas, com base na percepção direta, não seriam indicadores promissores para substituir dimensões como status ocupacional ou grau de remuneração para avaliar a *qualidade do emprego*, embora possam auxiliar em maior compreensão da questão. Llorente e Macías (2005) e Handel (2005) afirmam que a *satisfação com o emprego* não é um indicador tão confiável se usado de forma isolada, visto que sua tendência de variabilidade é muito baixa entre setores, segmentos ocupacionais, perfil dos trabalhadores, regiões e países.

No final da década de 1990, Tilly (1997) apontava para uma mudança de âmbito internacional nos valores relacionados ao trabalho. Segundo o autor, já havia indícios de que novas gerações estariam colocando ênfase decrescente nas recompensas materiais

vinculadas aos empregos, enquanto ascendia a ênfase no gosto pelo trabalho e pela realização profissional. Todavia, o autor chamava a atenção para o fato de que não existia ainda uma série temporal consistente para medir essa mudança. Portanto, do ponto de vista dos analistas interessados em avaliar a *qualidade de emprego* a partir de parâmetros tradicionais, acabaria sendo confortável notar que a mudança de valores não teria ainda se tornado uma “ameaça” aos critérios a serem utilizados.

Pesquisas sobre os aspectos que geram maior satisfação com o emprego, realizadas nos Estados Unidos, passaram a evidenciar diferenças em relação aos resultados obtidos em pesquisas realizadas em décadas anteriores. Perguntados sobre o que esperavam do emprego, os trabalhadores classificaram como menos importantes aspectos como “estabilidade” e “segurança no emprego”, que apareceram depois de “trabalho interessante”, “melhores formas de comunicação” e “oportunidades de desenvolvimento profissional” (Conforme o estudo *HR Executive Review: Implementing the New Employment Contract*, citado por CAPPELLI, 1999, p. 36).

Pesquisas qualitativas (por exemplo, APPELBAUM, BAILEY, BERG & KALLEBERG, 2000) têm demonstrado que as transformações na realidade do trabalho têm proporcionado a execução de atividades laborais mais sofisticadas, aumentando recompensas como o desafio, a autonomia relativa, a flexibilidade, o prêmio por produtividade. Nas pesquisas comparativas realizadas em países como Estados Unidos, Japão e Noruega, evidencia-se que os empregados com “alto desempenho” manifestam desejo de obter “oportunidades de desenvolvimento profissional” o que, segundo eles, pode contribuir para ampliar suas oportunidades no mercado de trabalho em geral. O trabalho qualificado “compensa o esforço”, uma vez que os trabalhadores encontram outras formas de recompensas pelo seu trabalho que não exclusivamente vinculadas à remuneração. Isso não significa que a remuneração não seja importante, mas que outros fatores passaram a ter relevância como determinantes da satisfação com o emprego. A diminuição do desgaste físico no desempenho das atividades laborais, que ocorre nas atividades de alto desempenho, estaria sendo um acréscimo satisfatório, embora a demanda intelectual possa gerar outros transtornos.

Essa tendência foi confirmada por recentes pesquisas de opinião sobre *qualidade de vida*, realizadas em 100 países, sendo 22 na América Latina, com amostra de mais de mil pessoas em cada um deles (Encuesta Mundial de Gallup 2006 y 2007, referida por PAGÉS e MADRIGAL, 2008; LORA, 2008). Os resultados indicam que algumas noções aceitas do que constitui um “bom emprego” podem estar “equivocadas” ou, talvez, tenham mudado.

Perguntados sobre as características que promovem qualidade aos empregos, os trabalhadores revelam que um “bom emprego” não consiste apenas em obter uma remuneração elevada e em ter estabilidade e segurança no emprego. Outros atributos relacionados à satisfação com o emprego, por ordem decrescente de importância, foram: “a possibilidade de dar o melhor de si”, que expressa o envolvimento com o trabalho; “a presença de alguém ou algo que estimule o desenvolvimento profissional”, que expressa o enriquecimento das aspirações individuais e profissionais; e “o fato de que as suas opiniões sejam levadas em conta”, que remete à autonomia na execução de atividades laborais e o uso do conhecimento e da informação no trabalho. Ainda segundo essa pesquisa, é interessante observar que os três fatores mais influentes na satisfação com o emprego, acham-se acima da demanda por acesso a um plano de previdência ou gozar de estabilidade e segurança no emprego (PAGÉS e MADRIGAL, 2008, p. 173).

No plano individual, a avaliação subjetiva da *qualidade do emprego* com base na distância relativa entre o desejo, o que pode ser alcançado e o que de fato se alcança pode confundir-se com resignação. Contudo, para abordar *qualidade do emprego* torna-se imprescindível considerar a mudança nas aspirações individuais e profissionais. Cappelli (1999) argumentava que a formação de uma “nova geração” de trabalhadores estaria mais apta a adaptar-se ao novo paradigma tecnológico, visto que desconheceu o período precedente. No mesmo sentido, Kovács (2001, p. 46) afirmou que os indivíduos mais escolarizados, com competências cognitivas mais elevadas, têm novos valores e aspirações, como autonomia, responsabilidade, desenvolvimento pessoal e profissional, incompatíveis com o modelo taylorista-fordista. Essa mudança significa que o parâmetro de *qualidade do emprego* também precisa ser alterado.

## **2.2 PARÂMETROS PARA DEFINIR PADRÕES DE EMPREGO SEGUNDO A QUALIDADE: UM DEBATE SOBRE OS ASPECTOS GENÉTICOS DOS “EMPREGOS DE QUALIDADE”**

Essa seção dedica-se ao exame da literatura sobre critérios de avaliação da *qualidade do emprego*. Como já mencionado, os trabalhadores discordam, “naturalmente”, sobre as características do que seriam “bons” e “maus” empregos. Conforme destaca Rosenthal (1989), os indivíduos consideram, além do salário, outros fatores que lhes permitem avaliar quão bom é um emprego, tais como as obrigações do trabalho, o

rendimento, os benefícios, o período de trabalho, o *status* do emprego, a estabilidade, a segurança no desempenho das tarefas. O peso atribuído a cada um destes aspectos depende de suas origens, das condições socioeconômicas do entorno onde vivem, da auto-percepção que têm de suas habilidades e qualificações e de outros interesses e fatores não necessariamente vinculados ao emprego.

Essa condição individual significa que nenhuma medida de *qualidade do emprego* poderia classificar os “melhores” e os “piores” empregos de forma a que todos os trabalhadores desejariam os empregos classificados em uma escala como os de qualidade elevada, e nem todos os trabalhadores rejeitariam os empregos classificados na mesma escala como os de baixa qualidade. No entanto, uma adequada medida da *qualidade do emprego* precisa ser razoavelmente afeita às avaliações subjetivas dos trabalhadores, mesmo que essa seja uma condição reconhecida como intuitiva.

De acordo com Slaughter (1993, p. 7-8), o “bom emprego” deveria ser interessante, permitir ao trabalhador aprender, outorgar controle sobre o ritmo do trabalho e “estimular o trabalhador a ir trabalhar todas as manhãs”. Porém, no modelo sócio-técnico industrial, a maioria dos empregos não cumpria tais requisitos. Desde o início da industrialização, a maioria dos empregos, inclusive os considerados como “bons empregos”, com base nos benefícios promovidos nas condições laborais, não se encaixariam em descrições desse tipo. Foram então considerados outros componentes para definir um “bom emprego” como salários, benefícios, período de férias, tamanho da jornada, ritmo de trabalho, proteção à saúde, acesso a seguridade e previdência.

Mesmo difícil de mensurar, o conceito proposto por Slaughter engloba importantes atributos intrínsecos à natureza do trabalho, destacando a importância do conteúdo da atividade laboral e das relações, inclusive subjetivas, que se estabelecem em razão do emprego. Trata-se do reconhecimento que a atividade tem para um conjunto maior de objetivos para os quais o trabalho se direciona, bem como do reconhecimento pelos próprios indivíduos de que o trabalho os “enobrece”, provendo-lhes de maior “qualidade de vida”, não apenas por oferecer-lhes melhores condições laborais, como maior remuneração, mas também por prover sua atividade sócio-profissional de sentido social. O trabalho lhes engrandece quando os trabalhadores entendem que eles próprios engrandecem os seus trabalhos. Se o “bom emprego” permite aprender, a qualificação dos empregos será maior quanto mais envolver conhecimento e o uso da informação. Neste sentido, ter uma relação puramente instrumental com o trabalho, quando o emprego provê os trabalhadores apenas dos meios de subsistência, sem envolvimento e motivação, parece

ser uma característica relegada aos empregos de baixa ou pouca qualidade ou de qualidade duvidosa, fundamentalmente a empregos que, mesmo formais, carecem de rendimento, inserção e reconhecimento social, responsabilidades, envolvimento.

De mesmo modo que a *qualidade do emprego* refere-se à combinação de um conjunto de elementos que regularmente faz referência às propriedades do trabalho assalariado, esta também refere-se aos sujeitos que ocupam as posições disponíveis nos mercados de trabalho. Para os sujeitos pouco ou não-qualificados, a formalidade por si só definiria um emprego de qualidade. Porém, para trabalhadores qualificados e com especialidade relevante, a formalidade não seria suficiente para definir um emprego como de qualidade. Por sua vez, trabalhadores qualificados, que almejam reconhecimento por suas competências não se contentariam apenas com a formalidade ou a estabilidade – e a promoção, com base apenas no tempo de serviço poderia ser insuficiente para caracterizar um emprego de qualidade.

As definições de *qualidade do emprego* e emprego de qualidade baseadas na sociedade industrial foram definidas por critérios que valorizavam atividades laborais empobrecidas. Em abordagens desse tipo, as características individuais eram pouco relevantes para determinar a qualidade do posto de trabalho. Não havia preocupação com as atividades laborais em que fossem valorizados a instrução do trabalhador, o envolvimento com o trabalho, o reconhecimento profissional. Entre os anos 1940 e 1950, Friedmann (1946) e Naville (1956) afirmavam que diante do progresso técnico dos anos 1920-30, a modernização do sistema produtivo conduziu ao empobrecimento da atividade laboral e à redução da formação necessária para cumprir tarefas. A mudança tecnológica daquela época produziu um deslocamento da qualificação do indivíduo para o posto de trabalho. Nas décadas seguintes passou a haver maior ênfase na “qualidade” do posto de trabalho do que na qualificação individual.

Friedmann (1946) afirmava que o avanço tecnológico condenava ao desemprego e à desqualificação, mas também conduziu à sobrequalificação de alguns. Friedman concebia que a qualificação se encontrava no trabalhador e se construía com base no posto de trabalho, porém, a automação contínua teria fragmentado o processo de trabalho, multiplicando os postos de trabalho em tarefas muito restritas. Posteriormente, Naville (1956) renova a perspectiva de Friedman, concebendo que o debate sobre a qualificação ultrapassaria o posto de trabalho. Para Naville, o avanço tecnológico não modifica os saberes específicos, mas afeta a estrutura das qualificações.

*Em que sentido a definição de “emprego de qualidade” baseada na sociedade industrial fundou-se em critérios que valorizaram atividades laborais empobrecidas? A estabilidade garantiria segurança econômica para trabalhadores mal remunerados; a jornada de trabalho completa e longa promoveria melhor remuneração para trabalhadores executando tarefas limitadas; a remuneração fixa e progressiva, mesmo baixa, garantia uma trajetória duradoura, permitindo consumo de produtos padronizados; a relação com um único empregador e em local específico de trabalho favoreceria tanto o controle dos trabalhadores por empregadores como a organização dos trabalhadores por sindicalistas. Os trabalhadores com suas competências individuais pouco desenvolvidas recorreriam às organizações para desenvolver uma identidade, enquanto a seguridade social passava necessariamente pelas instituições estatais, corporativas e empresariais.*

No modelo de emprego de qualidade baseado no padrão típico, a estabilidade é um importante critério para a *qualidade de emprego*, não somente por causa dos custos humanos do desemprego friccional, quando ocorre mudança de um emprego para outro, mas também em termos de desenvolvimento da carreira e de acesso aos benefícios previstos em caso de demissão (REINECKE, 1999, p. 127). Nessas “condições”, o emprego sem estabilidade era considerado de baixa qualidade, a qualidade estava relacionada ao tempo que o trabalhador estivesse empregado.

*Nas relações laborais que estão em formação ante ao novo paradigma tecnológico e de trabalho, não estaria a continuidade no emprego perdendo espaço para o conhecimento, como determinante de melhoria da qualidade do emprego?*

O “problema real” não consiste na quantidade de qualquer tipo de empregos. A atenção que se busca atribuir à formulação do conceito de *qualidade do emprego*, contrapõe adágios do tipo “qualquer emprego é melhor do que nenhum” (KRISIS, 2003).

Freyssenet (1989, p. 74) define que um importante parâmetro de mensuração da qualificação de um indivíduo é o tempo de reflexão despendido sobre uma prática. Na concepção do autor, o método mais adequado para se analisar a divisão do trabalho consiste em considerar a partição da inteligência. Com base nesse pressuposto, pode-se argumentar que a qualificação do trabalho depende da “reflexão” envolvida no trabalho, e que a *melhor qualidade do emprego* envolve mais o conhecimento e o uso da informação do que o tempo dedicado a uma relação contratual.

Em uma sociedade em que conhecimento e informação estão na base de seu modo de desenvolvimento, empregos de qualidade elevada são representados por atividades laborais em que o conhecimento e a informação são mobilizados, agregando aos empregos

qualidades que promovam o padrão de vida individual e profissional de quem os ocupa. Quanto maior a mobilização de conhecimento em uma atividade laboral, mais elevada será a *qualidade do emprego*. A *qualidade do emprego* será tanto mais elevada quanto mais elementos diferenciais forem gerados para promover o padrão de vida. Esses elementos diferenciais, ao mesmo tempo em que geram maior produtividade para uma organização, produzem maior bem-estar aos trabalhadores. Empregos de qualidade mais elevada consistem, pois, por exemplo, naqueles que englobam as profissões relacionadas com o conhecimento e a informação, sejam ocupações que lidam com as mais novas tecnologias, tais como desenvolvedores de *software*, profissionais de *marketing* e analistas de sistemas, sejam ocupações tradicionais, como engenheiros, administradores e médicos; isto é, tanto categorias ocupacionais antigas quanto modernas, desde que envolvidas com o uso, a produção, a circulação e a valorização do conhecimento.

O *melhor emprego* promove o “bem-estar” dos empregados: é o emprego que possibilita segurança econômica, suportes sociais sólidos, desenvolvimento profissional. O *melhor emprego* agrega valor econômico, ou seja, é produtivo, mas precisa também agregar valor social, ou seja, ser rico em conteúdo, possibilitando reconhecimento. Para cumprir esses requisitos, o emprego envolve o conhecimento adquirido e a informação. É o emprego que melhora o padrão de vida, adicionando elementos que possam gerar satisfação econômica e social, correspondendo às aspirações individuais e profissionais dos trabalhadores de uma dada qualificação. Um emprego de qualidade se define como tal desde o ingresso do trabalhador, visto que recompensaria as qualificações e a competência e não apenas a experiência ou o tempo de “sofrimento” dedicado ao trabalho.

Há uma interdependência entre as características dos empregos e as características dos trabalhadores (OECD, 2001; CÉLESTIN, 2002): nas atividades laborais que exigem determinadas habilidades dos trabalhadores, estarão empregados trabalhadores que correspondam a essas habilidades. Por exemplo, em uma linha de montagem, que exige dos trabalhadores tarefas limitadas, estarão empregados trabalhadores pouco instruídos e as condições de trabalho acabam sendo “equivalentes” ao seu perfil. Por outro lado, ajustes na legislação laboral ou o poder de barganha derivado da forma como se estabelecem as relações laborais poderiam influenciar nas condições de emprego, melhorando-as ou não.

Mais recentemente, André Gorz (2003) reconheceu que quanto mais rico for o trabalho, mais ele depende da flexibilidade de tempo dedicado ao trabalho, para que seja mais produtivo.

Quanto mais um trabalhado é qualificado, mais a pessoa que o realiza precisa de tempo para atualizar seus conhecimentos, renovar-se, inovar e manter-se receptivo, diversificando os seus centros de interesse. Isso vale para os professores, os médicos, os cientistas e os técnicos, para os dirigentes de empresa, etc. Isso vale em particular para as empresas de ponta. Para impedir a monotonia e a rotinização da mente, a direção obriga a transferências, rupturas no ritmo de vida, feriados: viagens de estudo, estágios nas filiais do estrangeiro, seminários internacionais, ano sabático. Os estágios, seminários, etc., não têm por finalidade aperfeiçoar o empregado em sua própria especialidade mas, ao contrário, estão o mais das vezes distantes dos interesses imediatos de seu trabalho, para que possam incitar à mudança, ao distanciamento, para investir em um horizonte mais aberto, uma imaginação mais fértil (GORZ, 2003, p. 188-189).

Nas “condições” da sociedade industrial, os *empregos típicos* não possuíam propriamente qualidade: estes adquiriam qualidade, tanto quanto mais tempo fossem ocupados. Menos do que representar um emprego de elevada ou boa qualidade, em diversas situações, os *empregos típicos* carecem de qualidade, podendo, portanto, caracterizar um emprego de qualidade duvidosa. O mercado de trabalho é constituído por diferentes categorias ocupacionais, trabalhadores de direção e gerência, profissionais das ciências e das artes, técnicos de nível médio, trabalhadores de serviços administrativos, da produção, de manutenção, trabalhadores rurais. Essas categorias ocupacionais podem não apenas constituir ambientes sociais distintos, como também possuir natureza distinta, exigindo competências e responsabilidades diferentes.

A gênese de um padrão de “emprego de qualidade” que adquire legitimação define-se com base na influência de três elementos que se influenciam reciprocamente:

- 1) o *perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores*, que diz respeito a quem está empregado e as características profissionais das gerações de trabalhadores;
- 2) as *atividades laborais*, que dizem respeito tanto à demanda por trabalho quanto à natureza das ocupações e que estão no cerne das formas de trabalho que impulsionam o desenvolvimento econômico de uma época; e
- 3) as *atividades econômicas* que conduzem o curso do desenvolvimento econômico e que são geradoras de maior riqueza, embora, nem sempre, sejam as que mais se destacam na composição do mercado de trabalho. As atividades econômicas são reflexo das condições econômicas e infra-estruturais de uma sociedade específica.

Esses três elementos estão no núcleo de uma concepção interpretativa, ilustrada pela Figura 1, abaixo, que delimita esquematicamente condicionantes e determinantes sócio-econômicos da *qualidade do emprego*.



**Figura 1:** Condicionantes e determinantes sócio-econômicos da *qualidade do emprego*  
 Fonte: Elaboração própria

O perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores, as atividades laborais e as atividades econômicas, são elementos afetados por fatores mais amplos e que os englobam. Os fatores mais amplos que englobam essa tríade provêm de quatro dimensões (sociedade, cultura, política e economia), que, por sua vez, também são interligadas, mas em que não há uma hierarquia, visto que são esferas recursivas, que não só atuam entre si, como os elementos que as compõem são inter-relacionados. Uma dimensão é a sociedade, que permeia a concepção de Estado e inclui a legislação laboral e a concepção de educação. Outra dimensão é a cultura, que como a dimensão sociedade, perpassa a concepção de educação e se vincula às aspirações individuais e profissionais das “pessoas”. A política é outra dimensão importante que remete às aspirações sociais mais gerais que influenciam as ações públicas e o modelo de desenvolvimento adotado. A política está intimamente vinculada ao Estado, às normas, à educação e à legislação trabalhista, aspectos anteriormente mencionados no âmbito da dimensão da sociedade. A economia é outra dimensão central e que se vincula à infraestrutura produtiva, envolvendo diretamente as atividades econômicas, a demanda por trabalho e a tecnologia. No cerne dessas dimensões, também há a conformação do mercado de trabalho, que envolve recursivamente elementos

econômicos, políticos, sociais, culturais, ideológicos e tecnológicos, respectivamente. Pode-se citar as atividades econômicas que evoluem e as que são decadentes, o grau de desenvolvimento econômico, o tipo de educação ofertada, o perfil dos trabalhadores e suas aspirações e as possibilidades tecnológicas disponíveis.

Se os fatores presentes no modelo se modificam no contexto de um novo paradigma tecnológico e de trabalho, então a interpretação da noção de emprego de qualidade que servirá de parâmetro para analisar a *qualidade do emprego* nesse novo contexto também pode ser alterada. As formas da *qualidade do emprego* são constituídas por elementos que vinculam as características do ambiente econômico com outras características de cunho social e tecnológico. Aspectos determinantes na *qualidade do emprego* não são constituídos por elementos normativos, os quais expressam “consensos” estabelecidos sobre as condições laborais da realidade e buscam amenizar situações, em muitos casos de degradação; em outros, na solução de impasses. Estes consensos costumam aparecer enquanto convenções ou recomendações, mas expressam-se especialmente por meio da legislação trabalhista. Elementos exógenos às relações laborais, como a legislação laboral, atuam sobre a *qualidade do emprego*, com base em arranjos institucionais provenientes da realidade social, cultural, política e econômica em questão. A legislação laboral é expressão do desenvolvimento das relações consolidadas em uma região geográfica e em uma época, mas sofre interferências econômicas e políticas de natureza mais profunda.

Embora a legislação laboral possa ser considerada fator relevante para a *qualidade dos empregos*, até mesmo garantido-a em muitos casos, o modelo de análise desenvolvido no presente estudo não a considera. *Por que a legislação laboral não é definitiva na garantia da qualidade do emprego?* Pode-se argumentar que a norma não é capaz de garantir todos os aspectos expressivos na representação da *qualidade do emprego*. As regras e normas estabelecidas podem reservar-se a preservar condições dignas de trabalho, garantindo o caráter de decência aos empregos, o cumprimento das prerrogativas contratuais e a resolução de questões de justiça. As relações sociais que estão por de trás da *qualidade do emprego* dificilmente podem ser cobertas por normas prescritas, visto que a norma caminha a passos lentos ante a transformação social. Todavia, normatizações tendem a garantir algum grau de decência a atividades laborais aviltantes, que ainda existem em regiões subdesenvolvidas.

A definição adotada está baseada, sobretudo, na dinâmica social do trabalho e menos nas abordagens dicotômicas, pois considera-se que a *qualidade do emprego* refere-se à combinação entre a natureza do trabalho e as condições de emprego. Os principais

elementos dessa relação são a riqueza da atividade laboral, o acúmulo de capital humano, a mobilização de conhecimento, o desenvolvimento profissional, o envolvimento com o trabalho e o reconhecimento social do trabalho; ambos, elementos que podem, relativamente, ser ponderados com base nas categorias ocupacionais. Essa é uma apropriação teórica com amparo empírico, visto haver correlação positiva entre as melhores condições de emprego e as categorias ocupacionais que envolvem conhecimento e o seu uso, como demonstrado no Capítulo 1.

Estudos recentes têm demonstrado forte associação entre empregos de qualidade e a complexidade das ocupações, sua amplitude, as competências requeridas, as responsabilidades envolvidas e a produtividade gerada; quanto maior a complexidade das ocupações, menor a exposição às características de “maus empregos”, considerando que os “melhores empregos” oferecem maior remuneração, mais benefícios, oportunidades de aprendizagem, bem como mais oportunidades de progressão e mobilidade (por exemplo, TILLY, 1997; MEISENHEIMER, 1998; KALLEBERG, RESKIN & HUDSON, 2000; HUNTER, 2000; MCGOVERN, SMEATON & HILL, 2004).

O contexto atual abre a perspectiva para a criação de emprego qualificado, mas também para a destruição e a realocação de emprego desqualificado. A qualificação tradicional tende a perder valor como capacitação. Tarefas simples tornam-se cada vez mais subsumidas em tarefas mais abrangentes e, diferente do passado, as empresas não requerem tanto o operário especializado, mas a versatilidade, a criatividade e a geração de competências (CASTELLS, 1992 e 1996; INFANTE, 1999).

O mercado de trabalho atual é mais diversificado que o mercado de trabalho da sociedade industrial do século XX. Esse último tendia a homogeneidade, com predominância de formas específicas de atividade laboral, de menor qualificação. A heterogeneidade crescente de atividades laborais, não significa necessariamente fragmentação da “classe que vive do trabalho”, para usar a expressão de Antunes (1999), nem mesmo uma “corrosão do caráter”, na expressão de Sennet (1998), mas antes, tende a significar oportunidades para que os trabalhadores possam desenvolver e utilizar suas capacidades e habilidades, em ocupações mais ricas em conteúdo, em razão do adensamento de especialidades que promove a nova configuração do mercado de trabalho. Durkheim (1894) já demonstrava que a diferenciação do mercado de trabalho tendia a ampliar a coesão social devido, sobretudo, ao processo de individuação, que significa a ampliação de posições sociais e a potencialização da interdependência entre atores sociais; na conformação atual, o mercado de trabalho parece tender a potencializar essa “função”.

Outro conceito razoavelmente difundido é o de “trabalho decente”, discussão (OIT, 1999; GHAI, 2003) que possui uma conotação *política* mais acentuada do que a sobre *qualidade do emprego*. O próprio termo “trabalho decente” seria um contraponto direto ao conceito “trabalho precário”. Neste sentido, *qualidade do emprego* poderia ser caracterizado como conceito mais amplo do que “*trabalho decente*”, uma vez que através do primeiro não se analisariam exclusivamente as características dos empregos para que sejam remunerativos, garantam segurança social, permitam diálogo social, sejam dignos (dimensões do “trabalho decente”). Nas abordagens sobre *qualidade do emprego*, haveria preocupação com a análise do contexto dos empregos e o do mercado de trabalho como determinantes dessa *qualidade*, abordando os elementos de diferenciação entre os empregos provenientes das características e da natureza das atividades econômicas, bem como da natureza das atividades laborais. Nas abordagens sobre “trabalho decente”, o contexto seria utilizado apenas tendo em vista o tipo de sociedade e de desenvolvimento ao qual se aspira. Além disso, a discussão sobre *qualidade do emprego* englobaria as duas outras, sobre *trabalho precário* e sobre “trabalho decente”, em pólos distintos; mas o “trabalho decente” não seria um emprego de qualidade elevada, mas uma das primeiras categorias, depois do *trabalho precário*, em uma escala de *qualidade* (MOCELIN, 2008).

Se pensarmos em classes de *qualidade do emprego*, como as abaixo listadas, em qual grau poderia ser localizado o “trabalho decente”? Considerando as dimensões recorrentes, seria o emprego que estivesse acima do emprego de baixa qualidade ou mesmo que não fosse um *trabalho precário*.

- I. Emprego de qualidade privilegiada: *meramente “trabalho decente”*?
- II. Emprego de qualidade elevada: *meramente “trabalho decente”*?
- III. Emprego de boa qualidade: *essencialmente “trabalho decente”*.
- IV. Emprego de qualidade duvidosa e emprego de baixa qualidade: *propriamente “trabalho decente”*.
- V. Trabalho informal, desqualificado, desprotegido, indigno (*trabalho precário*)

A escala acima sugere cinco categorias de empregos segundo sua qualidade (Ver Quadro 7). Genericamente, pode-se dizer que “trabalho decente” seria aquele que não se enquadra na quinta categoria – trabalho precário. O fundamento político-normativo que assume a perspectiva sobre “trabalho decente” torna pouco relevante a heterogeneidade do mercado de trabalho. Nesse ponto, o debate sobre “trabalho decente” limita uma

perspectiva analítica mais profunda, pois desconsidera as distinções entre tipos de emprego, ou seja, como poderia variar a qualidade dos empregos que se enquadram na categoria de trabalho decente.

Atribuindo pouca importância à análise da composição do mercado de trabalho e à desigualdade que lhe é inerente, a aceção de “trabalho decente” não seria, portanto, o modelo mais apropriado para fins analíticos, pois poderia simplificar a realidade, ao enfatizar a formalidade e a inclusão econômica. Estes seriam os pontos fortes da concepção de “trabalho decente”, que justificam seu uso no âmbito dos movimentos sociais e das políticas sócio-econômicas. A perspectiva da *qualidade do emprego* seria uma abordagem mais adequada para proposições explicativas, por ser mais ampla e apropriada para observar maior variabilidade da *qualidade do emprego*.

Considerando as transformações recentes na realidade do trabalho, que são também acompanhadas pelo crescimento do trabalho informal desqualificado e pela decadência ou deterioração de algumas atividades laborais, justifica-se a importância de exaltar o conceito de “trabalho decente”, especialmente no âmbito de países com maiores problemas vinculados à informalidade.

O Quadro 7 apresenta algumas dimensões teóricas dessa discussão, apontando a complexidade do debate sobre a *qualidade do emprego* e a perspectiva menos ampla do “trabalho decente”. Neste quadro, evidencia-se que os empregos de qualidade duvidosa também caracterizam “trabalho decente”, pois não se enquadram como *trabalho precário*. Porém, os empregos de qualidade duvidosa possuem qualidade marcadamente inferior aos empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada, tanto no que se refere às próprias dimensões de “trabalho decente”, como no que se refere ao bem-estar econômico, à demanda por trabalho, ao conteúdo das atividades laborais, ao uso da informação e à relação que os trabalhadores estabelecem com o seu trabalho.

O conceito de “trabalho decente” tem como objetivo tornar o emprego aceitável, estando implícita a intenção da OIT em atribuir qualidade a empregos precários e informais e recuperar condições de trabalho e emprego supostamente perdidas com a reestruturação produtiva. Por sua vez, o parâmetro de análise para a *qualidade do emprego* tem uma definição mais ampla, sugerindo como objetivo uma maior compreensão dos condicionantes e determinantes sócio-econômicos da *qualidade dos empregos*. No diálogo entre a concepção do “trabalho decente” e da *qualidade do emprego*, concluí-se que o primeiro conceito busca recuperar um padrão de emprego definido como de qualidade enquanto que o segundo sugere aperfeiçoar o padrão de emprego de qualidade.

**Quadro 7:** Dimensões teóricas do conceito de *qualidade do emprego* e parâmetros do conceito de “trabalho decente”

Classes de qualidade do emprego		Qualidade do emprego							
		“Trabalho decente”			Bem-estar econômico	Demanda por trabalho	Conteúdo das atividades laborais	Uso da informação	Relação do empregado com o trabalho
		Rendimento	Seguridade	Diálogo social					
<b>Qualidade privilegiada</b>	“Trabalho decente”	Muito acima da média	Progressiva	Poder de barganha individual	Privilegiado	Qualificado e experiente	Rico	Estratégico	Envolvimento e dedicação
<b>Qualidade elevada</b>		Dobro da média	Progressiva	Poder de barganha individual e coletivo	Privilegiado	Super (meta) qualificado	Rico	Aplicado	Envolvimento e dedicação
<b>Boa qualidade</b>		Acima da média	Estabilidade	Poder de barganha coletivo e individual	Inclusão sólida e estável	Qualificado e Semi-qualificado	Enriquecido	Objetivo	Identitária
<b>Qualidade duvidosa e baixa qualidade</b>		Entre mínimo e média	Garantida	Poder de barganha coletivo	Inclusão	Semi-qualificado (rotineiro)	Empobrecido	Operativo	Utilitária (Instrumental)
		Salário mínimo	Garantida	Poder de barganha coletivo	Inclusão frágil	Pouco qualificado ou desqualificado	Pobre	Operativo	Sobrevivência
<b>Precário</b>		Indefinido, não-regular	Inexistente	Poder de barganha nulo	Exclusão (Marginal)	Desqualificado	Nulo	Indefinido	Sobrevivência

Fonte: Adaptado de Mocelin (2008, p. 141).

### **2.3 ENTRE ELEMENTOS ECONÔMICOS E ELEMENTOS SOCIAIS: CONTRIBUIÇÃO DA TEORIA SOCIOLÓGICA PARA A ANÁLISE DA QUALIDADE DO EMPREGO**

Anteriormente ao século XX, o trabalho assalariado já tinha sido identificado como forma especial de inserção dos indivíduos no tecido social. Autores clássicos já haviam sugerido a consistência da tese de que o “trabalho” é um importante “mecanismo” de associação (DURKHEIM, 2004 [1894]; WEBER, 2004 [1920]) e interação (MARX, 2004b [1867]; WEBER, 2004a [1909...]) entre os indivíduos nas sociedades modernas. Tomando o trabalho assalariado como uma construção histórica, Robert Castel (1998) localizou sua gênese nas relações de trabalho que se constituíram com a industrialização e que, posteriormente, foram sendo “institucionalizadas”. Segundo esse autor, a partir da formalização do trabalho assalariado, uma série de mecanismos vinculados às relações laborais passou a assumir papel de suporte privilegiado de inscrição na estrutura social. Mesmo com o empobrecimento das atividades laborais frente às práticas crescente da “administração científica do trabalho” (nos termos de TAYLOR, 1991 [1911]), os “direitos” e “conquistas” que se somaram ao trabalho assalariado empobrecido, também passaram a representar uma condição de integração social, nestes casos até mesmo mais importante que o próprio trabalho. Na sociedade moderna, benefícios e proteções sociais foram vinculados ao trabalho assalariado. O reconhecimento do trabalho como fonte de *status* e integração social permeia as sociedades modernas desde os séculos XVIII e XIX, ganhando maior força no século XX. Diversos estudos, clássicos ou recentes, têm-se referido à importância do trabalho assalariado nas sociedades capitalistas, como uma forma de relação social que, direta ou indiretamente, induziu à expansão de benefícios sociais.

Essa condição a que o trabalho assalariado foi alçado advém da condição da modernidade em que se verifica o reconhecimento da economia, do mercado e do comércio como esferas sociais centrais à sociedade (WEBER, 1999a [1909...]). Desde então, o trabalho assalariado, bem como a teia de relações sociais que passa a se estabelecer em sua função, assume papel central na dinâmica das transformações históricas (MARX, 2004a [1844]), constituindo-se como foco de análises tanto das contradições e conflitos sociais (MARX, 2004b [1867]) quanto da estruturação e coesão social e da moral modernas (DURKHEIM, 2004 [1894]).

Durante a revolução industrial, o emprego não se distinguia de forma muito rigorosa quanto a graus de *qualidade*. Entre os primeiros críticos, a fragmentação do

processo de trabalho caracterizaria praticamente todos os empregos como “ruins”, pois, diante do progresso sócio-técnico industrial, a modernização do aparelho produtivo teria conduzido ao empobrecimento de atividades laborais e a redução da qualificação necessária para cumprir tarefas (MARX, 2004a [1844] e 2004b [1867]). A mudança tecnológica foi associada ao deslocamento da qualificação do indivíduo para o posto de trabalho (FRIEDMANN, 1946; NAVILLE, 1956). À medida que o trabalho assalariado, mesmo que de natureza pobre, passa a beneficiar-se de conquistas sociais e políticas, especialmente, no que se refere ao trabalho assalariado formal, regido por alguma forma de contrato, os atores sociais passaram a ter expectativas mais elevadas quanto aos empregos.

Como sugerido por Robert Castel (1998), o trabalho assalariado, no seu sentido moderno, não deve ser concebido como relação técnica de produção, mas como suporte privilegiado de inscrição na estrutura social. Conforme o autor “existe uma forte correlação entre o lugar ocupado na divisão social do trabalho<sup>18</sup> e a participação em redes de sociabilidade e em sistemas de proteção social que “cobrem” o indivíduo durante os acasos de sua existência” (CASTEL, 1998, p. 24).

Na sociedade industrial, definiram-se atributos que corresponderiam de fato a “redes de suportes sociais”. O conceito de suportes sociais é mais abrangente que as proteções promovidas pelo emprego típico<sup>19</sup>. Frente às mudanças recentes, esses suportes podem estar mais próximos à pessoa do trabalhador, ou seja, uma formação profissional mais qualificada poderia constituir-se em proteção mais eficiente ao trabalhador do que, por exemplo, a continuidade – estabilidade – em um emprego mal remunerado, de tarefas pobres e cerceador da criatividade. Os suportes sociais significam uma garantia existencial, que permitiria a propriedade de si, ou seja, uma maior individuação (CASTEL & HAROCHE, 2002), pressuposto que já estava presente em Durkheim (1894).

Robert Castel define suportes sociais da seguinte maneira:

El término “soporte” puede tener diversas acepciones, pero yo lo tomo aquí en el sentido de condición objetiva de posibilidad. Hablar de soporte en este caso es hablar de “recursos” o de “capitales” en el sentido de Bourdieu; es la capacidad de disponer

---

<sup>18</sup> Tenho alguma dúvida sobre a tradução desse termo na edição brasileira, visto que Castel fundamenta seu pensamento na teoria durkheimiana. O conceito de Durkheim se expressa como “*divisão do trabalho social*” e não como “*divisão social do trabalho*”. Em termos epistemológicos essa tradução poderia ter implicações.

<sup>19</sup> Antunes (2005) faz uma alusão sobre as “perdas de proteção social” através da expressão de Marx de que o trabalho seria a “concha do trabalhador” – nos termos de Castel (2003), seria como os suportes sociais, que possibilitam a associação ou integração social; contudo, Antunes se equivoca ao confundir o trabalho genérico, no sentido dado por Marx, com o emprego da era industrial. Castel, diferentemente, resolve essa falha quando refere-se aos suportes sociais em termos mais amplos que os proporcionados pelo emprego.

de reservas que pueden ser de tipo relacional, cultural, económica, etc., y que son las instancias sobre las que puede apoyarse la posibilidad de desarrollar estrategias individuales. (...) Se trata de un razonamiento de tipo sociológico que pone entre paréntesis las relaciones de intersubjetividad para interrogarse sobre sus condiciones de posibilidad. (...) Lo que me interesa es la cuestión de las condiciones de posibilidad necesarias para ser un individuo, una persona, un actor (CASTEL & HAROCHE, 2003, p. 19).

Como referido por Castel na passagem acima, suportes sociais referem-se às possibilidades de construir estratégias individuais e de um indivíduo desenvolver-se, envolvendo suportes materiais e também suportes simbólicos. Nesta perspectiva, a expansão do trabalho assalariado formal induziu também à expansão de benefícios sociais. O contrato de trabalho, por si só, definiria uma série de garantias sociais aos trabalhadores, garantindo “proteção aos acasos da vida”, algum “bem-estar” e capacidade de consumo.

A idealização do trabalho fabril como um “bom emprego”, nos moldes da forma de emprego recorrente na sociedade industrial, tende a confundir o significado do “melhor emprego”. O trabalho fabril em sua essência não se enquadra inteiramente, por exemplo, na perspectiva definida sob a tese da *divisão do trabalho social*, visto que o trabalho fabril difundido em uma sociedade, para Durkheim, é uma forma anômica de trabalho, pois o trabalho parcelado é desmoralizante e desfavorece a individuação. Na visão durkheimiana, o adensamento social, que consiste no processo fundamental da mudança social, é demarcado por uma diferenciação constante, especialmente em funções, instituições, leis, profissões e associações. Em consequência disso, há diferentes tipos de qualificações que os indivíduos possuem nas sociedades modernas, aspecto que não só é característico desse contexto, como é constante e crescente. O esquema durkheimiano propõe que grupos de classe deveriam ser grupos de comunidade, ou seja, a posição ocupacional deveria estar relacionada ao sentimento de pertencimento a uma comunidade de valores. Esta ideia é diretamente influenciada pelo prefácio da segunda edição de *A Divisão do Trabalho Social* (1894) e também está presente na coletânea pós-mortem *Lições de Sociologia* (1950), quando o autor analisa a moral profissional. No referido prefácio, Durkheim sustenta que as corporações e associações profissionais seriam um novo *locus* de sentimentos comunitários na sociedade moderna, portanto cumprindo uma função de redimir problemas morais causados por um possível excesso de especialização. O corporativismo compensaria o excesso de especialização.

Na lógica da sociedade industrial, os trabalhadores dependiam do emprego para sua sobrevivência, enquanto que o capital dependia de empregá-los para sua reprodução e

crescimento. Henry Ford teria “dobrado” os salários de seus trabalhadores, afirmando que queria que eles comprassem os automóveis que produzia. Entretanto, segundo Bauman (2001), essa explicação era falsa, visto que os automóveis comprados pelos trabalhadores constituíam uma fração mínima das vendas, enquanto o aumento dos salários pesava muito nos custos de produção da companhia. A verdadeira razão estaria no desejo de Ford em deter a mobilidade funcional dos trabalhadores. O objetivo consistiria em atar os empregados às empresas, fazendo com que o dinheiro gasto em sua preparação e treinamento se pagasse muitas vezes, por toda a duração da vida útil dos trabalhadores. Ao aumentar os salários, Ford tornava os trabalhadores tão dependentes do emprego em *sua* fábrica como a própria dependia de empregá-los e usar seu trabalho para sua riqueza e poder.

Stephen Marglin (1974) demonstrou que, ao contrário do que sugeriu Adam Smith, a subdivisão das tarefas na fabricação de alfinetes não foi necessária apenas ao aumento da produtividade, mas, sobretudo, à dominação dos operários. Era preciso “separar” os trabalhadores de seu produto e dos meios de produção para lhes impor a “natureza”, as horas, o rendimento do trabalho e impedi-los de empreender por si próprios.

Na tradição sociológica clássica encontram-se elementos para discutir a *qualidade do emprego* e a concepção de emprego de qualidade. Os clássicos da sociologia analisaram o sentido do trabalho industrial, demonstrando preocupação com a questão referente aos efeitos sociais dos processos de “heteronomização extrema” e de parcelamento do trabalho fabril. Marx destacou que a separação entre a concepção e a execução do trabalho consistia na causa do empobrecimento do trabalho e, por consequência, dos trabalhadores.

Entre as primeiras análises sobre a forma de trabalho sob o sistema capitalista industrial está a de Adam Smith, em sua obra clássica “*A riqueza das nações: investigação sobre sua natureza e suas causas*” (1776), obra que influenciou os estudos clássicos da sociologia e da economia. Neste estudo, Smith atribuiu ao trabalho um lugar destacado como fonte de riqueza das nações. Para o autor, as sociedades modernas viriam a ser cada vez mais moldadas pela divisão do trabalho, fenômeno que surge como o principal critério a partir do qual se constrói o tecido social dessas sociedades, com base nas especialidades e destrezas que os sujeitos adquirem. Smith destacava que a divisão do trabalho também é a origem de diversas formas de “alienação” – ponto que será retomado por Marx – uma vez que cria “trabalhadores”, em detrimento de indivíduos plenos em suas “capacidades intelectuais” e “virtudes sociais”. A posição de Smith sobre essa contradição fica clara na intrigante e curiosa passagem a seguir:

Com o avanço da divisão do trabalho, a ocupação da maior parte daqueles que vivem do trabalho, isto é, da maioria da população, acaba restringindo-se a algumas operações extremamente simples, muitas vezes a uma ou duas. Ora, a compreensão da maior parte das pessoas é formada pelas suas ocupações formais. O homem que gasta toda a sua vida executando algumas operações simples, cujos efeitos também são, talvez, sempre os mesmo ou mais ou menos os mesmos, não tem nenhuma oportunidade para exercitar sua compreensão ou para exercitar seu espírito inventivo no sentido de encontrar meios para eliminar dificuldades que nunca ocorrem. Ele perde naturalmente o hábito de fazer isso, tornando-se geralmente tão embotado e ignorante quanto possa ser a criatura humana. O entorpecimento de sua mente o torna tão somente incapaz de saborear ou ter alguma participação em toda a conversação racional, mas também de conceber algum sentimento generoso, nobre ou terno, e, conseqüentemente, de formar algum julgamento justo até mesmo acerca de muitas das obrigações normais da vida privada. Ele é totalmente incapaz de formar juízo sobre os grandes e vastos interesses de seu país (...) A uniformidade de sua vida estagnada corrompe a coragem de seu espírito, fazendo-o olhar com terror a vida irregular, incerta e cheia de aventuras (...) Assim, a habilidade que ele adquiriu em sua ocupação específica parece ter sido adquirida à custa de suas virtudes intelectuais, sociais e marciais. Ora, em toda a sociedade evoluída e civilizada, este é o estado em que inevitavelmente caem os trabalhadores pobres – isto é, a grande massa da população – a menos que o Governo tome algumas providências para impedir que tal aconteça (SMITH, 1996b [1776], p. 244)

Marx ira desenvolver essa perspectiva ao pressupor o trabalho como uma manifestação da personalidade humana. Porém, para o operário, no sistema capitalista, torna-se apenas o meio de sua subsistência. Na realidade industrial, o operário somente “deve” conservar-se como “sujeito físico” em sua condição de operário, já não em condição de “homem livre” com acesso direto aos meios de sua existência plena e suas capacidades intelectuais desenvolvidas, que lhe oferecem a natureza e a sociedade.

Antes de tudo, ... o trabalho [fabril, parcelado] é exterior ao operário, ou seja, ... não pertence a seu ser; ... em consequência, o operário não se afirma em seu trabalho, senão que se nega; não se sente cômodo, senão infeliz; não exerce uma livre atividade física e intelectual, senão que martiriza seu corpo e arruína seu espírito. Em consequência, o operário apenas tem a sensação de estar consigo mesmo quando está fora de seu trabalho, e, quando está em seu trabalho, sente-se fora de si. Está como em sua casa quando não trabalha; quando trabalha, não se sente em casa. Seu trabalho não é, pois, voluntário, senão que imposto; é trabalho forçado. Não é, pois, a satisfação de uma necessidade, senão apenas um meio de satisfazer algumas necessidades à margem do trabalho. O caráter estranho do trabalho aparece com clareza no fato de que, mal deixa de haver obrigação física ou de outro tipo, o trabalho é repellido

como se fora uma peste. O trabalho exterior, o trabalho no qual o homem se aliena, é um trabalho de sacrifício de si, de mortificação. Por último, o caráter exterior do trabalho com respeito ao operário aparece no fato de que não é um bem próprio do trabalhador, senão que um bem de outro; que não pertence ao operário; que no trabalho o operário não se pertence, senão que pertence a outro. (§) Chegamos, pois, ao resultado de que o homem (o operário) somente sente-se livremente ativo em suas funções animais; comer, beber e procriar, e, quando muito, em seu quarto, em sua intimidade, etc., e que em suas funções de homem apenas sente-se animal. O bestial se converte em humano e o humano converte-se em bestial. (MARX, 2004 (1844), p. 114-115)

Durkheim, no estudo doutoral *Da divisão do trabalho social* (1894), analisou a crescente divisão do trabalho nas sociedades modernas e a expansão dos mercados para examinar as condições de criação de um sentimento de pertença social entre os membros de uma sociedade. Ao estudar a divisão do trabalho social, Durkheim sustentava que a profissionalização permitia o desenvolvimento pleno do indivíduo. O argumento do autor destacava que apenas a divisão do trabalho em especialidades com conteúdo e com sentido poderia fundamentar a individuação na sociedade moderna. Nessa acepção, as relações laborais não se reduzem a simples transações econômicas, como seria o uso da “força de trabalho” em troca de um salário. As relações laborais mobilizam a personalidade e a identidade individual, desenvolvendo a associação, refletindo expectativas e promovendo reconhecimento social. Examinando as estruturas da organização capitalista do trabalho, sobretudo na perspectiva da contribuição que poderiam fornecer para a integração das sociedades modernas, sustentava que esta ocorreria apenas na realização de trabalho dotado de sentido. Durkheim afirmava que somente a perspectiva do crescimento e da eficiência econômica, por si só, não era suficiente para legitimar moralmente a sociedade moderna. Com a divisão do trabalho mediada pelo mercado, surgem relações em que os membros da sociedade moderna desenvolvem uma forma especial de solidariedade, que denominou “orgânica”. Com base nessa forma de solidariedade é que passava a ocorrer o reconhecimento recíproco entre os indivíduos de suas respectivas contribuições para o “bem-estar” conjunto, fazendo com que se sentissem interdependentes.

Nessa concepção estrutural-funcionalista, o pertencimento a um grupo profissional é seguido de prerrogativas e indica a posição dos indivíduos na estrutura social. A analogia organismo-sociedade demonstra o interesse de Durkheim em estabelecer as classificações dos grupos profissionais, sem, contudo, hierarquizá-los como mais ou menos importantes, pois todos são interdependentes no funcionamento da sociedade. O foco do autor está

direcionado à análise dos elementos que determinam a integração dos grupos profissionais (fisiologia). Trata-se de pensar em uma dependência simétrica entre grupos sociais (morfologia). Porém, o autor não deixa de reconhecer as hierarquias na estrutura social, afirmando que os indivíduos desejam algumas posições sociais mais de que outras. Essa distribuição entre as posições superiores e inferiores ocorre em razão da necessidade de especialização funcional da sociedade e as melhores posições são ocupadas com base no mérito, o qual, por sua vez, é definido pelas aptidões profissionais adquiridas.

Nos estudos sobre as relações de troca comercial, Marx também havia percebido a possibilidade de que a divisão social do trabalho pudesse ser responsável por fomentar relações necessárias entre os indivíduos. Também para Marx, a divisão do trabalho assegurava a “coesão social”, ao “criar” indivíduos diferentes e relacionados, isto é, indivíduos que interagem no mercado. Para Marx, as relações de troca tornam-se, por assim dizer, relações sociais fundamentais, uma vez que se um indivíduo tivesse a mesma necessidade de outro, e se ambos produzissem o mesmo “produto”, então nenhuma relação estaria presente entre eles. Como afirmou Marx: “[...] essas diferenças naturais entre indivíduos e entre suas mercadorias [...] constituem o motivo para a integração daqueles indivíduos” (MARX, 2004b [1867]). Essa passagem ilustra o caráter integrador atribuído por Marx ao mercado. Desse modo, além de ser responsável pelos processos que promovem o ritmo da mudança social, a divisão do trabalho se encarrega também de assegurar a manutenção dos vínculos entre os indivíduos.

A linha de argumentação em que Durkheim fundamenta sua tese retoma a constatação de que as “modernas relações de trabalho”, promovidas na época do capitalismo fabril emergente, só podem gerar formas “orgânicas” de solidariedade se elas forem experimentadas por todos os trabalhadores como “um esforço comum e cooperativo”. Para Durkheim, a divisão do trabalho social, para ser promotora do desenvolvimento individual, depende de um contexto cooperativo, em que o trabalho executado por cada pessoa seja complexo e exigente, a fim de que o indivíduo possa relacioná-las a partir de sua perspectiva com o restante dos trabalhos socialmente necessários, de modo a fazer, no seu conjunto, razoável sentido moral. Segundo o autor, para gerar individuação o trabalho deve ter sentido, embora existam o trabalho parcelado e o trabalho forçado. Durkheim concebe a existência de um trabalho rico em qualidade e com sentido como uma “exigência”, visto que apenas nessas condições o trabalho assalariado se consubstanciaria como fonte efetiva de solidariedade social.

A divisão do trabalho supõe que o trabalhador, longe de permanecer debruçado sobre sua tarefa, não perca de vista os seus colaboradores, aja sobre eles e sofra sua ação. Ele não é, pois, uma máquina que repete movimentos cuja direção não percebe, mas sabe que tendem a algum lugar, a uma finalidade que ele concebe mais ou menos distintamente. Ele sente servir a algo. (DURKHEIM, 1999 [1894], p. 390)

Max Weber era menos otimista do que Durkheim sobre as potencialidades da modernidade em promover a individuação via o trabalho. Uma de suas principais preocupações era que as possibilidades de individuação vinham acompanhadas de uma racionalidade crescente da vida social. O significado do trabalho, o surgimento de uma organização racional do trabalho e a relação entre vocação e identidade pessoal foram temas fundamentais na análise weberiana sobre a ascensão do capitalismo ocidental.

Para Weber, a “profissionalização” constituía um dos processos centrais da modernização, visto que expressou a passagem de uma inserção comunitária, em que o *status social* é herdado, para uma inserção societária, em que o *status social* depende do trabalho realizado e dos critérios racionais de competência, especialização e destreza. A partir da “escolha” individual pelas formações e pelas profissões, a legitimidade do *status social* encontra uma oposição à transmissão hereditária. Essa mudança foi uma evolução, mas também se assentou em uma forma de ação baseada em novos valores sociais. Weber destacou que a racionalização na esfera econômica torna o trabalho uma atividade sistemática, realizada metodicamente. Dessa forma, o trabalho, mesmo que empobrecido, acaba sendo socialmente legítimo, pois “oferece” uma base ética à divisão do trabalho, fazendo com que os trabalhadores se sentissem cumpridores de uma “vocação”.

Em “*A ética protestante e o espírito do capitalismo*” (1904-1920), Weber analisa o trabalho e sua relação com a cultura e os princípios religiosos que emergem no mundo ocidental, buscando responder por que o capitalismo se formou no ocidente e não em regiões que eram tecnologicamente mais desenvolvidas. Para Weber, apenas o mundo ocidental reunia as condições necessárias para o surgimento do espírito capitalista. O autor destaca os efeitos involuntários presentes naquela conjuntura e que possuíam afinidades eletivas com outros fenômenos emergentes. A cultura judaico-cristã do mundo ocidental foi importante nesse processo de formação do espírito capitalista, uma vez que permitiu o surgimento de uma ética profissional. Essa cultura mudou a visão sobre o trabalho, passando a ser reconhecido como uma vocação, uma forma de inserção social, independente de ser intelectual ou manual.

A grande mudança cultural destacada por Weber é que a ética puritana transformou a aquisição de dinheiro em um fim em si mesmo. O trabalho se articula com a conduta religiosa fornecendo-lhe uma expressão institucional. Para Weber, o caráter singular da ética puritana está em que a acumulação de dinheiro, a competência e a ideia do dever profissional fornecem as bases para a ética social da civilização capitalista. Em seu desenvolvimento, o capitalismo despojou-se de suas raízes puritanas e instituiu um sistema racional que concerne a todos e modela seu modo de vida. A relação capitalista de trabalho assalariado não oferece uma vocação propriamente dita, mas um trabalho que fornece os meios de vida. A ocupação significa sobrevivência sem necessariamente levar a uma vida plena de sentido. A profissão concede maior autonomia aos grupos profissionais, definindo sua identidade, sua posição social e seu prestígio.

Para Weber, a posição de classe se caracteriza pela probabilidade típica de obter bens, alcançar posições de vida e ter um destino pessoal, encontrando satisfação própria (WEBER, 1999ab [1909...]). A probabilidade é a de que membros de uma mesma classe tenham chances de vida semelhantes, por estar em uma mesma “situação de classe”,

que resulta, dentro de determinada ordem econômica, da extensão e natureza do poder de disposição (ou da falta deste) sobre bens ou qualificação de serviços e da natureza de sua aplicabilidade para a obtenção de rendas ou outras receitas (WEBER, 1999a [1909...], p.199)

a oportunidade no *mercado* é o condicionador comum do destino dos indivíduos. Nesse sentido, a “situação de classe” significa, em última instância, a “situação no mercado”. (WEBER, 1999b [1909...], p.177)

Contudo, diferentemente de uma abordagem marxiana, a perspectiva weberiana sustenta que o mercado distribui as chances de vida de acordo com os recursos que os indivíduos possuem, e que podem variar de diferentes maneiras. Além da distinção marxista entre proprietários e não-proprietários dos meios de produção, haveria, segundo Weber, diferentes tipos de qualificações e ativos que os indivíduos possuem nas sociedades modernas (WEBER, 1999 [1909...], p.199-203). O fato importante sobre estes ativos é o valor que têm no mercado. A posição de classe está vinculada a uma situação de mercado.

O reconhecimento de que há vários ativos que levam a retornos no mercado tem como consequência a proliferação de possíveis categorias profissionais e ocupacionais, que Weber denomina de “classes econômicas” (WEBER, 1999 [1909...], p.199-203). Na visão do autor, as “classes sociais” seriam agregações de “categorias econômicas” de acordo não

apenas com as características de mercado, mas também, com aspectos culturais, políticos e históricos; “classe social é a totalidade daquelas posições de classe entre as quais uma mudança pessoal, na sucessão das gerações é facilmente possível e costuma ocorrer tipicamente” (WEBER, 1999 [1909...], p.199).

As classes podem ser definidas por meio dos recursos e dos ativos que os indivíduos trazem para o mercado e que conduzem a diferentes chances de vida. Weber sugere a existência de “quatro” classes nas sociedades capitalistas: empreendedores e proprietários, pequena burguesia, empregados com credenciais e empregados que possuem apenas sua força de trabalho. Para Weber as classes não são o único aspecto da distribuição de poder – esse último sendo a probabilidade de um ator em uma relação social estar em uma posição em que pode impor seu desejo a despeito de resistências.

A distribuição do poder é definida, principalmente, pelas características das classes, grupos de *status* e partidos que se encontram nas sociedades. Segundo Weber, a distinção entre estas três esferas determina os diferentes tipos de recursos que cada indivíduo possui para influenciar a distribuição de suas chances de vida. Para o autor, embora a participação em cada uma destas esferas possa se sobrepor, nenhuma delas pode ser reduzida à outra. A ação coletiva pode ter como base cada um destes três aspectos, mas os grupos de *status* e os partidos têm maior probabilidade de ser usados como fontes de ação coletiva do que as classes. A “consciência de classe”, portanto, não é uma necessidade histórica, mas simplesmente uma contingência que está ligada às condições culturais, em geral, e à transparência das conexões entre causas e conseqüências da “posição de classe”, em particular (WEBER, 1999b [1909...], p. 177). Neste sentido, a simples associação entre diferentes chances de vida e classes sociais não leva à ação.

Para Weber, as “classes sociais” são formas de distribuição de poder no mercado, que determinam diferenças e até mesmo desigualdade nas chances de vida. O mercado é concebido como uma formação cultural que depende de aspectos sociais, não apenas econômicos, como, por exemplo, certos tipos de ordem legal. Neste sentido, para compreender como os mercados se constituem é fundamental estudar sua evolução, e não simplesmente as relações de produção.

A principal característica do esquema de classes de inspiração weberiana é a capacidade de combinar a posição de indivíduos nos mercados capitalistas às desigualdades na distribuição das chances de vida. Indivíduos vivendo uma mesma situação de “classe” podem ter valores e atitudes diferentes em razão de participar de grupos ocupacionais distintos, mas semelhantes no que se refere às suas chances de vida,

por compartilharem poder aquisitivo equivalente, práticas de consumo, envolvimento comunitário, práticas culturais, *status* social. Nesta concepção, o estudo das “classes sociais” pode explicar não apenas a variação nas chances de vida, mas também formas de ação, comportamento, atitudes e valores. O que distingue a perspectiva weberiana, no entanto, é a ideia de que a posição que os indivíduos ocupam nos mercados capitalistas determina diferenciadas chances/oportunidades de vida.

Sørensen (1991, p.72) definiu as classes sociais como conjuntos de posições estruturais delimitadas por relações sociais que ocorrem nos mercados, especialmente mercados de trabalho. Para a autora, essas posições de classe existem independentemente das pessoas que as ocupam, caracterizando-se, portanto, como “lugares vazios”. Os indivíduos que ocupam certas posições partilham uma situação de classe inerente à forma como estão distribuídos os recursos e os ativos para a posição ocupada.

No estudo clássico sobre a constituição das classes médias nos Estados Unidos durante a primeira metade do século XX, Mills (1957, 1969 [1951]) distinguiu as concepções de posição de classe e situação de classe. Segundo Mills, a posição de classe refere-se à fonte dos rendimentos, ou seja, ao tipo de relações sociais de produção, enquanto a situação de classe depende da quantidade de rendimentos. Como exemplo, o autor cita o caso dos mineiros, dos agentes de seguro e dos médicos como desfrutando de uma mesma posição de classe, ou seja, a de não serem proprietários de seus meios de vida, mas cuja situação de classe é bastante diversa. Portanto, as situações de classe variam conforme a condição no sistema de produção, o que sugere que cada uma das citadas situações constituem pirâmides dentro da pirâmide da sociedade mais geral.

As sociedades caracterizam-se historicamente pela existência de uma distribuição diversa de condições de vida, que regularmente corresponde a uma distribuição desigual de recursos, poder, reconhecimento social e/ou prestígio. No capitalismo, essas condições de vida dependem da inserção dos indivíduos no mercado de trabalho. O lugar ocupado no mercado de trabalho indica uma posição social que um indivíduo ocupa na sociedade. Estas posições estão associadas a requisitos para que possam ser ocupadas, bem como possibilitam o acesso a determinados padrões, condições e estilos de vida. Aos indivíduos ou grupos sociais que ocupam essas posições está associado um conjunto de recursos e de regras que estimulam a ação dos atores sociais, que consciente ou não e interessados ou não, por meio da mobilização de seus suportes econômicos, materiais, simbólicos e culturais, produzem e reproduzem padrões e estilos de vida, seja em direção à manutenção de suas posições, seja em direção à aquisição de outras (BOURDIEU, 2006 [1979]).

Uma importante forma de expressar essas posições sociais ocorre por meio das posições sócio-ocupacionais – ocupações – disponíveis no mercado de trabalho, visto que há regularidades que permeiam as condições de vida dos indivíduos que as ocupam, tais como um padrão de recursos mobilizados, de prestígio social ou de capitais em jogo. O mercado de trabalho constitui-se em espaço social, que não é apenas funcional, produtivo ou econômico. O mercado de trabalho expressa posições sociais que são mais ou menos valorizadas em função do sistema de representações sociais, com base em prestígio, poder, *status*, possibilitando ganhos materiais e simbólicos. A conquista dessas posições não é resultado apenas do preenchimento por parte dos indivíduos de requisitos para ocupá-las, mas também está condicionada pela distribuição de oportunidades. A distribuição de oportunidades depende não apenas dos recursos individuais, mas das características do espaço de posições sociais disponível, no caso mais concreto que se tratou acima, das características do mercado de trabalho. Considerando que cada ramo produtivo tem um mercado de trabalho peculiar, e que cada ramo produtivo apresenta condições econômicas que lhes são próprias, então se pode sugerir que as condições econômicas específicas influenciam a distribuição de oportunidades em um mercado de trabalho.

Se a demanda por trabalhadores mais escolarizados tende a aumentar em um dado setor econômico, em razão da adoção de novas tecnologias e do crescimento da competição, não é apenas por causa de uma reestruturação que se combinou com uma oferta crescente de mão-de-obra qualificada no mercado de trabalho em geral, mas, sobretudo, em consequência da ação dos atores sociais envolvidos, que passam a estruturar e elaborar seu comportamento em função do ambiente constituído e das novas oportunidades disponibilizadas. Esse jogo entre ambiente constituído e a forma como os atores se comportam e mudam seu comportamento são processos imbricados que ajudam a constituir e reconstituir as condições observadas em um mercado de trabalho. Essas condições do mercado de trabalho passam pela interpretação dos atores sociais, que formam estratégias de inserção, visando a melhorar suas chances de vida. Evidenciar propriedades estruturais tradicionais ou emergentes não é tomá-las como “dadas”, visto que são produzidas e reproduzidas através da agência humana (Cf. expressão de Giddens, 2003 [1984]). Trata-se de uma *estruturação* constante das realidades sociais; frente a um contexto social em modificação os atores sociais monitoram reflexivamente o que fazem, utilizando-se de regras e recursos disponíveis, e nesse ato dão continuidade a práticas sociais que conduzem à reprodução e produção do ambiente social. Com isso afirma-se que

mesmo tratando sobre mudanças estruturais mais amplas, não desconsidera-se que essas mudanças são resultado da ação dos atores sociais.

## **2.4 VISÕES SOBRE AS TRANSFORMAÇÕES ECONÔMICAS E TECNOLÓGICAS**

O mercado de trabalho caracteriza-se por uma efervescência permanente de criação e extinção de empregos, resultado de mudanças tecnológicas e alterações nos mercados nacionais e globais. Esse fenômeno promove um fluxo permanente de migrações no mercado de trabalho, que se, por um lado, podem significar o rebaixamento do padrão de vida para alguns, por outro, pode significar mobilidade social e ampliação do padrão de vida para outros. Nesse contexto, os tipos de emprego sofrem alterações, não apenas em termos de qualificação requerida ou de salários ofertados, mas também em termos de setor econômico e atividade econômica.

O modo de desenvolvimento informacional baseia-se em um novo paradigma tecnológico, que se desenvolve desde meados dos anos 1970, quando iniciava a crise do modelo sócio-técnico da sociedade industrial. O modelo sócio-técnico industrial era fundado em tecnologias eletromecânicas, voltado para a formação e o funcionamento de mercados massificados. Após o período de expansão e aparente consolidação da produção em massa com base socio-técnica industrial, a reversão que ocorreu na economia mundial representou a emergência de outro padrão tecnológico e organizacional e, em consequência, a mais uma “etapa” do desenvolvimento econômico capitalista. Portanto, o modo de produção capitalista permanece, mas com importantes transformações no âmbito da organização do trabalho e das relações de trabalho.

As transformações na organização do trabalho durante a crise da produção em massa imputaram maior participação dos trabalhadores no processo produtivo. Trata-se de um visível, embora lento, deslocamento na importância das faculdades físicas para as faculdades intelectuais, no processo produtivo (sobre esse debate, ver autores como, por exemplo, WOMACK, JONES & ROOS, 2004 [1996]; HARVEY, 2005 [1989]; CASTELLS, 1992, 2000 [1996]).

Estudiosos têm se detido na análise da nova configuração econômico-social desde o início da crise da produção em massa, sem chegar a um consenso. Na Europa, desde o

início da década de 1990, analistas como Harvey (2005 [1989]), Beck (1992), Castells (1992, 2000 [1996]), Gorz (2004 [1997]), Hutton (1996) e Castel (1998) afirmavam que tais mudanças representam um novo estágio do mercado de trabalho.

Analistas como Beck descrevem a recomposição do mercado de trabalho como o lado negativo da nova economia, uma vez que a crescente heterogeneidade das práticas de organização do trabalho e as mudanças tecnológicas seriam responsáveis pela diminuição da segurança do emprego e dos salários, desestruturando a estabilidade da era industrial. Para Beck, a tradicional divisão entre trabalhadores de “colarinho azul” e de “colarinho branco” estaria sendo substituída por uma divisão que teria, de um lado, trabalhadores com empregos padronizados, em tempo integral e seguros e, de outro lado, trabalhadores temporários e parciais, desprotegidos e sob risco, haja vista que esses últimos são, segundo o autor, necessários para fornecer flexibilidade a um sistema flexível. Os autores que concordam com essa tese insistem que a nova estrutura do mercado de trabalho implicaria em queda na *qualidade do emprego*, porque as condições de trabalho e de emprego, que foram padrão durante o século XX, com base no regime de fábrica e com produção em massa, não poderiam ser mantidas em um mundo de empregos “atípicos”.

Entre os conceitos em disputa que buscam englobar as transformações atuais, *sociedade informacional*<sup>20</sup> consti no conceito mais abrangente para a compreensão dessas transformações estruturais, visto ser uma abordagem que não sugere uma ruptura com o modelo sócio-técnico anterior, mas sua evolução (Cf. Castells, 1992, 2000 [1996], 2003 [2001]). O que caracterizaria a sociedade atual como uma *sociedade informacional* não seria propriamente o caráter central do conhecimento, também fundamental na sociedades industriais, mas a aplicação deste conhecimento sobre a geração de mais conhecimento.

Gorz (2005 [2003]) vai ainda mais a fundo ao tratar sobre a produção imaterial na sociedade atual. Para Gorz, a partir do momento em que o conhecimento passa a ser a principal força produtiva, a validade das categorias analíticas vigentes fica comprometida. Para o autor, a “economia do conhecimento” exige a redefinição das principais categorias da análise social e econômica, entre estas pode-se citar trabalho, valor e capital.

---

<sup>20</sup> Conforme a perspectiva de Castells, não se utiliza, neste estudo, o conceito de sociedade pós-industrial, pois a sociedade informacional não seria marcada pela redução da importância das atividades industriais. Na verdade, as atividades industriais permanecem tão importantes quanto antes, mas passam por um processo de informatização. As transformações que determinariam o informacionalismo ocorreriam mais no âmbito do trabalho e das relações de emprego, do que propriamente no deslocamento das atividades industriais para as atividades de serviços, como sugerem as perspectivas da sociedade pós-industrial; haveria uma vinculação simbiótica entre atividades industriais e de serviços como nunca antes teria sido constatada.

(...) o capitalismo moderno, centrado sobre a valorização de grandes massas de capital fixo material, é cada vez mais rapidamente substituído por um capitalismo pós-moderno centrado na valorização de um capital dito imaterial, qualificado também de “capital humano”, “capital conhecimento” ou “capital inteligência”. (...) O trabalho abstrato simples, (...), é agora substituído por trabalho complexo. O trabalho de produção material, mensurável em unidades de produto por unidades de tempo, é substituído por trabalho dito imaterial, ao qual os padrões clássicos de medida não mais podem se aplicar. (GORZ, 2005[2003], p. 15)

Gorz afirma que as relações de trabalho sofrem mudança significativa em uma economia em que o conhecimento passa a ser elemento central. Entre estas mudanças está a de como definir o valor do trabalho mais complexo. Trabalhar não consiste mais em tarefa facilmente prescrita com base em movimentos repetitivos. O trabalho passa a caracterizar-se como “gestão de um fluxo contínuo de informações” (p. 17). Segundo Gorz, os trabalhadores das indústrias taylorizadas se tornam ativos depois de serem submetidos a uma divisão parcelada do trabalho, que eram responsáveis por despojá-los dos “saberes”, das habilidades e dos hábitos desenvolvidos pela cultura do cotidiano.

Era necessário conseguir que o trabalhador executasse, com a regularidade de um autômato, e sem questionar, o comando que a maquinaria industrial lhe transmitia, impondo-lhe a velocidade e a cadência dos atos a executar. (GORZ, 2005[2003], p. 19)

No paradigma informacional, o conteúdo do trabalho é ampliado não só em função do uso e produção da informação, mas também, porque envolve mais saberes advindos do cotidiano. Tanto na perspectiva de Castells quanto na de Gorz, tecnologia e sociedade são consideradas não como esferas exclusivas e separadas, mas, ao contrário, como reciprocamente relacionadas, de modo que a tecnologia vigente em uma sociedade tenderia a influenciar (capacitar e/ou constranger) a forma como as pessoas se relacionam entre si e com as coisas e vice-versa. Conforme argumenta Wajcman (2006), o conhecimento e o desenvolvimento tecnológico resultam de uma construção social. Segundo Castells (1999, p. 25), a tecnologia da informação atingiria todas as esferas da atividade humana, por isso a analisa para estudar a complexidade da nova economia, sociedade e cultura em formação. Porém, como o autor chama a atenção, a opção em explicar as mudanças da sociedade tomando por base a tecnologia da informação não seria um determinismo tecnológico; seria uma opção metodológica, um ponto de partida escolhido.

**Quadro 8:** Dimensões de análise das transformações da conjuntura social: coexistência do modernismo, neo-modernismo e pós-modernismo

	Modernismo		(Neo-modernismo)	Pós-modernismo
<i>Modo de produção</i>	Capitalismo			
<i>Modelo sócio-explicativo</i>	Sociedade industrial		Sociedade pós-industrial	Sociedade informacional
<i>Modo de desenvolvimento</i>	Industrial (Taylorista-fordista)		Flexível	Informacional
<i>Tecnologia</i>	Mecânica e Eletro-mecânica	Eletro-mecânica; Linha de montagem	Eletrônica, Hardware	Micro-eletrônica, Software
<i>Trabalho</i>	Prescrito	Rotineiro e repetitivo Material	Habilidade, equipe, análise e decisão	Ideias Imaterial
<i>Bens e produtos</i>	Materiais, Duráveis		Imateriais	
<i>Fonte de energia</i>	Combustão	Eletricidade	Eletricidade e Petroquímica	
<i>Capital</i>	Material (Tangível)		Financeiro (Tangível)	Intelectual, Humano (Intangível)
<i>Setor predominante</i>	Indústria de bens duráveis	Indústria em geral, indústria petroquímica	Serviços e comércio	Serviços, comércio e indústria eletrônica
<i>Mercado</i>	Monopólico	Concorrência limitada	Competitivo	Irrestrito
<i>Lógica empresarial</i>	Consumo em massa, produtos padronizados		Produtividade e qualidade	Nichos
<i>Organização do trabalho</i>	Administração científica do trabalho: separação entre concepção e execução do trabalho	Cadência do trabalho regulada Trabalho imposto: radical separação entre concepção e execução do trabalho	Células de trabalhadores; “ilhas de produção”	Conhecimento compartilhado
<i>Representação teórica</i>	Taylorismo	Fordismo	Toyotismo	Torvaldismo
<i>Vigência predominante</i>	1880-1910	1910-1970	1950-1990	2000...
<i>Organizações e instituições</i>	Hieraquizadas, verticalmente integradas	Grandes empresas multi-departamentais	Enxutas, integração horizontal; Externalização: terceirização e subcontratação	Em rede, constituindo cadeias de valor
<i>Mercado de Trabalho</i>	Difuso	Piramidal	Segmentado: Primário, secundário e periférico	Polarizado
<i>Atividades laborais</i>	Racionalização das tarefas: estudo de tempos e movimentos	Empobrecimento das tarefas: curto ciclo de execução	Polivalência: ciclo de execução alargado	Enriquecimento das tarefas: maior conteúdo de trabalho
<i>Produção</i>	Em massa voltada para o mercado local	Em massa e homogênea: produtos padronizados	Personalizada voltada para o mercado global: produtos diversificados	Nichos de mercados globais
<i>Demanda por trabalho</i>	Semi-qualificado ou especializado: economia de tempo	Desqualificado ou simples: eliminação do desperdício de tempo	Pré-qualificado: trabalho em equipes	Qualificado
<i>Orientação estratégica</i>	Equilíbrio/Retorno		Incerteza, imprevisibilidade, sucesso	
<i>Estratégia de lucratividade</i>	Racionalização, redução de custos, corte de pessoal		Competição, inovação, investimento e otimização da rede de fornecedores e parceiros comerciais	
<i>Ótica empresarial</i>	Escassez		Abundância	
<i>Princípio gerencial</i>	Espaço, tempo e mercados limitados		Espaço, tempo e mercados ilimitados	
<i>Método de gerenciamento</i>	Domínio e controle		Controle	“Fora de controle”
<i>Desafio gerencial</i>	Apostar: “tudo é proibido até que seja permitido”		Investir: “tudo é permitido até que seja proibido”	
<i>Política de marketing</i>	“Ilusão de escolhas”		Liberdade de escolha	
<i>Visão do mercado</i>	Limitado e certo Demanda pré-determinada		Ilimitado e desconhecido Demanda latente de nichos inexplorados	
<i>Estratégia gerencial</i>	Monopólio da informação		Informação partilhada	
<i>Relações de trabalho e de emprego</i>	Identidade e fidelidade		Profissionalismo e mobilidade	Empreendedorismo
<i>Carreira</i>	Em uma mesma empresa, por toda a vida		No mercado de trabalho setorial	No mercado
<i>Aspiração profissional</i>	Estabilidade		Segurança	Oportunidade

Para Castells, a tecnologia não determina a sociedade: o dilema do determinismo tecnológico seria um problema infundado, dado que a tecnologia seria a sociedade, e a

sociedade não poderia ser entendida ou representada sem suas ferramentas e experiências tecnológicas (justificando o uso do termo “modelo sócio-técnico”). O modo como as sociedades dominam sua base material moldaria o seu próprio modo de vida, em que as mudanças tecnológicas, apesar de não determinarem a evolução histórica e a transformação social, se tornam o ícone da capacidade de transformação e “modernização” das sociedades.

Segundo Castells (2000 [1996], p. 35), conhecimentos e informação seriam elementos cruciais em todos os modos de desenvolvimento (agrário, industrial, informacional), visto que o processo produtivo sempre se baseia em algum grau de conhecimento e no processamento da informação. Contudo, o que seria específico ao modo informacional é a ação de conhecimentos sobre os próprios conhecimentos como principal fonte de produtividade. Cada modo de desenvolvimento tem, também, um princípio de desempenho estruturalmente determinado que serve de base para a organização dos processos tecnológicos. O industrialismo era voltado para o crescimento da economia, isto é, para a maximização da produção. O informacionalismo visaria o desenvolvimento tecnológico, ou seja, a acumulação de conhecimentos e maiores níveis de complexidade do processamento da informação (CASTELLS, 2000 [1996], p. 35).

As atividades laborais de conteúdo enriquecido estariam ampliando sua participação no mercado de trabalho, mesmo que as atividades laborais com conteúdo mais pobre ainda representem, e possam continuar representando, grande parcela dos empregos. Contudo, as atividades laborais de conteúdo enriquecido estariam se expandindo mais rapidamente, com destaque para as atividades econômicas alocadas no setor de serviços, especialmente as que fornecem suporte a indústrias, ramos tecnológicos, segmento financeiro e outros.

Joseph Alois Schumpeter (1911, 1926, 1946) considerou a inovação tecnológica e organizacional como a força principal do capitalismo, entendida como ciclos repetitivos e contínuos. Na fase inicial de um ciclo econômico, as novas tecnologias distinguiriam as empresas inovadoras das que continuam utilizando as tecnologias tradicionais. As empresas inovariam para adquirir diferencial de custos (inovações de processo) e/ou para garantir maior participação no mercado (inovação de produto). Em qualquer caso, as empresas inovadoras obteriam elevadas taxas de lucros, visto que obteriam potencial estratégico e lucratividade, proporcionados pela adoção da inovação. Mesmo as grandes empresas, baseadas em padrões tecnológicos tradicionais, entrariam em crise e acabariam reestruturando-se ou desaparecendo.

Aspecto relevante no pensamento de Schumpeter seria que as inovações produziriam mudanças qualitativas na economia, levando ao rompimento do equilíbrio alcançado no fluxo circular estático, mas gerando um novo ciclo de acumulação maior que o anterior. Assim, nessa teoria, a evolução econômica se caracteriza por descontinuidades com a situação presente e se deve à introdução de novidades no funcionamento do sistema. Deve-se considerar, contudo, o que indicam Coriat e Boyer (1985, p. 44):

Schumpeter evita (...) uma visão demasiadamente mecanicista da questão. Se, de um lado, ele confirma sua hipótese sobre o papel central da inovação no desencadeamento e no interior dos ciclos (...), de outro, ele trata de chamar a atenção para o papel dos “*fatores externos*” ou das “*dimensões institucionais*” do contexto econômico que podem deformar sensivelmente os intervalos e os ritmos descritos pelos “*fatos estilizados*” representados pela esquematização dos movimentos cíclicos.

Teorias como a de Schumpeter já indicavam, desde os anos 1940, a tendência das empresas inovadoras ampliarem seus quadros profissionais em função das mudanças tecnológicas, favorecendo sua aplicação para promover vantagens competitivas.

Para Schnapper (1998), a mudança tecnológica atual produz novos empregos enquanto destrói empregos do padrão industrial e gera crescimento econômico, da mesma maneira que ocorreu com todas as revoluções tecnológicas precedentes.

Depois da revolução mecânica e da revolução electro/química, estamos a experimentar a revolução informática. De novo, são necessários menos activos para produzir mais. Aquando das revoluções tecnológicas precedentes, e em cada uma das vezes, foi “liberta” do trabalho – isto é, colocada no desemprego – uma parte da população. Já então se deplorava o “fim do trabalho”! Os operários partiam as máquinas que os substituíam. Mas, ao cabo de uma geração, recriavam novos empregos. O novo equilíbrio permitiu trabalhar durante menos horas, os novos empregos eram fisicamente menos duros graças às novas máquinas. Foi assim que se pôde, durante os anos do pós-Segunda Guerra Mundial, aumentar o número de empregos do sector terciário, aqueles que permitiram gerir e organizar a produção, à medida que havia necessidade de menos empregados na agricultura e na indústria. Quando se introduziram nos campos as máquinas agrícolas, muitos camponeses foram compelidos a ir para as cidades. O êxodo rural traduziu-se pelos sofrimentos de toda uma geração que via morrer o campesinato tradicional. Alguns deles reconverteram-se em agricultores modernos, chefes de empresas muito bem organizadas e eficazes. Outros tornaram-se trabalhadores citadinos [operários em fábricas]. Mas os seus filhos são agora técnicos, empregados ou professores. Os seus netos virão a frequentar estudos superiores,

darão talvez entrada na Escola Nacional de Administração. (...) A questão é saber se a revolução informática é de natureza diferente. (...) (SCHNAPPER, 1998, p. 81-82)

A perspectiva de Schumpeter sobre a importância da inovação no processo de desenvolvimento econômico foi reconhecida quando, a partir da década de 1960, muitos estudos começaram confirmar essa ideia (por exemplo, os estudos de SOLOW, 1957). Conforme Mowery e Rosemberg (2005 [1998]), independente do método de pesquisa adotado, os estudos de Solow passaram a demonstrar que, entre o final do século XIX e meados do século XX, não mais do que 15-25% do crescimento das economias avançadas podia ser atribuído ao crescimento de insumos como capital e trabalho. Esses estudos revelavam um “resíduo” de 70-85% na explicação do crescimento econômico, que resultava predominantemente da extração de mais produto de cada unidade de insumo ao invés do acréscimo do volume de insumos. A inovação e a mudança tecnológica passaram a ser consideradas como as principais responsáveis pela ocorrência daquele “resíduo”, visto que o período de análise desses estudos foi demarcado por transformações econômicas significativas, nos países desenvolvidos.

Para Mowery e Rosemberg (2005 [1998], p. 15-16), as contribuições da mudança tecnológica ao crescimento econômico não são independentes de investimento, seja este em capital físico e/ou “capital humano”. Porém, os autores explicam que essa conexão entre a mudança tecnológica e o crescimento também depende das inovações criarem indústrias novas e promoverem a reestruturação de indústrias tradicionais, que apresentam crescimento acelerado na fase inicial de sua expansão, mesmo que esse decaia posteriormente. Com base nessa condição, os autores explicam que o crescimento econômico reflete um deslocamento contínuo tanto dos produtos e serviços ofertados na economia, quanto da composição setorial.

Considerando-se a perspectiva de Schumpeter, parece haver uma tendência na sociologia de deter-se na observação das consequências iniciais de um ciclo de mudança econômica, sem preocupar-se com os ajustes subsequentes; privilegiaram a “destruição”, sem considerar a outra parte da fórmula schumpeteriana – a “criação”.

Esse processo de “destruição criativa” tenderia a aumentar a produtividade do trabalho, mas provocaria instabilidade e incerteza, especialmente, no caso de setores suplantados e dos trabalhadores com perfil defasado em relação à lógica do modelo sócio-técnico emergente. O sucateamento de tecnologias antigas implicaria em decadência de muitos setores e na demissão de trabalhadores das empresas que ficam para trás na corrida

tecnológica. Em muitos casos, os trabalhadores demitidos dos “setores decadentes” não possuem o perfil exigido pelos novos postos de trabalho criados. Para esses trabalhadores, a “destruição criativa” implica em período de desemprego, queda de rendimentos e redução de bem-estar e qualidade de vida, especialmente, se as inovações vierem no sentido de perfis mais arrojados. Esse parece ser o caso de muitos trabalhadores que vivenciam a evolução da sociedade industrial para a sociedade informacional, visto que a sociedade industrial gerou um contingente gigante de trabalhadores pouco qualificados.

Na passagem do modo de desenvolvimento industrial para o informacional, a capacidade de adaptação dos trabalhadores constitui um dos fatores cruciais para o sucesso individual no mercado de trabalho. Os trabalhadores qualificados e estimulados a continuar se desenvolvendo profissionalmente têm maior facilidade de se adaptar às mudanças, diferentemente da geração industrial. Conforme Greenspan (2007), a única forma de se “manter vivo” ao longo de processo de “destruição criativa” seria inovar sempre e lidar com a imprevisibilidade do futuro. Para o autor, nesse contexto, pode existir um conflito de escolhas – *trade-off* – entre prosperidade econômica e “qualidade de vida”. Greenspan afirma que a concorrência, definida na concepção schumpeteriana como motor do progresso econômico no capitalismo, traria consigo uma dose elevada de instabilidade nas relações laborais. A tese schumpeteriana sugere que tanto a manutenção quanto a geração de empregos dependem da inovação, visto que apenas com o desenvolvimento econômico se poderia superar crises econômicas e os déficits de emprego produzidos pelas mesmas. A mudança tecnológica traria modificações na estrutura produtiva, contexto em que surgiriam novas atividades econômicas e novas atividades laborais. Quando tais mudanças geram demanda por trabalho qualificado, as novas relações de emprego tenderiam a promover “empregos melhores”, com maior rendimento médio. Caso as mudanças gerassem maior demanda por trabalho desqualificado, os efeitos seriam contrários.

No campo da sociologia do trabalho, duas tradições teórico-interpretativas se destacam na análise sobre os efeitos do desenvolvimento capitalista sobre a situação do trabalho e do emprego, comportando diferentes tipos de argumentos que coexistem como orientação para os estudos. Os embates intelectuais que fomentam essas tradições subsidiam também parte significativa da literatura que trata sobre a *qualidade do emprego*.

Essas perspectivas teóricas não são complementares, pois muitos de suas premissas são incompatíveis. De um lado, há autores que creem em um movimento de precarização do trabalho e do emprego, visto que haveria descontinuidade das condições de trabalho e emprego vigentes até então. De outro lado, há autores menos pessimistas, que acreditam na

permanente transformação da realidade do trabalho, atingindo diferentemente os segmentos sociais, dependendo das condições que estes apresentem. Autores adeptos desta segunda tradição concordam que haveria descontinuidade das condições de trabalho e emprego em algumas atividades econômicas, porém, haveria novos ganhadores e novos perdedores nessa realidade, como teria havido na transição entre “ciclos econômicos” anteriores, como na passagem da sociedade agrária para a sociedade industrial.

A perspectiva de um *movimento de precarização* dos empregos como resultado de mudanças sócio-técnicas foi enfatizada por Harry Braverman, sendo seguida por muitos autores. Os autores que seguiram essa visão argumentam que as transformações no âmbito do trabalho e do emprego seguem o processo de desenvolvimento capitalista que resulta invariavelmente na degradação dos empregos, no enfraquecimento da proteção social e na redução do número de empregos (HARRISON, 1994; RIFKIN, 1995; e no Brasil, ANTUNES, 1995, 1999, 2005; BRAGA, 2003, 2006 e 2007; ALVES, 2009).

A obra clássica *Trabalho e Capital Monopolista* (1974), de Braverman, adquiriu notoriedade ao tentar demonstrar, em tom catastrofista, a inevitabilidade da degradação do trabalho no sistema capitalista de produção. Embora reconhecesse que as novas tecnologias seriam responsáveis pelo dinamismo do capitalismo, Braverman sustentou que estas reforçariam a divisão do trabalho, intensificando a desqualificação da “força de trabalho”. Nessa visão, o capitalismo conduz a um processo irreversível de proletarização e de desprofissionalização, uma vez que a racionalidade do sistema implicaria economia de mão-de-obra e divisão do trabalho. Essa perspectiva muito difundida na literatura sociológica sustenta que o modo de produção capitalista destruiria, sistematicamente, a qualificação dos trabalhadores, produzindo atividades laborais que corresponderiam às necessidades do sistema produtivo. Essa tese fundamenta-se na realidade empírica do mundo fordista, e autores mais recentes, com base nos mesmos pressupostos de Braverman, sugerem “conceitos inerciais” como “neofordismo” (por exemplo, HARRISON, 1994) ou “infotaylorismo” (por exemplo, BRAGA, 2006 e 2007) para analisar a nova realidade do trabalho.

Para Braverman, a desqualificação do trabalhador resultaria na desvalorização do trabalho. A execução de operações limitadas acabaria reduzindo a necessidade de qualificação dos trabalhadores e, conseqüentemente, proveria baixo salário. A lógica desse argumento seria de que em uma sociedade baseada na compra e venda de “força de trabalho”, dividir os ofícios baratearia suas partes individuais. A força de trabalho capaz de executar o processo pode ser comprada mais barato como elementos dissociados do que

como capacidade integrada no trabalhador. Ao longo prazo, este processo “cria aquela massa de trabalho simples que é o aspecto principal das populações em países capitalistas desenvolvidos” (BRAVERMAN, 1974, p. 80).

Braverman analisou um momento no qual as técnicas de automatização e informatização davam passos iniciais, preocupando-se com a aplicação direta de novas tecnologias sobre o trabalho no setor de serviços, sem analisar os novos ramos produtivos que passaram a emergir. Para os adeptos recentes desses pressupostos, as novas formas organizacionais ou tecnológicas surgiriam exatamente da exigência de renovação das técnicas de controle sobre o trabalho. Braverman e seus seguidores tratam o desenvolvimento capitalista centrando a questão da divisão do trabalho e em um jogo conflitante entre capitalistas e trabalhadores. Para eles, a economia capitalista se desenvolveria de maneira muito instável e conflituosa e, embora considerem que a inovação seja condição necessária para a manutenção do crescimento econômico, não seria mecanismo suficiente para assegurar uma evolução positiva do emprego e do padrão de vida dos trabalhadores. Evidência que questiona essa tese, hoje, é a de que, na economia informacional, o sistema produtivo depende, sobretudo, do trabalho qualificado.

Em estudo mais recente, o sociólogo norte-americano Jeremy Rifkin reforçou a perspectiva que sustenta a existência de um movimento de precarização do trabalho e do emprego. No livro *O Fim dos Empregos* (1995), o autor relaciona uma série de empregos e funções que foram paulatinamente substituídos pela automação e pela informatização, chegando a sugerir que as máquinas seriam o novo proletariado. Rifkin afirma que a inovação aumenta a produtividade e colocaria milhares de operários à margem do trabalho. Para Rifkin, o resultado da introdução da tecnologia levaria as empresas a demitir trabalhadores, criando um verdadeiro exército de desempregados. As empresas “competitivas” optariam por trabalhar com uma folha de pagamento cada vez menor, obrigando os trabalhadores a produzir mais. Nesta visão, porém, está implícito o pressuposto de que as empresas competem exclusivamente por meio da redução de custos do trabalho, ignorando a perspectiva da competição baseada na inovação.

Na perspectiva catastrofista de Rifkin, com a atual revolução tecnológica, o ambiente produtivo não precisa do trabalho formal em massa e, portanto, as novas tecnologias não desempregariam apenas na indústria, mas também nos serviços. Para o autor, ao contrário de outras épocas em que as consequências da introdução de inovações provocaram uma migração das atividades econômicas obsoletas para as atividades emergentes – como, por exemplo, o movimento dos desempregados no setor industrial para

o setor de serviços, nos anos 1950 e 1960 – seria inviabilizado com mudanças em todos os setores e atividades econômicas.

Outros autores afirmam que a tendência à descontinuidade das condições de trabalho e de emprego não se origina da lógica estrutural do modo de desenvolvimento informacional, mas seria o resultado da reestruturação das relações capital-trabalho tradicionais, definidas para a sociedade industrial (CASTELLS, 2000 [1996], p. 293).

Essa perspectiva está fundada no pressuposto de que as mudanças no mundo do trabalho aconteceram no contexto não de um novo e melhor ou pior modo de desenvolvimento, mas no contexto da crise de um modelo superado. Os tipos de emprego mudariam 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, atingindo desigualmente todos os que participaram do modelo sócio-técnico em vias de decadência (Cf. CASTELLS, 2000 [1996]).

Segundo Castells, a sociedade informacional possui uma infra-estrutura que assegura a produção e transmissão de grandes volumes de informação, bem como interatividade em redes extensas e dispersas. Essa sociedade está centrada não tanto na produção de bens, mas na produção de grande diversidade de serviços e de negócios, baseados em conhecimentos e na produção, tratamento e transmissão da informação. Isso não significa que formas arcaicas de produção deixem de existir, pelo contrário, permanecem porque continuam necessárias.

Ainda é possível precisar melhor as linhas de pensamento em que se situam os estudos sobre a *qualidade do emprego*. Trata-se das escolas denominadas neo-fordista e pós-fordista. Ambas estão vinculadas às linhas teóricas antes expostas.

Adeptos da escola do pensamento neo-fordista, discutem que a *qualidade do emprego* declina em resposta à reestruturação produtiva dos anos 1980-1990, deixando para trás muitos ganhos do pós-guerra, e institucionalizando uma filosofia “enxuta” das relações do emprego. Autores como Harrison (1994) sustentam a tese de que as recentes transformações no âmbito do trabalho e do emprego demarcam nada de essencialmente novo. Harrison (1994) e Green (2005) afirmam que a “classe trabalhadora” estaria experimentando um contínuo e permanente processo generalizado de “precarização”, marcado pela desqualificação e pela fragmentação identitária dos trabalhadores, crescente intensificação do trabalho, maior estresse, maior controle, menor autonomia, além de ter ampliado um sentimento de insegurança que não teria havido em outro período.

Para Green (2005), embora tenha crescido a riqueza material das economias industrializadas, a *qualidade do emprego* teria declinado, particularmente em termos de recompensas materiais e de ritmo do trabalho. Os adeptos desta visão afirmam que o salário médio estagnou ou caiu para a maioria de categorias de trabalhadores e que a desigualdade do salário cresceu. A segurança no emprego teria diminuído em razão da deterioração interna dos mercados de trabalho, provocada pelas práticas de subcontratação e de terceirização, e ao crescente uso do emprego contingente. As empresas teriam intensificado o trabalho, extraindo mais envolvimento dos trabalhadores, sem ascensão proporcional no pagamento.

Esta corrente foi chamada neo-fordista porque seus teóricos sustentam que mesmo frente às transformações no trabalho e no emprego, a lógica da empresa capitalista tradicional permanece intacta e alguns princípios, tais como a desigualdade entre a gerência e o trabalhador, acentuada. Apontam ainda que os benefícios conquistados no período pós-guerra teriam estagnado, atingindo a uma proporção menor de trabalhadores, enquanto as empresas procuravam reduzir custos, eliminando os quadros menos qualificados e os subcontratando, com a ajuda das novas tecnologias da informação. Segundo essa perspectiva, com a reestruturação produtiva, verifica-se expansão da subcontratação, que teria exacerbado o dualismo – contratados vs. subcontratados – e aumentado a proporção de trabalhadores nos segmentos desprotegidos e de baixo-salário. Segundo esses autores, as novas práticas de trabalho estabelecidas frente à competitividade e à flexibilidade organizacional, representariam também a intensificação das práticas tayloristas-fordistas de trabalho, marcando um retorno às prerrogativas gerenciais do pré-guerra, tais como padrões do trabalho a prazo determinado.

A escola do pensamento pós-fordista, por sua vez, discute as transformações no âmbito do trabalho e do emprego propondo que as mudanças decorrentes superam as velhas práticas de trabalho e, nesse ínterim, novas formas de emprego proporcionam a execução de trabalho mais sofisticado, aumentando desafios e autonomia relativa, permitindo carreiras intra-setoriais e inter-empresas, oferecendo salários mais elevados, diminuindo o esforço físico e ampliando o uso de capacidade intelectual no desempenho das atividades laborais (PIORE & SABEL, 1984; por exemplo, APPELBAUM, BAILEY, BERG & KALLEBERG, 2000).

A ampliação da participação de atividades laborais mais enriquecidas na composição dos mercados de trabalho estaria promovendo condições mais flexíveis de trabalho e diminuindo o esforço físico em detrimento do aumento da demanda pelas

capacidades intelectuais. Segundo esses autores, o efeito estrutural dessas mudanças seria a diminuição da proporção de empregos ocupados por homens e da diferença salarial entre homens e mulheres, no mercado de trabalho. Os autores observam que nas atividades laborais de conteúdo mais rico ocorre maior valorização dos níveis de decisão e iniciativa, não apenas na esfera do desempenho da tarefa, mas também, na elaboração da carreira. Destacam que nessas atividades também ocorre ampliação do reconhecimento das competências e do desempenho individual. Essas seriam consequências da maior atribuição de autonomia e liberdade nas iniciativas individuais no trabalho, que decorrem fortemente da horizontalização das estruturas organizacionais e da adoção do trabalho em equipes. Essas mudanças implicam em desenvolvimento de uma cultura meritocrática no trabalho que é, ao mesmo tempo, resultado e estímulo da individuação do trabalhador, o que significa o controle pelo trabalhador do seu próprio trabalho e a relação entre maior competência e maior reconhecimento.

Os autores pós-fordistas desenvolvem a abordagem proposta por Burawoy, no final dos anos 1970, demonstrando maior preocupação com aspectos das relações laborais não relacionadas ao conflito. Em diálogo crítico com Braverman, Burawoy (1979) recusou as noções de controle e desqualificação dos trabalhadores no ambiente produtivo. Para o autor, o ambiente produtivo seria marcado tanto pela sujeição dos empregados quanto pelo consentimento; não teria apenas caráter econômico, mas também político e ideológico. Na estruturação das relações laborais estaria implícita uma ordem negociada, baseada em uma dialética entre a gestão capitalista da força de trabalho e a resistência dos trabalhadores. Conforme Burawoy, trabalhadores e capitalistas estariam aludindo às escolhas feitas por uns e outros, em um “jogo” no qual a racionalidade do sistema dependeria das estratégias adotadas pelos “*players*”. Nessa perspectiva, sugere-se a formação de um *ethos* vinculado às relações de trabalho em que os agentes fariam escolhas a partir das “regras do jogo”. Participando das “escolhas” proporcionadas pelo capitalismo, o trabalhador seria levado a consentir com suas normas. As relações sociais tecidas na produção não se reduziriam à regulação da expropriação, mas expressariam uma “comunidade ética”.

Essa perspectiva foi chamada pós-fordista porque seus defensores sustentam que o modelo organizacional taylorista-fordista e as relações laborais conflitantes, herdadas da era industrial, tenderiam a estar obsoletos. A propagação da tecnologia de informação, combinada com o aumento do conhecimento e do uso da informação no trabalho, conduziu a uma reconfiguração do processo de trabalho, com maior uso de práticas de participação. Essas mudanças teriam ampliado a importância dos serviços com alto valor agregado no

produto econômico dos países, beneficiando os trabalhadores. Concordam, no entanto, que há muitos trabalhadores à margem do novo paradigma tecnológico e de trabalho.

## **2.5 MUDANÇAS ESTRUTURAIS DO MERCADO DE TRABALHO E QUALIDADE DO EMPREGO: PARA ALÉM DA INDÚSTRIA E DOS SERVIÇOS**

A partir da década de 1970, o crescimento de empregos no setor de serviços e o declínio de empregos no setor industrial foi uma das transformações mais significativas no mercado de trabalho dos países desenvolvidos, processo que nos países em desenvolvimento tornou-se evidente apenas durante a década seguinte. Naquela época, os estudiosos alarmaram-se, pois supuseram que as características dos empregos no setor de serviços seriam uma ameaça ao padrão de emprego até então vigente. Conforme Meisenheimer (1998), nos anos 1970, analistas observaram que os salários médios no setor industrial eram mais elevados do que no setor de serviços e, como o volume do setor de serviços estava se ampliando e o do setor industrial reduzindo, sugeriram que essa mudança estrutural representava uma transformação no mercado de trabalho, que estaria deixando de ser constituído de “bons empregos”, passando a ser composto por “maus empregos”. Portanto, o suposto declínio da *qualidade do emprego* passou a ser associado à expansão do setor de serviços e de comércio.

Entretanto, análises mais recentes permitem rejeitar esta tese, pois têm revelado que mesmo que o setor de serviços abranja uma parte substancial dos “piores empregos” nas economias, também abrange parte considerável dos “melhores empregos”. Essa constatação levou autores a afirmar que por ser constituído por muitas atividades econômicas, o setor de serviços é particularmente diversificado em termos da *qualidade do emprego* (por exemplo, MEISENHEIMER, 1998).

O deslocamento da composição do mercado de trabalho, afastando-se da indústria em direção aos serviços, não seria necessariamente um sinal de deterioração da *qualidade do emprego* visto que em muitas atividades do setor de serviços os resultados eram iguais e até mesmo superiores aos da indústria. Porém, como algumas atividades do setor de serviços apresentavam – em muitos casos ainda apresentam – resultados inferiores, o setor de serviços acabou sendo visto como gerador de empregos menos desejáveis,

especialmente por não apresentarem algumas das tradicionais condições que ajudaram a definir o emprego industrial típico como um padrão de emprego de qualidade.

Se há problemas com algumas dimensões utilizadas para a avaliação da *qualidade do emprego* nas atividades de serviços, especialmente, quando características dessas atividades não combinaram com as do padrão industrial. Pode ter ocorrido também um problema de agregação do setor de serviços, por incluir atividades econômicas de natureza bastante distinta<sup>21</sup>.

Durante a década de 1990, o setor de serviços tornou-se responsável por uma grande e crescente proporção do Produto Interno Bruto (PIB) dos países, superando a produção de bens fabris. Tal mudança provocou consternação entre analistas do mercado de trabalho, políticos e líderes empresariais, visto que a produção de mercadorias em fábricas, fazendas, minas, que por mais de dois séculos, foi considerada como a fonte do poder econômico das nações, passou a ser questionada (Cf. SMITH, 1776; sobre isso ver MEISENHEIMER, 1998). A tese de Smith, que influenciou Marx, considerava que os “prestadores de serviços” – médicos, advogados, clero, agentes domésticos, atores, músicos, soldados, e assim por diante – eram necessários e até mesmo respeitados membros da sociedade, mas não produziam riqueza. O marxismo foi uma das correntes que mais se apoiou neste pressuposto, desvalorizando a produção intangível, embora o próprio Marx tenha em certa altura considerado a questão do *general intellect*<sup>22</sup>, que parece esquecido pelos “marxistas”.

Desde os estudos econométricos sobre a função de produção agregada e sobre as fontes da produtividade econômica realizados no final dos anos 1950 por Solow, há evidências de que as economias avançadas crescem em produtividade não tanto em função do aumento quantitativo de capital e trabalho, como ocorria nas primeiras fases da

---

<sup>21</sup> Muitos esforços têm sido empreendidos pelas organizações de classificação das atividades econômicas para melhor delimitar o setor de serviços. No passado havia uma tendência em se classificar como serviços toda a atividade que não se enquadrava como indústria, agricultura e mineração. Em razão disso, o setor de serviços transformou-se num verdadeiro mosaico, incluindo atividades econômicas essencialmente diferentes, por exemplo, estão na categoria setor de serviços atividades como telecomunicações e serviços pessoais de higiene ou cuidados com animais. Em algumas classificações recentes, o setor de telecomunicações tem sido classificado num ramo interno ao setor de serviços, chamado de setor de tecnologias da informação ou setor de serviços informacionais (por exemplo, IBGE/PAS, 2008).

<sup>22</sup> Marx sustentava que o pleno desenvolvimento das capacidades individuais ocorreria conjuntamente com o pleno desenvolvimento das forças produtivas e conduziria inevitavelmente a uma revolução histórica. Com o desenvolvimento das competências individuais seria cristalizado um ator social não preso ao dualismo que separa trabalho intelectual de trabalho manual. Como expresso na teoria do valor, por Marx, a transformação do trabalho material em trabalho imaterial e, conseqüentemente, da força de trabalho em intelectualidade de massa, poderia ser uma das causas da crise do sistema capitalista, visto que as barreiras de espaço e de tempo do modo de produção industrial acabariam rompidas. Ao invés do trabalhador ter sua consciência moldada no ambiente de trabalho, o *general intellect* é necessariamente produzido num ambiente eminentemente público (Ver os *Grundrisse*, de Karl Marx).

industrialização, mas como resultado de uma combinação mais eficiente dos fatores no processo de produção. Ou seja, são inovações não necessariamente materiais que produzem o crescimento da lucratividade. A interpretação das primeiras equações econométricas de Solow revelava que o fator chave na explicação do incremento da produtividade era um misterioso “resíduo estatístico” na função de produção agregada. Hoje, muitos estudiosos, especialmente da corrente neoschumpeteriana (por exemplo, DENINSON, 1985), afirmam que este “resíduo” tem sido atribuído à influência crescente da ciência, da tecnologia, da qualificação do trabalho e da eficiência da gestão no processo produtivo e na formação de mercados de serviços complexos. Hoje, sabe-se que, em parte considerável das atividades de serviços, a demanda por trabalho qualificado é maior do que na indústria e, por essa razão, ocorreria maior inserção de trabalhadores de maior grau de instrução e graduados nesses mercados de trabalho, o que não se verificou em muitas das atividades fabris tradicionais.

Meisenheimer (1998) analisou o caso da *qualidade do emprego* nos Estados Unidos, destacando a distinção entre os grandes setores econômicos, e constatou que, em 1996, o salário semanal médio em tempo integral de todos os vencimentos dos trabalhadores no setor de serviços, em geral, correspondia a 91% do da indústria transformadora. O estudo revelou que a distribuição dos ganhos é muito semelhante entre os serviços e a indústria, o que sugere ser demasiado simplista a concepção de que os empregos no setor de serviços sejam de “baixos salários” e os empregos na indústria de “altos salários”. O estudo também revelou que nas ocupações superiores não há diferença de remuneração e benefícios entre o setor de serviços e o industrial e que no caso das ocupações intermediárias e inferiores, em algumas atividades de serviços, há vantagens em relação à indústria. O autor observou que, em algumas atividades de serviços, os trabalhadores qualificados apresentam remuneração inicial bastante elevada. Essa constatação sugere que no setor industrial, os trabalhadores teriam remuneração maior em função do tempo de emprego, enquanto nos serviços, os ganhos podem ser elevados desde o início do vínculo, em atividades que exigem qualificação. Porém, também parece ser verdade, que em muitas atividades de serviços, especialmente as que exigem pouca qualificação, como serviços pessoais, vestuário, recreação, alimentação e limpeza, por exemplo, os salários podem ser mais baixos do que nas atividades que exigem baixa qualificação na indústria.

Segundo Meisenheimer, nos Estados Unidos, os trabalhadores dos serviços são menos suscetíveis do que os da indústria para receber seguro saúde e aposentadoria por

invalidez; em vários grandes segmentos de serviços – especialmente hospitais e centros de ensino – os trabalhadores têm muitos benefícios deste tipo. O autor ainda destaca que os trabalhadores dos serviços são menos propensos a perder os seus empregos do que na indústria, especialmente no que se refere a mudanças tecnológicas, pois as atividades de serviços seriam menos suscetíveis de serem substituídas por tecnologias. Acidentes de trabalho, doenças e mortes são menos comuns nos serviços do que na indústria, o que justificaria uma menor ênfase em benefícios de saúde, e, por isso, talvez, um seguro de saúde fosse menos importante indicador de *qualidade do emprego* nos serviços do que em atividades com maior risco à integridade física do trabalhador, como em algumas indústrias ou na construção civil.

Resultados conflitantes surgiram a partir de estudos realizados para determinar se a considerável expansão do emprego no setor dos serviços, nos Estados Unidos, teria sido, predominantemente, “boa” ou “má” qualidade. Enquanto Tilly (1997, p. 273) afirmava que o emprego global nos Estados Unidos teria inequivocamente piorado em razão da redução do emprego no setor industrial, os estudos realizados por Meisenheimer (1998) e pela OCDE (2001) afirmavam que o crescimento do número de empregos na maioria dos países, incluindo os Estados Unidos, seria mais rápido nas ocupações do setor de serviços mais qualificadas e que remuneram bem. Estes achados necessitam de maior esclarecimento para verificar como estas conclusões foram alcançadas.

O monitoramento do comportamento de alguns indicadores, entre 1959 e 1995, levou Tilly à conclusão de que a *qualidade do emprego* se deteriorou nos Estados Unidos, caracterizando uma rápida expansão da categoria dos “maus” empregos e a expansão do setor de serviços foi descrita como provável causa dessa deterioração. Esta conclusão baseou-se em fatores como a “queda dos salários reais”, um declínio na taxa de sindicalização e uma redução no grau de permanência no emprego, em conjugação com o aumento da mobilidade profissional. Ambas as consequências poderiam ser apontadas não como um desvio no padrão de emprego, mas na sua oscilação, frente a uma realidade que demanda mais trabalho qualificado, rico e com melhores condições de trabalho.

A perspectiva pessimista de Tilly, sobre o crescimento da participação de empregos ruins no mercado de trabalho norte-americano, difere dos resultados do trabalho de Meisenheimer (1998), também sobre o contexto norte-americano, e de estudos da OCDE (2001), que examinou os países desenvolvidos. As diferenças nos resultados entre essas investigações decorrem das diferentes metodologias adotadas. Tilly, como muitos outros autores, utilizou as características dos postos de trabalho da indústria tradicional, que já

vinha de um modelo consolidado de relações laborais, como um ponto de referência de “bons empregos” para avaliar os empregos nos setores de serviços e de comércio. Ferranti *et al.* (2002), em estudo sobre os novos postos de trabalho no setor de comércio em países latino americanos, advertem que os empregos neste setor devem ser considerados como novas formas de oportunidade para os trabalhadores desses países, mesmo que em comparação com outros empregos pudessem parecer “empregos ruins”.

A constatação de deterioração da *qualidade do emprego* também pode ter sido produzida pela análise de dados muito agregados. Nem todas as atividades econômicas passariam por deterioração na *qualidade do emprego*. A agregação de dados pode esconder movimentos que estivessem ocorrendo em alguns ramos produtivos já ajustados, mas que por representarem menor número de casos, ficariam subestimados. Frente a um novo paradigma tecnológico, poder-se-ia sugerir que, no caso de segmentos decadentes ou em crise, a *qualidade do emprego* poderia vir a deteriorar-se, assim como em segmentos emergentes, poder-se-ia esperar sua evolução. Da mesma maneira, segmentos com condição econômica mais desenvolvida poderiam apresentar situação mais promissora de *qualidade do emprego* (MOCELIN, 2010).

Segundo estudo da OCDE (2001), os postos de trabalho no setor de produção de bens parecem mais propensos a más condições de trabalho, em quase todos os países, embora tenham, no passado, apresentado remuneração mais elevada quando comparados com setores emergentes. Os dados desse estudo também demonstram que a satisfação profissional foi significativamente maior no setor de serviço do que no setor industrial, em toda a União Europeia. Segundo a análise, a remuneração do trabalho é altamente correlacionada com o nível de qualificação exigido no trabalho – seja medida através da educação formal e experiência, seja medida em termos de conhecimento e complexidade envolvidos na execução do trabalho. Os trabalhadores com salários mais elevados tendem a ter melhores condições de trabalho do que os trabalhadores com baixos salários que executam trabalho físico, além de terem empregos menos ruidosos e maior grau de autonomia nos seus horários de trabalho (OCDE, 2001).

As conclusões da OCDE (2001) replicam as encontradas por Meisenheimer (1998) com relação aos Estados Unidos e, ambos os estudos, rebatem os achados de Tilly (1997). Os postos de trabalho no setor de serviços apresentam variações consideráveis no que diz respeito às características laborais. Empregos com condições de trabalho pobres e baixos salários coexistem com os que têm condições de trabalho ricas e alta remuneração. As constatações sugerem que a estrita dicotomia entre “bons empregos”, como os localizados

no setor industrial, e “maus empregos”, como os localizados no setor de serviços, não passam de um equívoco.

Llamas e Garro (2003, p. 156) calculam que, nos anos 1990, um em cada cinco novos trabalhadores teria instrução superior, *revertendo* o cenário da sociedade industrial. Observações como essa reforçam a perspectiva de que há uma mudança em curso na composição do mercado de trabalho em termos de demanda ocupacional. A nova composição dos mercados de trabalho favorece a expansão das atividades laborais que demandam trabalho qualificado, dependente de conhecimento para o uso da informação no trabalho, que passam a aumentar sua participação no conjunto do mercado de trabalho; indicaria também uma tendência à maior oferta de empregos de melhor qualidade frente à demanda por trabalhadores mais instruídos e com “nova cultura”. Os críticos, entretanto, afirmam que a mais alta escolaridade não é empregada nas atividades laborais.

Entre os estudos analisados, todos os que abordavam aspectos sobre a escolaridade revelaram a existência de uma relação direta entre os níveis de qualificação e de escolaridade dos trabalhadores e a ocupação de “melhores” empregos (OSTERMAN, 1994; CARTY, 1999; KALLEBERG, RESKIN & HUDSON, 2000; IZQUIERDO, 2001; CÉLESTIN, 2002; MCGOVERN, SMEATON & HILL, 2004; HUALDE & SERRANO, 2005): quanto maior os níveis de qualificação, maior a produtividade agregada do trabalho, logo melhor seria a *qualidade dos postos de trabalho*. Hualde e Serrano (2005) afirmam que as qualificações assumiram tamanha importância que mesmo a maior oferta não reduz sua valorização no mercado. O capital humano traduz-se em importante fator de competitividade e melhores salários servem como instrumento para impedir a mobilidade dos trabalhadores mais qualificados, profissional e pessoalmente.

Carty (1999) também demonstrou que à medida que a base de conhecimentos e de qualificações dos trabalhadores aumenta, a *qualidade do emprego* melhora. Conforme observado por Kalleberg, Reskin e Hudson (2000), em estudo realizado nos Estados Unidos, o grau de instrução reduz as características de “maus empregos”. Para Célestin (2002, p. 56), os trabalhadores com maior escolarização e com formação diversificada adaptam-se melhor às transformações que surgem nas empresas e no mercado de trabalho, considerando-se que o grau de formação promove a empregabilidade e as possibilidades de evolução na carreira e de promoção profissional. Os mais qualificados buscam melhores postos de trabalho, enquanto os com menor grau de instrução enfrentam um futuro de alternância constante entre “maus” empregos.

Infante e Vega-Centeno (1999) afirmam que, por um lado, o trabalhador especializado em uma tarefa rotineira, pouco qualificado, estaria mais propenso a ser rebaixado no mercado de trabalho; e que, por outro lado, os trabalhadores com maior qualificação podem agregar valor aos produtos das empresas, incidindo em vantagens competitivas. A maior qualificação dos trabalhadores não só beneficia o empregador frente à necessidade das empresas em disputar mercado com a concorrência como beneficia o empregado, que mais qualificado, está “mais protegido” – com maior empregabilidade – frente às mudanças de mercado. Segundo Schnapper (1998, p. 102) cada vez menos existem carreiras regulares em uma mesma empresa, pois os assalariados redefinem cada vez mais sua profissão, passando de uma carreira à outra, de uma empresa à outra. Para a autora, mudou a ideia de que é suficiente aprender uma profissão: “(...) é preciso aprender a poder aprender outras profissões, pois toda a gente se arrisca a ser obrigado a reconverter-se durante a sua vida profissional” (p. 105).

Estudos tanto nos Estados Unidos quanto nos países da América Latina demonstraram que a elevação da competitividade tem resultado no aumento da dispersão salarial em favor dos trabalhadores mais qualificados, cuja produtividade e as remunerações são maiores. Especialmente no caso da América Latina, a abertura econômica teria barateado os bens de capital, favorecendo aquisição de equipamentos mais modernos pelas empresas, que exigem trabalho mais qualificado no seu manuseio, além de novas práticas de gestão profissional que exigem trabalhadores qualificados para sua aplicação. Muitos destes equipamentos eliminam trabalho menos qualificado, afetando a demanda e as remunerações em ocupações inferiores (Ver os estudos da coletânea organizada por INFANTE, 1999; também, HUALDE & SERRANO, 2005).

Kalleberg, Reskin e Hudson (2000) sugerem que os empregadores tentam reter a mobilidade dos trabalhadores mais qualificados, oferecendo melhores salários e benefícios. Entretanto, o critério da estabilidade não necessariamente atenderia trabalhadores com perfil mais arrojado. Considerando que os empregos altamente qualificados tendem a ser melhores empregos, os autores sugerem que a complexidade da ocupação seja considerada uma *proxy* para os empregos de qualidade. Kalleberg, Reskin e Hudson adotam essa posição com base em resultados de sua pesquisa que apontou que a complexidade das ocupações superiores reduz a exposição às características de “maus empregos”. Essa evidência, em parte, contrapõe a concepção do emprego típico industrial, embora tais autores não se refiram à questão sob este ângulo.

McGovern, Smeaton e Hill (2004), em estudo realizado na Grã-Bretanha, destacam que os trabalhadores com menor grau de instrução são menos atraentes para os empregadores do que os com maior instrução e com conquistas profissionais. Os trabalhadores com baixa instrução conseguem apenas ocupar postos em condições mais pobres. Segundo o estudo, jovens trabalhadores com pouca experiência no mercado de trabalho são mais susceptíveis de serem expostos a riscos, como são também os trabalhadores com faixa etária elevada, que não têm alternativas. Já os trabalhadores em ocupações mais ricas e complexas, mais instruídos, acabam sendo menos expostos às características de “maus empregos” do que os em ocupações de conteúdo pobre.

Para Izquierdo (2001), os indivíduos decidem obter adicionais de escolaridade quando a remuneração esperada em consequência do investimento em educação for maior do que o dispêndio que teriam que fazer para obtê-la. O autor afirma que os trabalhadores apenas farão investimentos em educação se existirem *chances concretas* de que tal investimento possa conduzi-los a ocupar melhores empregos. A maior parte da diferença de rendimento tem origem em diferenças de produtividade que, por sua vez, podem ser determinadas pelo nível de capital humano dos trabalhadores. Trata-se de uma visão neweberiana, posto que se refere à concepção das noções de autocontrole e eficiência produtiva, usadas por Weber para explicar as diferenças entre católicos e protestantes.

Pode-se sugerir então a ideia de que alguns ambientes empresariais seriam mais propensos a recompensar melhor os trabalhadores mais qualificados, por serem mais dependentes da qualificação dos trabalhadores. Ou seja, não seriam apenas os atributos dos trabalhadores, como protela a teoria do capital humano, mas também, os atributos da atividade econômica, que potencializam ganhos nas condições de emprego. Ampliar o estoque de capital humano em uma atividade econômica por si só não ampliará a produtividade, visto que também são necessárias condições específicas de mercado.

Célestin (2002, p. 63), com base em estudos prospectivos para os próximos dez anos, afirma que, considerando as novas características dos mercados de trabalho, a demanda por trabalho incide significativamente sobre os trabalhadores que possuem melhor formação escolar. A tendência seria de que o mercado de trabalho sofra um *tensionamento*, pois teria que oferecer melhores salários para impedir a mobilidade dos trabalhadores mais qualificados, que passariam a desenvolver estratégias individuais com base nos “*seus fortes recursos*” de capital humano, visando a aproveitar as oportunidades. Por outro lado, os assalariados dotados de baixa formação escolar e com menor experiência profissional não se beneficiariam destas evoluções, sendo “*condenados*” aos empregos de

baixa ou pouca qualidade. A constante migração – voluntária ou involuntária – dos trabalhadores entre empresas, empregos e setores parece tornar-se uma realidade da vida profissional na sociedade informacional, neste sentido, a ideia de ocupar um “mesmo emprego por toda a vida” deixa de ser a tendência predominante e aqueles trabalhadores que não se adequarem à nova lógica, tenderão a ser cada vez mais rebaixados.

Castells reconhece a polarização do mercado de trabalho, especialmente no caso de economias desenvolvidas. Para o autor, as atividades laborais mais ricas em conteúdo são essenciais para o desempenho da economia atual. Essa configuração do mercado de trabalho tem relação com a forma empresarial que passa a ser predominante, a “empresa em rede”, que gera e processa informações com grande eficiência devido a sua configuração e uso de tecnologias. A configuração empresarial, que depende de relações fiéis e confiáveis entre prestadores de serviços e fornecedores, é adequada à flexibilidade e potencializa a inovação, posto que permite melhor adaptação à geometria variável da economia global e à demanda da economia de produtos intangíveis como os serviços, transformando os meios de produção tão rapidamente quanto mudam os objetos sob o impacto da rápida transformação cultural, tecnológica e institucional.

As possibilidades de inserção nesse tipo de organizações empresariais podem ser vislumbradas por meio de tipologias ocupacionais e modelos de análise do mercado de trabalho. Com base nas ocupações, Castells (2000 [1996], p. 265-266) sugere três tipologias para analisar a composição do mercado de trabalho na sociedade informacional. A primeira destas tipologias fundamenta-se na realização de valor e desdobra-se por meio da identificação das tarefas executadas. A partir das atribuições necessárias ao desempenho da economia informacional, o autor define seis classes ocupacionais. Assim, a tomada de decisão estratégica e o planejamento consistem na atribuição dos (1) dirigentes; a inovação em produtos e processos consiste na atribuição dos (2) pesquisadores; a adaptação e a definição dos objetivos da inovação consistem na atribuição dos (3) projetistas; o gerenciamento das relações entre a decisão, a inovação, o projeto e a execução consiste na atribuição dos (4) integradores; a execução das tarefas sob a própria iniciativa e entendimento consiste na atribuição dos (5) operadores; e a execução de tarefas auxiliares, que não foram ou não podem ser automatizadas consiste na atribuição dos (6) dirigidos ou “robôs humanos”.

A segunda tipologia fundamenta-se na organização em rede e classifica os trabalhadores segundo as suas capacidades. O autor define três classes de trabalhadores: (1) os ativos na rede, que navegam pelas rotas da empresa em rede; (2) os passivos na rede,

que estão “on-line”, mas não tomam decisões; e (3) os desconectados, que estão presos a tarefas definidas por instruções unilaterais não-interativas.

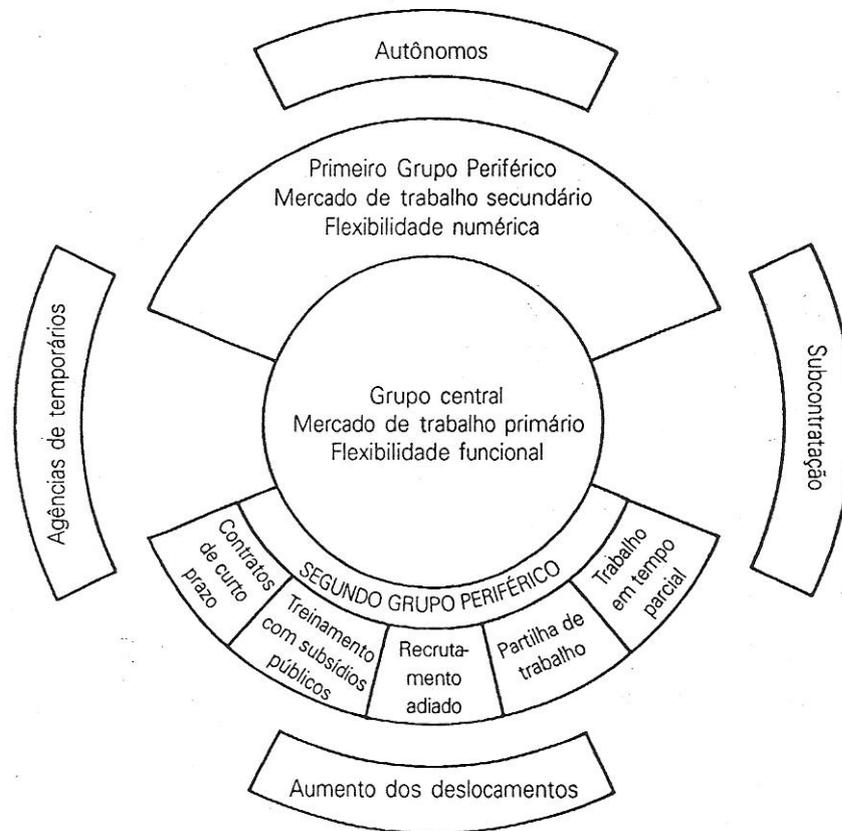
A terceira tipologia fundamenta-se na tomada de decisões entre administradores e empregados de uma organização ou rede. Com base na capacidade de atuar no processo decisório, o autor define três classes ocupacionais: (1) os que dão a última palavra, aqueles que tomam decisões; (2) os participantes, aqueles que estão envolvidos no processo decisório; e (3) os executores, aqueles que apenas implantam as decisões.

Castells argumenta que essas tipologias ocupacionais decorrentes da economia informacional não caracterizam uma “paisagem futurística” (CASTELLS, 2000 [1996], p. 266), pois foram elaboradas de acordo com os resultados de estudos empíricos que analisaram a influência das tecnologias informacionais nas organizações e nas relações de trabalho. As classificações propostas por Castells são muito sugestivas e as considerarei adequadas para estabelecer as classes de emprego segundo a sua qualidade [especialmente, a primeira tipologia, por lidar com categorias ocupacionais].

Em uma perspectiva distinta, não por acaso anterior a de Castells, Harvey (2005 [1989]) também sugeriu uma classificação ocupacional para os mercados de trabalho na passagem do regime de acumulação fordista-keynesiano, hegemônico no período que compreende o pós-guerra, para um novo, chamado pelo autor de pós-industrial. Segundo o autor, o regime de acumulação emergente possibilitou a ruptura com a rigidez fordista, que seria substituída pela “flexibilidade nos mercados de trabalho, nos processos de trabalho, nos produtos e padrões de consumo” (HARVEY, 2005 [1989], p. 143).

Harvey argumenta que seria possível observar dois grupos distintos de trabalhadores no mercado de trabalho em tempos de *acumulação flexível* (Ver a Figura 2): o *centro*, que seria constituído por empregados em tempo integral, estáveis e que desfrutariam de benefícios sociais e outras vantagens indiretas; e a *periferia*, que se segmentaria em dois subgrupos, o primeiro constituído por trabalhadores em tempo integral, mas que possuiriam qualificações encontradas com facilidade no mercado de trabalho e assim seriam facilmente substituídos, e o segundo, que incluiria trabalhadores em tempo parcial, com contrato de trabalho por tempo determinado, em empresas subcontratadas e em atividades de trabalho temporário, possuidores de pouca ou nenhuma segurança no emprego (HARVEY, 2005 [1989], p. 145-146). Segundo Harvey, é possível identificar dois tipos distintos de flexibilidade no mercado de trabalho: uma de natureza numérica, caracterizada pela utilização de trabalho temporário por parte das empresas, contratos de trabalho por tempo determinado, trabalho em tempo parcial e subcontratação;

e outra, de natureza funcional, normalmente relacionada às atividades que requerem maior qualificação, trabalho qualificado, polivalente e em equipe (Idem, p. 145-146).



**Figura 2:** Esboço do mercado de trabalho pós-industrial na concepção de Harvey

Fonte: Harvey, David. (2005 [1989]). *Condição pós-moderna*. p. 143.

Sem desmerecê-la, a classificação ocupacional elaborada por Harvey sofre prejuízos devido à época em que foi definida, ainda em uma fase transitória inicial, em que ficavam muito evidentes os prejuízos que algumas categorias, em geral, as menos qualificadas, estavam passando. O modelo de Harvey não permite visualizar, por exemplo, a constituição das organizações empresariais em rede em que, por exemplo, a terceirização não afetaria apenas as atividades acessórias e pouco complexas, mas também as atividades mais complexas, em que os trabalhadores qualificados não teriam as perdas previstas. Contudo, os méritos dessa elaboração não devem ser desconsiderados, visto que ajudam a levantar questões sobre as transformações no mercado de trabalho industrial quando dos primeiros impactos da reestruturação produtiva.

Outra contribuição importante para a análise composicional dos mercados de trabalho foi a de Maglen (2001). Sua análise determinou classes ocupacionais vinculadas ao mercado de trabalho global. Em sua análise foi realizado um mapeamento de ocupações em dez diferentes categorias profissionais na Austrália, classificando os empregos em três diferentes grupos, determinados com base na sua exposição em nível mundial: (1) ocupações expostas à economia global; (2) ocupações vulneráveis à economia global; e (3) ocupações isoladas da economia global. Esta última é constituída de profissões envolvidas na produção de serviços pessoais, não comercializados no mercado internacional. A evolução positiva demonstrada pelo estudo foi o aumento das ocupações exposta à economia global, especialmente devido à passagem de trabalhadores do grupo ocupacional vulnerável aos níveis superiores de profissões qualificadas. Assim, embora ocupações vulneráveis possam estar crescendo, as taxas de crescimento são superiores nas ocupações qualificadas e, portanto, empregos mais bem pagos também estão crescendo. Para Maglen, as alterações na composição do mercado de trabalho, no que diz respeito ao crescimento de atividades laborais enriquecidas, predizem salários mais elevados, mas o efeito sobre outros critérios não são claros. Por exemplo, a oportunidade para mobilidade ascendente é provavelmente melhor em ocupações expostas à economia global, mas não é claro se estas realmente oferecem um trabalho de carreira permanente, nos moldes do que comumente se entendeu por carreira, ou seja, progressões de um cargo mediano para outro superior no mercado de trabalho interno de grandes empresas. No caso das ocupações qualificadas, haveria também uma tendência a progressão intra-setorial.

Pochmann (2005, p. 53) apresentou uma classificação de ocupações para analisar o caso do Brasil, a partir de dados da OIT. A composição ocupacional foi definida por ocupações superiores, ocupações intermediárias e ocupações inferiores. A classe superior de ocupações é definida por postos de gerência, direção, planejamento e programação e de nível superior; a classe intermediária de ocupações é definida por postos de controle de supervisão, operadores e administração; a classe inferior de ocupações é definida por postos de atividades simples, manuais e de execução.

Os dados apresentados por Pochmann referem-se ao ano de 1996, e apresentam a situação do mercado de trabalho brasileiro comparativamente ao de países desenvolvidos. No caso do Brasil, para a década de 1990, a composição do mercado de trabalho era majoritariamente de baixo nível, apresentando 66,4% de ocupações inferiores, 17,8% de ocupações superiores e 15,8% de ocupações intermediárias. Nos demais países comparados – Alemanha, Canadá, Estados Unidos, França e Inglaterra, não havia predominância de

ocupações superiores ou intermediárias, pelo contrário, as ocupações inferiores também predominavam, mas em menor volume, sendo acima de 42,7%, porém não ultrapassando 48,8%, em todos os casos. Nos países desenvolvidos, observava-se uma participação mais significativa de ocupações superiores, que representaram em torno de 25-28%, enquanto as ocupações de nível superior e intermediário somadas, tornavam-se predominantes, na casa dos 55%. Ou seja, na composição ocupacional do mercado de trabalho do Brasil haveria uma relação inversa a dos países desenvolvidos: enquanto no primeiro havia predominância de ocupações inferiores, nos segundos, haveria predominância de ocupações superiores e intermediárias.

Atualmente, a configuração do mercado de trabalho têm se modificado rapidamente nos segmentos produtivos de ponta e em expansão, mas lentamente nos setores estagnados e decadentes. A nova lógica produtiva se fundamenta na diversificação de produtos e serviços, para responder à competitividade. Essa mudança acarreta uma reestruturação do mercado de trabalho, em que se verifica a ampliação de atividades laborais ricas em conteúdo, embora a base desse mercado de trabalho não tenda a se modificar substancialmente. No entanto, as alterações nos mercados de trabalho se refletem diferentemente entre os países, segundo o grau de desenvolvimento em que se encontram. Analistas como Pochmann (2002 e 2005) têm afirmado que nos países emergentes, por exemplo, tem-se assimilado grande quantidade do emprego de baixa qualidade que migra do mundo desenvolvido, concentrando-se os empregos de melhor qualidade nos países desenvolvidos, tornando a divisão internacional do trabalho qualificado bastante desigual.

Embora em períodos recentes os mercados de trabalho de diversos países tenham se mostrado estagnados, estes tendem continuamente a aumentar em volume e em densidade. Esse processo é marcado pela proliferação de novos ramos produtivos. Na medida em que ocorre esse adensamento, a estrutura do mercado de trabalho se complexifica gradualmente, fazendo com que surjam também novas atividades laborais condizentes com as necessidades econômicas emergentes. Historicamente, a dinâmica do mercado de trabalho tende a ser cada vez mais acentuada, ampliando a criação, a destruição e a realocação de empregos. Desse processo resulta uma crescente efervescência no mercado de trabalho, com muitos trabalhadores migrando entre setores econômicos e trocando de atividade laboral, sendo dispensados, em razão da superação de atividades, ou partindo em busca de novas oportunidades, em razão do surgimento de novas atividades.

No contexto da passagem do modelo sócio-técnico industrial para o modelo que tem sido chamado informacional, o mercado de trabalho sofreu uma alteração em seu perfil

demográfico, sobretudo, nas sociedades mais desenvolvidas. A configuração durante a sociedade industrial, em que um pequeno número de trabalhadores ocupava as melhores posições de trabalho e a grande maioria estava em postos de execução, tem sido substituída por uma nova configuração polarizada: o topo do mercado de trabalho se amplia rapidamente e a base permanece ampla. A proporção de postos de “melhor qualidade” está crescendo em ritmo intenso em razão das demandas do modo de desenvolvimento informacional baseado no novo paradigma tecnológico, mas continua crescendo também a participação de postos de “baixa qualidade”, enquanto diminui a proporção relativa das categorias intermediárias (Cf., por exemplo, CASTELLS, 2000 [1996]).

Contudo, especialmente nos países em desenvolvimento, essa tendência ainda tem sido acompanhada pela geração de postos de trabalho intermediários, visto que os mercados de trabalho nestes países ainda passam pelo processo de estruturação do mercado interno, com a formação e expansão de empregos de cunho administrativos e técnico, bem como com a formalização de postos de trabalho informais. Essa expansão é resultado do crescimento das economias destes países, da expansão do ramo da burocracia pública estatal e também da necessidade de eficiência administrativa.

Muitos empregos fabris têm sido transferidos dos países desenvolvidos para os países em desenvolvimento, desempregando trabalhadores nos primeiros e empregando nos segundos. No caso dos países desenvolvidos, Dore (1997) referiu que este processo evolutivo em que o mercado de trabalho se expande no topo e contrai na parte intermediária, tem sido agravado pelo deslocamento da produção provocada pela internacionalização econômica, com a transferência de indústrias e postos de trabalho que exigem mão-de-obra intensiva para países com menores custos do trabalho. Segundo o autor, a mundialização da economia coloca os trabalhadores dos países desenvolvidos em concorrência direta com os trabalhadores em países em desenvolvimento. Essa concorrência provocou forte queda no número de empregos que exigem apenas alfabetização rudimentar e pouca capacidade de manipular informações. Essa mudança também está correlacionada à redução do volume do emprego industrial e o crescimento do volume do emprego no setor de serviços, comércio e administração pública.

Dessas tendências resultou que o número de empregos formais tem crescido nos países em desenvolvimento, leste europeu e BRIC's (bloco de países emergentes formado por Brasil, Rússia, Índia e China), onde a remuneração é mais baixa e o trabalho pode ser igualmente qualificado. Deve-se destacar, todavia, que os salários são mais baixos apenas considerando os valores pagos nos países mais desenvolvidos, pois esses postos de

trabalho que são deslocados das economias desenvolvidas têm possibilitado a mobilidade social para a população dos países em desenvolvimento. Além disso, os países em desenvolvimento não estão à margem da internacionalização econômica e também têm participado da divisão internacional do trabalho de maneira mais efetiva. Desta forma, as populações dos países em desenvolvimento estariam tendo grande chance ao aproveitar oportunidades e benefícios “nesse mundo novo”, consequências de muitos fatores como fluxo internacional de capitais, investimentos estrangeiros diretos, industrialização rápida, transferência de tecnologias, investimentos públicos e privados em capital humano, crescimento da burocracia estatal e dos serviços públicos, ampliação da infra-estrutura necessária para suportar todos esses processos. Se considerarmos o caso do Brasil, há ainda um fenômeno novo que consiste na falta de mão-de-obra qualificada, necessária especialmente a estruturação do mercado interno.

A economia informacional é majoritariamente de serviços, pois seus fluxos *imateriais* é que *materializam* essa sociedade, embora parte considerável da mesma permaneça – e permanecerá – industrial, e até mesmo agrária, mas em um novo patamar: o setor industrial é afetado pelos processos informacionais e as indústrias tornam-se indústrias informacionais; o setor agrário é afetado pelos processos informacionais, sua gestão se profissionaliza e emerge o agronegócio, que possibilita a formalização do emprego rural. O agronegócio é fundamental, pois deste mercado depende a alimentação do grande contingente de pessoas que passam a ser consumidoras nos países em desenvolvimento. A sociedade informacional não derruba a estrutura industrial, ela a engloba, da mesma forma como a sociedade industrial do século XX englobou a sociedade industrial dos séculos XVIII e XIX, e como estas últimas englobaram a sociedade agrária.

No caso do Brasil, por exemplo, o estudo de Corseuil e Servo (2006), sobre a dinâmica do mercado de trabalho, durante a década de 1990, revelou que a cada posto de trabalho criado, novos 15 postos de trabalho são criados e 14 são extintos. Uma análise que reporte preocupação apenas com a geração líquida de empregos esconde esse fenômeno. No que concerne à rotatividade, muito de sua causa seria explicada por essa dinâmica, e não propriamente pela *qualidade do emprego*, como sugeriu Cardoso (2000).

A turbulência provocada pela mudança do paradigma tecnológico e de trabalho, tem gerado controvérsias sobre a evolução do mercado de trabalho. Por um lado, as transformações econômicas promovem uma onda de estagnação e decadências de indústrias e setores econômicos tradicionais e a extinção de alguns tipos de empregos por todo o mundo, especialmente nas economias mais desenvolvidas. Por outro lado, e ao

mesmo tempo, essas mesmas transformações promovem uma onda de novos tipos de empregos, superior em número e em escala geográfica à extinção de posições de trabalho em ramos tradicionais. Dados da OIT demonstram que, nos Estados Unidos, por exemplo, foram criados mais de 16 milhões de empregos entre 1994 e 2000; no Brasil, entre 1985 e 2008, foram criados 15 milhões de empregos formais; na Índia, foram criados 30 milhões de empregos, depois do ano 2000; na China, cerca de 100 milhões, nos últimos 10 anos. Com exceção da China, em que a geração de empregos destaca-se sobremaneira no setor industrial, nesses países, a geração de empregos ocorreu especialmente nos setores de comércio e de serviços, em razão da expansão global do fluxo comercial, com destaque para áreas como logística e informação, mas também, em razão do desenvolvimento do mercado interno desses países, com destaque para áreas como varejo, tecnologia, saúde e educação. A Índia destaca-se especialmente pela absorção das práticas de *offshoring* provenientes de empresas dos países desenvolvidos. No Brasil, destaca-se o fortalecimento do mercado interno, a indústria petroquímica e a ampliação do agronegócio – que tem promovido a formalização do emprego rural.

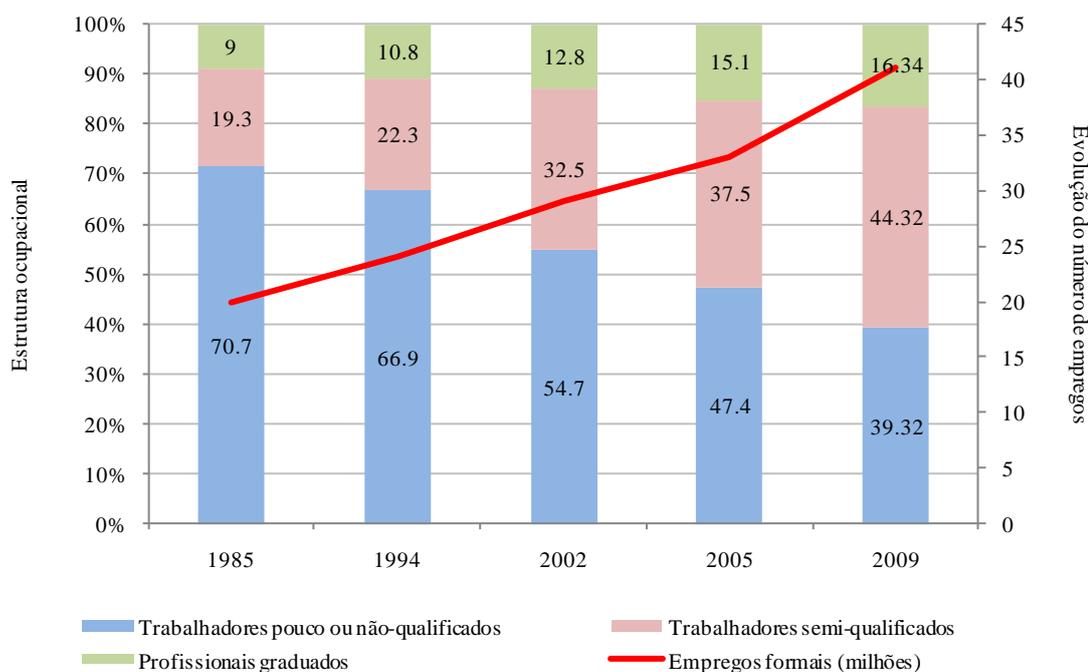
A onda de extinção de empregos nos anos 1990 foi observada especialmente na Europa e nos Estados Unidos, com a redução do emprego industrial, devido, em parte, à substituição de trabalho simples por tecnologias e, em parte, à migração de grande parte da produção fabril para a China, onde a mão-de-obra para tais tarefas é suficientemente “qualificada” e mais barata. A geração de novos empregos também foi acompanhada pelo aumento dos níveis de instrução formal no mundo desenvolvido e no mundo em desenvolvimento. Os países em desenvolvimento, que chegaram “atrasados” à corrida industrial, têm sido beneficiados pela expansão do comércio global<sup>23</sup>.

O Brasil está passando por um processo de transformações econômicas que o colocam no centro de todas as transformações referidas. Desde a década passada, está em curso uma série de mudanças e de medidas de cunho político que visam superar o esgotamento do processo de substituição de importações, por meio de ações concretas, e, até o momento, bem sucedidas, visando responder a uma adaptação à “terceira revolução industrial”. No Brasil, o modelo de desenvolvimento voltado para a substituição de importações, adotado entre as décadas de 1930 e de 1970, privilegiou a expansão de atividades econômicas de baixo padrão técnico e, conseqüentemente, constituiu, em grande proporção, mão-de-obra de reduzida instrução (Gráfico 4). Só recentemente esse panorama

---

<sup>23</sup> Aqui reside um dos problemas de importar deliberadamente teorias do mundo desenvolvido, que enfrentam uma “crise” de empregos que não se verifica no mesmo sentido em países emergentes.

tem se modificado. Segundo dados do Ministério do Trabalho e Emprego, em 1985, 70,7% dos empregados no mercado de trabalho formal, no Brasil, possuíam até o ensino fundamental; em 2009, esses representam 39,32%. No mesmo intervalo de tempo, a participação dos empregados com ensino médio passou de 19,3% para 44,32% e a dos empregados com ensino superior passou de 9% para 16,34%.



**Gráfico 4:** Transformação da estrutura do mercado de trabalho formal segundo o tipo de ocupação\* – Brasil, 1985, 1994, 2002, 2005 e 2009

**Fonte:** Ministério do Trabalho e do Emprego, Rais-Caged. **Nota:** \* O tipo de ocupação foi definido segundo o grau de escolaridade dos trabalhadores, da seguinte forma: Trabalhadores pouco ou não-qualificados são aqueles que possuem até ensino fundamental completo (até 8 anos de estudo); trabalhadores semi-qualificados são aqueles com ensino médio, médio técnico e superior em andamento (entre 9 e 11 anos de estudo); e profissionais graduados são aqueles com educação superior completa (mais de 12 anos de estudo).

Como se percebe, o auge do modelo de substituição de importações produziu um mercado de trabalho majoritariamente constituído por empregados de baixa escolaridade, provavelmente, em razão da expansão da indústria manufatureira, demandante de trabalho pouco ou não-qualificado. A consolidação de um parque industrial que privilegiou a criação de postos de trabalho de baixa exigência fortaleceu a formação de um mercado de trabalho menos propenso à inovação e, portanto, mais vulnerável às mudanças. Essa situação configurava um padrão de competitividade espúria, que fez a economia brasileira refém de reduzida produtividade e de baixos salários.

O modelo de substituição de importações esgotou-se ainda nos anos 1970, embora não se possa negar que representou, no caso do Brasil, uma ocorrência limítrofe, pois teve significativo êxito, especialmente no que diz respeito à montagem de uma matriz industrial

integrada e diferenciada, no padrão da segunda revolução industrial. Porém, há também uma série de aspectos negativos, entre estes, a fragilidade tecnológica expressa na ausência de capacidade de inovar, visto que o modelo adotado concedeu muitos privilégios às empresas para cumprir os objetivos do projeto de desenvolvimento em vigor no período militar. Entre estes privilégios estavam incentivos fiscais, investimentos públicos e garantia de monopólios. Grande parte das empresas brasileiras não desenvolvia capacitação inovadora própria. Ao longo do modelo de substituição de importações, o esforço tecnológico acumulado teria se limitado ao uso e aprendizado das práticas de produção. (COUTINHO & FERRAZ, 1994, p. 126)

A *International Labour Organization* (ILO) afirma no *Key Indicators of the Labour Market* (KILM) que o aumento da produtividade é resultado de uma melhor combinação de capital, trabalho e tecnologia. Soares, Servo e Arbache (2001) afirmam que, durante a década de 1990, a economia brasileira passou por um processo de liberalização comercial sem igual em sua história, quando muitas barreiras aos fluxos de capitais e comércio foram eliminadas, resultando, por exemplo, no aumento da participação das exportações e importações no Produto Interno Bruto. Segundo os autores, a liberalização foi rápida e extensa, afetando quase todos os setores da economia brasileira e atuando de forma significativa e notável sobre o mercado de trabalho e sua capacidade produtiva.

A transformação observada no conjunto geral do mercado de trabalho brasileiro nos últimos 25 anos demonstra o quanto o modo de desenvolvimento atual tem sido uma realidade para a economia nacional. Embora elementos espaciais sejam fatores analíticos importantes, parece precipitado buscar as razões da menor *qualidade do emprego* com base na distribuição de empregos entre países centrais e países periféricos (como sugere, por exemplo, POCHMANN, 2002). Nesse tipo de abordagem, é necessário partir do pressuposto da existência de uma relação assimétrica de dependência entre tais economias. *Se fosse verdadeira a tese centro-periferia, o mercado de trabalho do Brasil teria apresentado tal evolução?* O novo paradigma tecnológico e de trabalho parece permitir uma redistribuição de competências para além de fronteiras nacionais, visto que empresas tecnologicamente avançadas percorrem caminhos em busca de novos mercados.

Também deve-se destacar a presença de governos de cunho “popular” na realidade brasileira como fator que impactou a transformação do mercado de trabalho. A questão política é fundamental para se entender o tipo de planejamento previsto e posto em prática. Os “governos populares” tiveram preocupação em desenvolver e internacionalizar a economia e, ao mesmo tempo, redistribuir renda, incluindo parcelas da população até então

excluídas dos mercados de trabalho. Investimentos em formação escolar, especialmente no ensino médio e nas áreas técnicas, foram significativamente ampliados, assim como incentivos foram distribuídos para diversos ramos empresariais, mesmo que a custo do aumento da dívida pública.

\*\*\*

A discussão proposta neste capítulo buscou conceber a *qualidade do emprego* a partir uma perspectiva sociológica. *Qualidade do emprego* trata-se de uma concepção em evolução permanente. A longa discussão que tomou forma neste estudo permitiu aclarar um fenômeno amplo, bem como fortalecer a necessidade de sua releitura conceitual. *Qualidade do emprego* consiste no conjunto de atributos econômicos e sociais referentes aos empregos disponíveis no mercado de trabalho e que com base na disposição que apresentam potencializam condições de vida e oportunidades sociais mais ou menos promissoras para os indivíduos. Neste sentido, a *qualidade do emprego* configura um processo social responsável pela promoção do padrão de vida individual que está vinculado à esfera do trabalho, mas que atua tanto dentro quanto fora dela. A *qualidade do emprego* é um processo social que coloca em convergência um conjunto de aspectos vinculados ao trabalho assalariado que estruturam suportes sociais para os trabalhadores. Entre outros processos sociais, a *qualidade do emprego* contribui na promoção do padrão de vida individual, que será de nível geral mais elevado quanto maior o mercado de trabalho for diversificado, permitindo a expressão ampla de aspirações individuais e profissionais por meio da possibilidade de mobilidade social. Pode-se entender, então, *qualidade do emprego* como um processo restritivo e recursivo, ou seja, que pode produzir riscos e incertezas, mas que também pode gerar oportunidades e desenvolvimento social, individual e profissional.

A definição utilizada no estudo reconhece os meandros e complexidades acerca da questão *qualidade do emprego*, concordando que esta seria “multicondicionada”, considerando, simultaneamente, as características dos empregos, as circunstâncias individuais, as aspirações sociais e profissionais, os processos organizacionais e do mercado de trabalho e os mais amplos processos sócio-econômicos, políticos e culturais de uma época. Contudo, as feições conceituais que assume a expressão “qualidade do emprego” não impediram promover um modelo de análise teoricamente fundamentado e

replicável. Foi necessário eleger alguns desses aspectos para prosseguir na análise proposta, modelo esboçado no Capítulo 1.

Tratou-se de evidenciar a articulação do amplo conjunto de condicionantes e determinantes sócio-econômicos que envolvem a *qualidade do emprego* e sustentar o argumento que alterações desses desencadeiam a forma de conceber os empregos de qualidade. Entre estes elementos, o presente estudo passa a dedicar-se, nos Capítulos seguintes, a considerar o desenvolvimento tecnológico das companhias e a importância do trabalho criativo como fatores determinantes da *qualidade do emprego*. Parece haver também explicações importantes na natureza do tipo de trabalho, que se torna decisivo para produzir valor na nova economia, onde o trabalho rico ou criativo, baseado nas capacidades intelectuais humanas, supera o trabalho pobre, baseado na organização da tarefa.

Neste sentido, seria possível sugerir que o emprego proporcionado a partir das atividades laborais empobrecidas não apenas viria perdendo *qualidade* como passaria a ser essencialmente de baixa ou pouca *qualidade* e o emprego proporcionado a partir das atividades laborais *enriquecidas* seria de média ou maior qualidade e teria sua qualidade ampliada. Trata-se de aprofundar a compreensão dos condicionantes mais significativos para constituir os mercados de trabalho de atividades laborais mais ricas, que promoveriam mercados de trabalho com maior proporção de empregos de mais elevada qualidade.

A *reversão* que ocorreu nos mercados de trabalho, em muitos países, justifica a aceitação do parâmetro mais “qualificado” para definir a *qualidade do emprego* na sociedade atual. A discussão proposta neste capítulo buscou encontrar fundamentos teóricos adequados para definir e operacionalizar o conceito de *qualidade do emprego*, favorecendo a elaboração de um modelo de abordagem para aplicação frente ao modo de desenvolvimento informacional, baseado no novo paradigma tecnológico e de trabalho. O referido modelo de análise foi apresentando no Capítulo 1, e é aplicado no Capítulo 5. Antes, busca-se uma reaproximação à problemática do estudo (Capítulo 3) e expor as transformações do setor de telecomunicações em termos de dinamismo econômico e da evolução da trajetória do mercado de trabalho (Capítulo 4).

## Capítulo 3

# **INOVAÇÕES, COMPETITIVIDADE E *QUALIDADE DO EMPREGO***

*Articulação com o objeto empírico*

Durante os séculos XIX e XX foram inúmeros os ciclos econômicos responsáveis por mudanças socio-técnicas que atuaram sobre a estruturação do sistema produtivo e a composição dos mercados de trabalho. Mudanças de natureza econômica e tecnológica sempre promoveram um dinamismo econômico constante e crescente. Em cada ciclo econômico, a dinâmica econômica foi marcada por processos bastante específicos, sempre dando nova forma ao mercado de trabalho, especialmente, no que se refere à sua composição. A dinâmica que experimentou a economia mundial, especialmente a partir da última década do século XX, em razão da globalização econômica, dos novos fluxos de capital financeiro, da introdução crescente de tecnologias informacionais, da abertura comercial de economias até então bastante fechadas, proporcionando a formação de novos mercados e negócios, apenas para citar alguns fatores, promoveu uma onda de “destruição criativa” no mercado de trabalho global.

Para avançar no estudo sobre a *qualidade do emprego*, impôs-se retomar o mercado de trabalho como uma esfera crítica de observação. Em termos gerais, o mercado de trabalho consiste em um arranjo institucional em que vendedores e compradores de trabalho realizam suas transações e que cumpre duas funções complementares: alocar a “força de trabalho” da sociedade entre diferentes usos produtivos e assegurar renda aos que participam de suas transações (Cf. HORN, 2006, p. 179).

A configuração dos mercados de trabalho manifesta-se de várias formas, estruturando parte significativa das relações sociais das sociedades capitalistas. Uma das características do mercado de trabalho é a alteração de sua configuração em função das transformações econômicas e da mudança tecnológica experimentada pelos atores sociais.

Conforme já referido, o mercado de trabalho característico da sociedade industrial configurava-se de maneira profundamente desigual, com crescente ampliação de atividades laborais de conteúdo pobre, voltadas para a execução de tarefas simples, fato que é bastante conhecido. Entre outros fatores, essa configuração respondia adequadamente à produção em massa de produtos padronizados e favorecia a prescrição e o controle do trabalho, mediante a fragmentação do processo de trabalho. Com base nessa ideia, parece que se pode supor que mercados de trabalho mais heterogêneos, em que a proporção de empregos de mais elevada e razoável qualidade é mais acentuada, tendem a promover sociedades menos desiguais do que no caso contrário.

A evolução do mercado de trabalho é objeto de análise desde a origem da modernidade, mediante a mudança nos paradigmas tecnológicos. Existem muitas propostas metodológicas clássicas de estratificação social segundo os grupos ocupacionais (por exemplo, GOLDTHORPE, 1992), e outras mais recentes. No Brasil, muitos estudiosos vêm abordando em seus estudos mudanças na estrutura ocupacional, embora o foco de análise principal destes seja a análise da mobilidade social e da própria estratificação sócio-ocupacional (exemplos recentes são SCALON, 1999; JANNUZZI, 2004; PIKANÇO, 2007; COMIN, 2008; MARQUES, SCALON & OLIVEIRA, 2008).

As mudanças desencadeadas no contexto do novo paradigma tecnológico e de trabalho afetaram estruturalmente os mercados de trabalho. Porém, as análises realizadas nos períodos transitórios geralmente são bastante pessimistas, pois tendem a analisá-los através de conceitos e teorias que precedem tais períodos. Sem grande esforço, percebe-se que os primeiros estudos sobre um determinado processo de mudança recorrem a um enfoque marcadamente apreensivo e, por essa razão, normalmente pessimista, haja vista uma preocupação em retratar o lado dramático das mudanças. Quando a literatura que aborda as transformações no setor de telecomunicações no Brasil foi analisada, pode-se observar essa tendência, especialmente após a reestruturação e a privatização do setor.

Em inconformidade com essa forma de abordagem, foi decisivo apresentar uma problemática original para discutir as transformações do trabalho e do emprego no setor de telecomunicações, caso empírico acompanhando há alguns anos (vide, por exemplo, MOCELIN, 2005, 2006a, 2007, 2009a e 2009b, 2010; sobre o setor também LARANGEIRA, 1998, 2003, 2004; GUIMARÃES, 2006, 2009), em especial, através do uso do conceito de *qualidade do emprego*. Outro aspecto instigante foi analisar como processos econômicos comuns a esse ambiente, como a inovação, a competição de mercado e a expansão comercial, atuavam sobre a *qualidade do emprego*.

Na literatura recente, há um consenso razoável de que competição de mercado, inovações tecnológicas, liberalização comercial são processos interativos, que estão entre as principais características das atividades econômicas que mais se expandiram nas últimas décadas. Porém, tais processos muitas vezes são apontados como causas da precarização do trabalho e do emprego em diversas atividades econômicas, muitas das quais significaram padrão de qualidade, no passado. Estudos recentes permitem questionar conclusões pessimistas sobre os impactos do desenvolvimento capitalista sobre o emprego, sugerindo que o dinamismo econômico pode melhorar as condições de trabalho e de emprego para os trabalhadores, provavelmente em função de novas lógicas produtivas, práticas administrativas e mercados competitivos que são características do modo de desenvolvimento informacional, que demanda trabalho mais qualificado, embora não dispense trabalho não-qualificado (no Brasil, por exemplo, DE NEGRI, SALERNO & CASTRO, 2005; TEIXEIRA & SALERNO, 2005; NORONHA, DE NEGRI & ARTUR, 2006; DE NEGRI, DE NEGRI, COELHO & TURCHI, 2006).

O estudo que ora apresento reforça a ideia de que a tese da precarização não pode ser generalizada e que a melhor *qualidade de emprego* pode estar associada àquelas condições em muitos ramos produtivos, especialmente, onde houve saltos tecnológicos. Mais do que isso, as questões até aqui levantadas reforçam a ideia de que o conceito de precarização se aplica especialmente aos casos dos ramos produtivos estagnados ou decadentes, sendo, portanto, essa elaboração conceitual não-compatível com uma análise ampla das transformações no trabalho e no emprego na direção da sociedade informacional. O conceito de precarização está preso ao auge da sociedade industrial e não tem capacidade de se desvencilhar de suas entranhas, funcionando como uma âncora que trava o desenvolvimento de algumas questões teóricas que cabem à sociologia do trabalho.

Foi necessário, portanto, recorrer a estudos de diversas vertentes disciplinares para analisar a relação entre dinamismo econômico e *qualidade do emprego*, dada a ainda reduzida disponibilidade de estudos que coloquem a questão claramente nestes termos.

No que se refere à relação entre dinamismo econômico e *qualidade do emprego*, Infante e Vega-Centeno (1999, p. 13-14) afirmam que a relação entre competitividade e *qualidade do emprego* pode ser “perversa” ou “virtuosa”. Os autores classificam essa relação como “perversa” quando as práticas empresariais envolvem redução de custos para aumentar a produtividade, o que supõe o desenvolvimento de cadeias de subcontratação e novas formas de articulação entre empresas. Neste caso, ocorre uma relação negativa entre produtividade, salários e condições de trabalho e de emprego.

Por outro lado, Infante e Vega-Centeno sustentam que a relação entre competitividade e *qualidade do emprego* caracteriza-se como “virtuosa” quando as práticas empresariais envolvem *investimentos* para aumentar a produtividade, baseados tanto na aplicação de modelos organizacionais e de gestão mais flexíveis e participativos, quanto na capacitação. Neste caso, a qualificação profissional seria visualizada como investimento em produtividade e se estabeleceria em relação positiva entre produtividade, salários e condições de trabalho e de emprego.

A concepção apresentada por Infante e Vega-Centeno é muito recorrente, mas sua interpretação está centrada no modelo de mercado interno das grandes empresas como parâmetro de determinação da melhor *qualidade dos empregos*. A rede de empresas ainda é percebida no sentido sugerido por Harvey (2005 [1989]), como decorrência de uma flexibilização que produz a redução dos custos do trabalho e não como uma nova morfologia dos sistemas produtivos, como interpreta Castells (2000 [1996]).

### **3.1 FUNDAMENTOS DA INTERAÇÃO ENTRE COMPETIÇÃO, INOVAÇÃO E QUALIDADE DO EMPREGO: novos olhares sobre o setor de telecomunicações**

Em mercados em expansão, a competição toma fôlego e exige que as organizações empresariais ampliem sua competitividade. No novo paradigma tecnológico e de trabalho, a competitividade não pode ocorrer apenas com base no preço, mas ocorre com base na inovação. O estudo de Ferranti *et al.* (2002) sugere que a adoção mais dinâmica de novas tecnologias demandaria maior nível de capacitação dos empregados e os postos de trabalho demandariam mais dos trabalhadores em termos de “capital humano”; ao mesmo tempo, a competição estimularia a adoção de novas tecnologias e estas, por sua vez, requereriam melhor capacitação e atualização. O estudo também sugere que em setores liberalizados os salários se mantêm em melhores condições que em setores mais protegidos, muito regulados e com formação de monopólio.

Centeno, Machado e Novo (2007) destacam que em mercados competitivos, o crescimento da produtividade acaba sendo alcançado principalmente por meio da substituição de empresas pouco produtivas por outras mais produtivas e pela substituição de postos de trabalho pouco produtivos por outros mais eficientes, nas empresas existentes. Os autores concordam com a ideia de que a maior produtividade se traduz em salários mais

altos e em mais empregos quando o ambiente concorrencial promove o uso de trabalho qualificado como fator produtivo essencial.

Infante e Vega-Centeno (1999) explicaram que, nas economias fechadas como as do passado, o aumento de salários era repassado aos preços, gerando pressões inflacionárias. No atual contexto de globalização, o aumento salarial implicaria mudanças no grau de competitividade. Haveria relação significativa entre a expansão da produtividade e a melhora dos salários. Nas empresas que atuam em mercados competitivos e que almejam melhorar a produtividade, observa-se crescimento acentuado da remuneração, em razão de que em tais empresas haveria um comprometimento de parte de sua receita com ganhos de produtividade e mão-de-obra mais qualificada.

*Como definir a variável independente da problemática deste estudo?* Inicialmente o dinamismo econômico precisa ser compreendido a partir da interação entre competitividade e inovação. A competitividade assentar-se-ia na capacidade das empresas adaptarem-se às mudanças tecnológicas e aos avanços organizacionais, explorando as partes de maior valor das cadeias produtivas para responder rapidamente a oportunidades e a ameaças que surgem no mercado (por exemplo, BRANDÃO et al., 2006, p. 15).

Segundo o Manual de Oslo (OECD, 1997),

Inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, de um processo, de um novo método de marketing, de um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas, ou ainda a reorganização de parte/toda a instituição.

A inovação só ocorre quando um produto ou um serviço novo ou melhorado tiver sido introduzido no mercado, apresentando resultados econômicos. No mesmo sentido, os novos processos, métodos de *marketing* ou organizacionais serão considerados inovação somente quando efetivamente implementados. Um produto, processo, ou método caracteriza-se como uma inovação quando é novo – ou significativamente melhorado – para a empresa inovadora, mas pode não ser algo inédito. Ou seja, produtos, processos e métodos podem ser novos para o mercado, mas também novos para a empresa, quando já tiverem sido adotados pelo mercado. Para aprimorar seu potencial de inovação, as organizações empresariais dependem de um quadro pessoal apto a inovar, ou seja, suficientemente capacitado para usar e aplicar a informação, em diversas dimensões que o processo inovativo envolve.

A inovação pode ser definida em quatro tipos (OECD, 1997), a saber, inovação de produto, inovação de processo, inovação de *marketing* e inovação organizacional. Segundo o Manual de Oslo, a inovação de produto é a introdução de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado no que concerne a suas características ou usos pretendidos. Incluem-se melhoramentos significativos em especificações técnicas, componentes e materiais, *softwares* incorporados, facilidade de uso ou outras características funcionais. Como destaca Pellegrin (2008, p. 5-6), inovações de produto podem utilizar tanto novos conhecimentos ou tecnologias, como se basear em novas combinações de conhecimentos ou tecnologias disponíveis no mercado, na forma de um rearranjo de recursos, visando à introdução de novos produtos no mercado.

A inovação de processo é a implementação de um método de produção ou distribuição novo ou significativamente melhorado. Incluem-se mudanças significativas em técnicas, equipamentos e/ou *softwares*. Como destaca Pellegrin (2008, p. 6), inovações de processo visam alguma forma de solução, tais como reduzir “custos” de produção ou de distribuição; melhorar a qualidade ou o atendimento; produzir ou distribuir<sup>24</sup> produtos novos ou significativamente melhorados. Tais formas de inovações, segundo o autor, também incluem técnicas, equipamentos e *softwares* novos ou substancialmente melhorados, em atividades de suporte, como compras, contabilidade, recursos humanos, manutenção, desde que visem a melhorar a eficiência dessas atividades.

A inovação de *marketing* é a implementação de um método novo de *design*, publicidade e propaganda envolvendo mudanças significativas na concepção do produto ou em sua embalagem, na colocação do produto, em sua promoção ou na fixação de preços. Como destaca Pellegrin (2008, p. 7), esse tipo de inovação visa a abrir novos mercados, reposicionar o produto de uma empresa no mercado e melhor atender ao cliente, com o

---

<sup>24</sup> Segundo Pellegrin (2008, p. 6) os métodos de produção envolvem técnicas, equipamentos e *softwares* utilizados para produzir bens e serviços. Como exemplo, o autor destaca a introdução de novos equipamentos de automação em uma linha de produção, a implementação de *design* auxiliado por computador (CAD) para o desenvolvimento de produto e novas técnicas de gestão de projetos. Por sua vez, os métodos de distribuição dizem respeito à logística da empresa, como equipamentos, *softwares* e técnicas para fornecer insumos, alocar suprimentos, entregar produtos finais. O exemplo destacado pelo autor é a introdução de um sistema de rastreamento de bens por meio de código de barras ou de identificação ativa por frequência de rádio. Em estudo anterior (Mocelin, 2006a, p. 131), nas empresas de telefonia celular, observei o desenvolvimento de sistemas de *Customer Relationship Management*, que surgiram como resposta à necessidade de fidelizar o cliente, em um mercado cada vez mais exigente e competitivo. Esses sistemas visam ao “enquadramento” do relacionamento que o cliente tem com a empresa. Através deste tipo de sistemas, a gestão pode transmitir a perspectiva global da empresa a todos os seus empregados e isso se traduz em relacionamento mais completo com o cliente. 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 antecipar as suas demandas a partir de suas características.

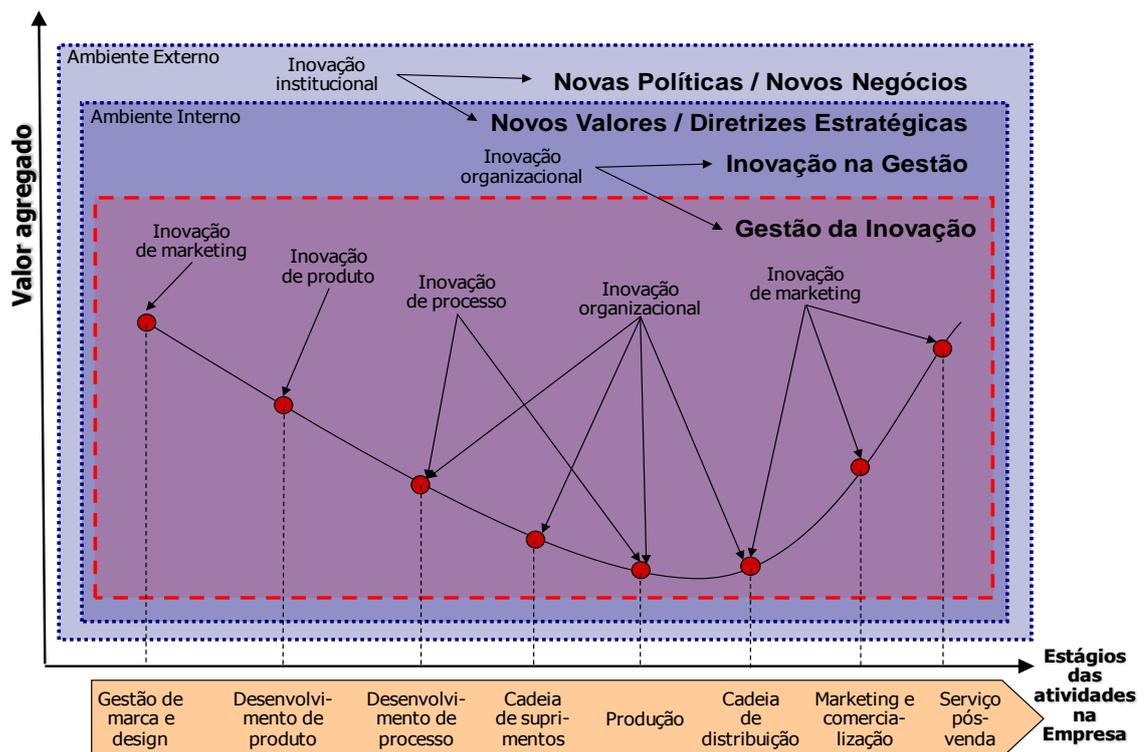
objetivo de aumentar suas vendas; compreendem mudanças substanciais na forma e na aparência do produto ou serviço, sem alterar as características funcionais ou de uso. Segundo o autor novos métodos de *marketing* envolvem a introdução de novos canais de vendas, tais como sistema de franquias, vendas diretas ou varejo exclusivo, licenciamento de produto, bem como a promoção de produtos pelo uso de novos “conceitos” ou técnicas promocionais, tais como o desenvolvimento e a introdução de um símbolo fundamentalmente novo para a marca; a colocação de um produto em um novo mercado; a introdução de um sistema de informação personalizado, como programas de fidelidade que visam a adaptar os produtos aos consumidores individuais; novos métodos de fixação de preços, com o propósito de diferenciar preços para segmentos de consumo.

A inovação organizacional é a implementação de um novo método organizacional nas práticas de negócios da empresa, na organização de seu local de trabalho ou em suas relações externas. Como destaca Pellegrin (2008, p. 8, referindo-se ao trabalho de DRUCKER, 1986), essas inovações visam à melhoria do desempenho financeiro e operacional de uma empresa. Tais inovações se referem à implementação de novos métodos organizacionais, em geral, resultado de decisões estratégicas de gestores, como reengenharia de processos de negócio, adoção de novos sistemas de gerenciamento da cadeia de fornecedores e de produção e qualidade gerencial, práticas para melhorar o compartilhamento da informação e do conhecimento, práticas de avaliação interna, desenvolvimento de planos para capacitação dos empregados e otimização da carreira, tais como sistemas de educação, treinamento, capacitação tecnológica. Segundo o autor, essa forma de inovação envolve a organização do trabalho, por meio da implementação de novas estruturas organizacionais e métodos para distribuir/concentrar responsabilidades e poder de decisão entre funções, cargos e atividades, bem como envolve novos métodos nas relações externas de uma empresa, que compreendem o relacionamento e a cooperação com outras firmas e com outros atores como universidades, centros de excelência, governo, organizações financeiras, comerciais ou de outra natureza.

Além dos quatro tipos de inovação destacados no Manual de Oslo, Pellegrin (2008, p. 9) chama a atenção para o que chama de inovação institucional, que se refere à

implementação de uma nova visão, de uma nova missão, de novas diretrizes, de uma nova política, ou ainda de um novo marco regulador, que impacte o comportamento dos atores econômicos, seja em âmbito nacional, seja regional, seja setorial ou no âmbito interno das empresas.

Pellegrin (2008, p. 9-10) afirma que as inovações institucionais são as que impactam de forma mais ampla o conjunto das empresas de um setor. Para o autor, essas inovações estão vinculadas ao ambiente externo às empresas, especialmente no que diz respeito à articulação das empresas com o ambiente político e econômico, incluindo as políticas públicas, destacando-se, por exemplo, incentivos fiscais para inovação, desburocratização, uso da legislação.



**Figura 3:** Tipos de inovação ao longo de uma cadeia de produção conforme Pellegrin

Fonte: Reproduzido integralmente de Pellegrin, 2008, p. 11.

Contudo, o autor chama a atenção para o fato de que, para inovações dessa natureza, o lócus principal não é apenas a empresa. Afirma que no que depende da empresa, trata-se de favorecer a constituição de um ambiente interno que favoreça a geração de inovação. No sentido destacado, novas prioridades e estratégias são inovações de natureza institucional, para empresas que necessitam reposicionar-se estrategicamente. Como exemplo, o autor destaca a efetivação de decisões corporativas que resultem em assumir “nova missão”, seja pelo desenvolvimento de uma nova unidade de negócio, seja pela aquisição de novos negócios, seja pela fusão ou desenvolvimento de operações em ‘parceria’ com outras empresas que tragam uma alteração substancial aos negócios. A

Figura 3 foi reproduzida do trabalho de Pellegrin e representa um modelo que relaciona as formas de inovação com seu potencial de geração de valor.

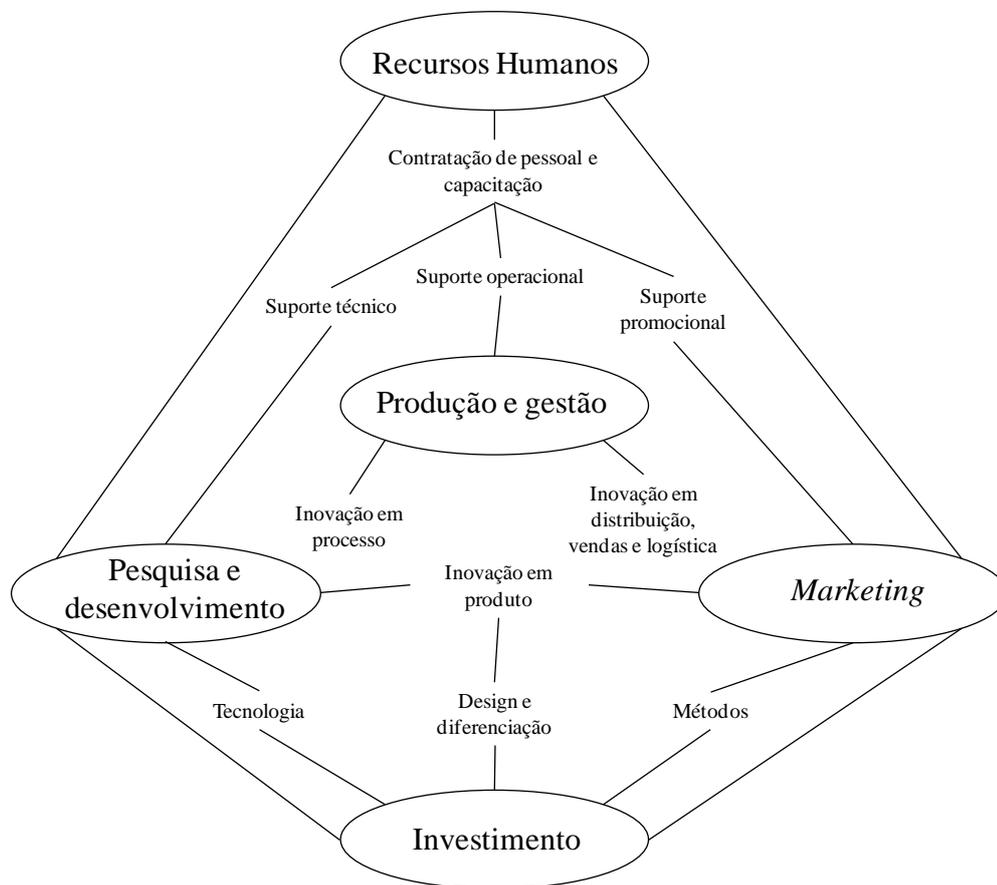
Segundo Pellegrin (2008, p. 12), as oportunidades para inovar existem em todas as atividades ao longo de uma “cadeia produtiva” e, portanto, a inovação pode ocorrer em qualquer parte do negócio. A figura permite compreender como os tipos de inovação, antes descritos, tendem a se concentrar ao longo de uma cadeia de produção. Segundo essa representação, as inovações desenvolvidas nas extremidades do modelo favorecem maior agregação de valor do que as inovações desenvolvidas ao centro da curva.

Nas extremidades estão, além das atividades de gestão de marca e *design*, o desenvolvimento de produtos, *marketing*, comercialização e serviço pós-venda. Os principais tipos de inovação que se desenvolvem nessas atividades são inovações de *marketing* e de produto. Essas últimas, por se tratarem de inovações tecnológicas, vêm sendo alvo de atenção de uma parcela cada vez mais significativa de empresas industriais. Inovar em *marketing*, por sua vez, parece ser um desafio maior. Embora seja uma atividade por demais avançada para muitas organizações, o *marketing* industrial, visto desde uma perspectiva mais dinâmica e desafiadora, oferece um campo amplo de aplicação nas empresas. (PELLEGRIN, 2008, p. 12)

O modelo de Pellegrin sugere que as funções de *marketing*, *design* e gestão de marca são capazes de gerar valor agregado superior à média. A introdução de ideias, tanto quanto de novas técnicas e/ou equipamentos, tem importância fundamental para agregar mais valor às mercadorias. No modelo representado, o autor destaca ao centro da curva as atividades de desenvolvimento de processo, suprimentos, produção e distribuição, atividades onde ocorrem inovações de processos e organizacionais, porém onde a geração de valor agregado ocorre em proporção inferior à média. Entretanto, Pellegrin destaca que quando as inovações de processo e organizacionais têm origem na própria empresa, não sendo adquiridas no mercado, acabam sendo mais difíceis de ser imitadas pela concorrência, gerando mais valor.

Segundo Fogaça e Salm (1993), depois dos anos 1990, a realidade do trabalho sofreu alterações mais acentuadas do que quando houve a introdução de tecnologias de automação, ainda nos anos 1960. Diferentemente do que ocorria na automação eletromecânica, em que a adoção de “pacotes tecnológicos” era suficiente para assegurar maior produtividade, mais recentemente, não se trata apenas de adotar inovações, mas gerar inovações de produtos, serviços e processos. A capacitação tecnológica, afirmam os

autores, não está restrita ao pessoal diretamente envolvido em pesquisa e desenvolvimento, mas a um escopo maior de trabalhadores, notadamente nas áreas de *marketing*, tecnologia, prospecção de mercado, operação e gestão de marca e da cadeia de produção.



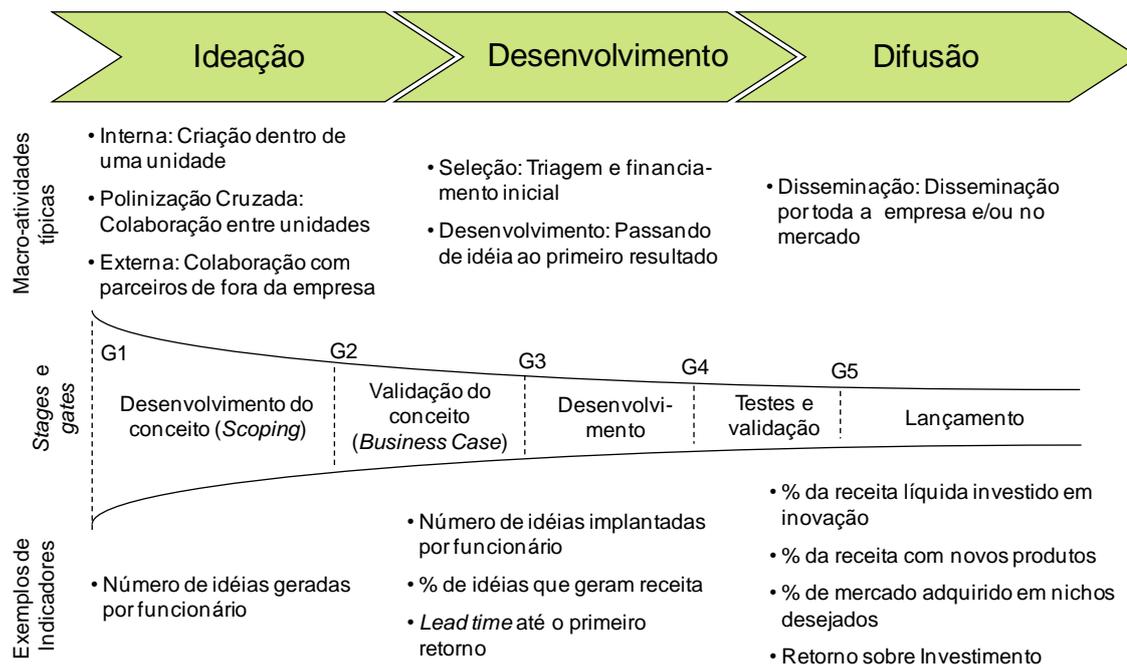
**Figura 4:** Estrutura funcional de uma organização inovadora com base em Giget

Fonte: Adaptado de GIGET, 1997. Tradução e interpretação livre, pelo autor.

Mowery e Rosemberg (2005 [1998], p. 12), explicam que as inovações, quando são inicialmente introduzidas, geralmente, estão muito diferentes de seu projeto inicial quando assumem uma ampla difusão. Para os autores, são os aprimoramentos nas inovações que finalmente levam à ampla difusão de algo novo. Novos produtos e serviços, por exemplo, podem ser redesenhados e adaptados tão logo seu consumo revele usos não-previstos pela inovação original. Os aprimoramentos, o redesenho e a captação de novas inovações sobre as inovações são postas em prática por um conjunto amplo de profissionais que avaliem resultados emitidos por muitos agentes de mercado, inclusive pelos consumidores. Assim, as empresas em mercados competitivos dependem de profissionais capacitados para melhor adotar as inovações e filtrar seus usos.

Giget (1997) também reconhece que a inovação não pode ser considerada o resultado de uma ação linear. O processo de inovação é socialmente construído por muitos agentes. Para o autor, a inovação não é consequência apenas do desenvolvimento tecnológico (*technology push*), assim como não é resultado exclusivo da demanda revelada de mercado (*demand pull*). A inovação resulta de uma rede de ações, que envolve os profissionais de uma organização, atores externos e o ambiente competitivo.

Giget sugere um modelo para a estrutura de uma organização inovadora, o “diamante da inovação” (Figura 4), que relaciona inovações de produto, processo e distribuição; inovações na gestão de pessoal das áreas de pesquisa e desenvolvimento, vendas e produção; e inovações no subsídio de vendas, pesquisa e desenvolvimento e produção. Com base em uma estrutura desse tipo, é plausível pensar um ambiente de promoção de uma cultura inovativa nas organizações. Também é possível, através da figura, pensar como se distribuiriam as atividades laborais e a composição do quadro pessoal nas organizações.



**Figura 5:** Cadeia de valor voltada para a inovação

Fonte: Reproduzido integralmente de PELLEGRIN, 2008, p. 14, que por sua vez foi uma adaptação do autor com base em HANSEN e BIRKINSHAW (2007) e COOPER, EDGETT e KLEINSCHMIDT(2001).

O processo inovativo constitui uma rede de inovação, compreendendo interações e trocas entre pesquisadores, usuários, engenheiros, técnicos, cientistas, governo, empresas e consumidores. Ao que parece quanto mais densa for essa rede, maior seria a capacidade

inovadora de uma organização. O desenvolvimento de novos produtos, processos e gestão não acontecem em uma organização isolada, mas envolve muitos atores e trocas constantes entre eles. Os processos de gestão da inovação em uma empresa envolvem as fases de ideação, desenvolvimento e difusão (Figura 5). As inovações não ocorrem de acordo com processos lineares, mas envolvem uma série de realimentações entre etapas e possuem um vínculo com o mercado consumidor (PELLEGRIN, 2008; HANSEN & BIRKINSHAW, 2007; COOPER, EDGETT & KLEINSCHMIDT, 2001).

O próprio processo competitivo seria inerente a capacidade inovativa. Segundo Castells, Fernández-Ardèvol, Qiu e Sey (2006) a história da tecnologia demonstra que as pessoas e as organizações acabam utilizando as tecnologias para propósitos muito diferentes dos que inicialmente foram sugeridos pelos inventores de tecnologias, dessa forma, sugerem que quanto mais interativa seja uma tecnologia, tanto mais provável será que os usuários se convertam em produtores de tecnologia enquanto a utilizam.

As fases de inovação, especialmente ideação e desenvolvimento (Figura 5), implicam o envolvimento direto dos trabalhadores com as estratégias de inovação. Nas empresas que diferenciam produtos e serviços, a demanda é por um quadro pessoal que possam contribuir com melhorias em processos, em *marketing*, bem como com melhorias organizacionais. Como observa Pellegrin, a eficiência da fase de ideação depende de uma “cultura de inovação”, expressa por atitude pró-inovação, qualificação permanente, capacidade para participar e compreender um ambiente que envolve competidores, fornecedores, clientes, parceiros tecnológicos e consumidores.

O que foi conceituado inicialmente como “dinamismo econômico” envolve um movimento que se configura como um “incremento concomitante de fatores sócio-técnicos complementares”. Optei pelo termo “dinamismo econômico” por ser mais facilmente digerível como expressão linguística. Porém, a ideia de “incremento concomitante de fatores sócio-técnicos complementares” não se trata apenas de um conjunto de fatores sociais e tecnológicos somados e convergentes, mas de algo mais. Trata-se de “forças” concorrentes que passam a atuar paralelamente e que, com o tempo, atuam combinadas, aprimorando-se mutuamente. Considere-se, por exemplo, quatro processos: inovação, competição de mercado, liberalização comercial e o perfil de consumo de uma região. Inicialmente, estes processos podem parecer atuar paralelamente e de forma isolada, podendo ser cada um deles analisado independentemente. Contudo, uma inserção analítica mais aprofundada permite apontar para a convergência de tais processos, enquanto

“forças” que atuam combinadamente. Mais do que pensar tais “forças” de forma independente, trata-se de considerar a sinergia que projetam conjuntamente.

O aspecto mais interessante não é propriamente deter-se na observação da convergência dos processos, mas na organicidade que sua intra-relação empreende. Neste sentido, o fenômeno envolve múltipla convergência, quando a convergência entre fatores não-humanos deflagra também e reciprocamente a convergência de fatores humanos e vice-versa. Concretamente pode-se associar, por exemplo, fatores como novas práticas empresariais e comerciais, novas aspirações sociais, novos hábitos de consumo, nova composição laboral, novos mercados, ampliação da competição, introdução de inovações, ajuste de preços. A convergência dos fatores humanos, por sua vez, também atua sobre a convergência dos fatores não-humanos. Novas e melhores tecnologias ampliam a possibilidade de novas maneiras de as coisas serem feitas. As novas maneiras de as coisas serem feitas ampliam a possibilidade de promover novas e melhores tecnologias, que potencializam a diferenciação de produtos e serviços e afetam os hábitos de consumo. Trata-se, portanto, de um movimento virtuoso de retroalimentação cumulativa e infinito. Em termos das relações de trabalho, se, por um lado, tem-se uma realidade pouco previsível e repleta de incertezas, por outro, tem-se, paralelamente, desafios e a efervescência de oportunidades.

Pode-se sugerir que, quanto mais dinâmico for o ambiente econômico em um ramo produtivo, mais o processo de geração de valor será representado pela cadeia expressa na Figura 5. Pellegrin descreve a fase de desenvolvimento correspondente à execução de projetos, que envolve estudos de viabilidade técnica e econômica e implementação de protótipos. Para o autor, a eficácia nessa fase depende da disponibilidade de recursos humanos capacitados em conhecimento e tecnologia.

*Como direcionar o dinamismo econômico para a variável depende – qualidade do emprego – proposta na problemática deste estudo?* Está implícito que para ampliar vantagens competitivas e para maximizar a inovação, as empresas que atuam na economia informacional não podem definir o conteúdo do trabalho de maneira estrita, nem estruturarem-se apenas por atividades laborais rigorosamente prescritas ou demandar mão-de-obra sem capacidade de mobilizar capacidades intelectuais, com pouca instrução e sem capacidade de adaptação. Para além dessas prerrogativas, trata-se de incluir trabalhadores com uma nova cultura laboral e organizacional, com uma nova ética do trabalho (sobre as características dos profissionais na “Era da informação”, ver CASTELLS, 2000 [1996]; HIMANEN, 2001; CASTELLS & HIMANEN, 2002). As informações permitem induzir

que a competitividade e as inovações tecnológicas e organizacionais são responsáveis por um ambiente de trabalho mais criativo, dependente de profissionais capazes de traduzir conhecimento e aplicar informação. Mais do que em gestão, a capacidade competitiva reside em ideias, desenvolvimento e operacionalidade.

Um conjunto de estudos recentes, realizados em empresas do parque industrial brasileiro, relacionou condições como abertura econômica, tecnologia, inovação e competitividade, sugerindo forte vínculo desses com um maior grau de *qualidade do emprego* (ARBIX & NEGRI, 2005; DE NEGRI, SALERNO & CASTRO, 2005; TEIXEIRA & SALERNO, 2005; NORONHA, DE NEGRI & ARTUR, 2006; DE NEGRI, DE NEGRI, COELHO & TURCHI, 2006).

Tais estudos sugeriram novas categorias para analisar as empresas do parque industrial brasileiro, distinguindo-as entre empresas que inovam e diferenciam produto, empresas especializadas em produtos padronizados pouco-inovadoras e firmas que não diferenciam produto e têm produtividade menor (DE NEGRI, DE NEGRI, COELHO & TURCHI, 2006). No que se refere à avaliação da *qualidade do emprego*, esses autores utilizaram indicadores como o grau de remuneração, o tempo de permanência no emprego e a escolaridade dos trabalhadores e encontraram evidências de uma correlação positiva entre dinamismo econômico e *qualidade do emprego*. Estes trabalhos apontam para evidências que sugerem círculos virtuosos articulando inovação, competição, mais e melhores empregos. As empresas com maiores investimentos em inovação atingem melhores resultados operacionais, maior domínio de mercado, ampliando os lucros e conseqüentemente beneficiando os empregados. Os resultados dessas pesquisas revelam que à competição correspondem o aumento da capacidade de inovação, o potencial de competitividade e a elevação das condições de emprego, de trabalho e de salário.

As inovações são sempre lembradas como sinônimo de racionalização e fragmentação dos processos produtivos, externalização de atividades, terceirização de partes das cadeias produtivas, subcontratação de trabalhadores e demissões. De Negri, De Negri, Coelho e Turchi (2006, p. 31) afirmam que um efeito comumente lembrado quando se fala da incorporação de progresso técnico à economia são os possíveis efeitos negativos em termos de emprego. Entretanto, os resultados apresentados pelos autores mostram que firmas brasileiras com mais de 500 funcionários, mais inovadoras e mais avançadas tecnologicamente geraram mais empregos do que a média do país, em 2003. O crescimento do emprego nessas firmas foi de 29%, o que significou a criação de quase 500 mil novos postos de trabalho formais. Esses resultados sugerem que, apesar de ser poupadora de mão-

de-obra, a tecnologia – especialmente quando relacionada a inovações de produto e processo – pode abrir novas oportunidades de crescimento para as empresas, compensando o efeito negativo inicial sobre o número de empregos. Além disso,

(...) as empresas mais dinâmicas em tecnologia e mais competitivas acabam remunerando melhor seus trabalhadores. Isso, evidentemente, é importante do ponto de vista da competitividade, na medida em que mostra que certas estratégias podem ter mais sucesso, tanto em termos de inserção externa, quanto da qualidade do emprego gerado no país (DE NEGRI, DE NEGRI, COELHO & TURCHI, 2006, p. 44).

Conforme o estudo de De Negri, Salerno e Castro (2005), as empresas que inovam são as que apresentam melhor faturamento, maior produtividade, melhores condições de emprego e salário, e conseqüentemente, as que geram *empregos de maior qualidade*. As empresas inovadoras pagam salários 12% acima que a média da indústria e 23,4% acima das empresas que não investem em inovação.

A perspectiva é também evidenciada por Teixeira e Salerno (2005) ao afirmarem que as empresas com maiores investimentos em inovação atingem melhores resultados operacionais e maior domínio de mercado, ampliando lucros e remunerando melhor os empregados. Nestas empresas, os empregos também são mais estáveis, pois os mercados de trabalho apresentam menor rotatividade. Essa combinação de fatores tem impactos positivos sobre os resultados operacionais e sobre as políticas salariais, uma vez que o aumento da capacidade de inovação corresponde à elevação da competição e à elevação das condições de emprego, de trabalho e de salário.

De Negri, Salerno e Castro (2005) sugerem que as firmas que empregam mão-de-obra mais qualificada têm mais condições de diferenciar e garantir a qualidade do produto. Conforme os autores, ao mesmo tempo em que a melhor qualificação da mão-de-obra amplia as potencialidades disponíveis nas firmas, o posicionamento competitivo da empresa é influenciado positivamente pela possibilidade da firma operar com conteúdo tecnológico mais elevado: “As firmas que inovam e diferenciam produtos são as líderes nos seus mercados” (NEGRI, SALERNO & CASTRO, 2005, p. 12).

Em outro estudo, De Negri, De Negri, Coelho e Turchi (2006, p. 35) observaram que as empresas inovadoras possuem mais trabalhadores qualificados para cada trabalhador não-qualificado, do que as firmas que não inovam. De Negri, Salerno e Castro (2005, p. 11-13) demonstraram que as melhores condições de emprego nas empresas mais

inovadoras estão associadas às características da mão-de-obra. A escolaridade média do trabalhador nas firmas que inovam e diferenciam produtos é significativamente maior do que nas demais firmas (média de 9,1 anos de estudos nas empresas inovadoras; 7,6 nas empresas especializadas em produtos padronizados; e 6,9 nas empresas que não inovam e têm produtividade menor). O tempo de permanência médio do trabalhador nas empresas inovadoras é de 54 meses, enquanto nas firmas especializadas em produtos padronizados é 44 meses e nas firmas que não diferenciam produtos e têm produtividade menor é 35 meses. No estudo, os autores ainda apresentam dados que revelam que as firmas de maior conteúdo tecnológico obtêm ganhos significativos de produtividade em relação às empresas menos inovadoras: nas firmas que inovam e diferenciam produtos, cada pessoa ocupada produz, em média, R\$ 74,1 mil/ano de valor adicionado na produção – 67,3% a mais do que um trabalhador das firmas especializadas em produtos padronizados que produz, em média, R\$ 44,3 mil. Essa diferença é ainda maior quando comparado com as firmas que não diferenciam produtos e têm produtividade menor, pois cada empregado gera R\$ 10 mil/ano, em média.

De Negri, Salerno e Castro (2005, p. 13) mostraram que em empresas que inovam em produtos e serviços: “os mecanismos de salário eficiência são também comumente utilizados por essas firmas para aumentar a produtividade da mão-de-obra”. O estudo de Gottschalk e Alves (2006) demonstra que os maiores salários estão nos setores mais intensivos em tecnologia, enquanto os menores salários estão principalmente em atividades pouco intensivas em tecnologia. Noronha, De Negri e Artur (2006, p.196-197) demonstraram que quanto maior o capital das empresas, mais inovadoras e melhores são suas práticas contratuais. O estudo revela que quando a inovação é a estratégia competitiva adotada, ocorre correlação positiva com políticas de benefícios superiores à legislação. A evidência encontrada é que as empresas inovadoras praticam salários superiores, pagam proporcionalmente mais salários indiretos sobre a folha salarial e propõem mais benefícios, além de terem maiores contribuições em impostos sobre a receita.

Segundo De Negri, De Negri, Coelho e Turchi (2006, p. 39), um salário superior ao salário médio do mercado atrairia profissionais mais capacitados para as empresas. Com o conhecimento de que seus salários são maiores do que o de outros com a mesma capacitação, esses profissionais se sentiriam incentivados a trabalhar mais e melhor no intuito de permanecer com uma remuneração diferenciada. A empresa também teria interesse em manter o profissional e para tanto “além de pagar salários mais altos, as firmas mais competitivas da indústria brasileira também concedem mais benefícios extra-

salariais do que as firmas menos competitivas” (DE NEGRI, DE NEGRI, COELHO & TURCHI, 2006, p. 44). Os autores também demonstram que nas firmas onde não há diferenciação de produtos e a produtividade é menor, para cada real pago diretamente ao trabalhador (na forma de salários, férias, 13º, participação nos lucros e comissões) são pagos cerca de 40 centavos em benefícios indiretos (FGTS, INSS, seguro saúde, auxílio alimentação e outros benefícios), enquanto que nas firmas que inovam e diferenciam produtos e mais competitivas, para cada real pago diretamente ao trabalhador, são pagos mais de 50 centavos em benefícios indiretos.

Estes estudos demonstram ainda que nas empresas menos competitivas, o peso dos gastos com pessoal nos custos totais das firmas é superior, pois elas chegam a gastar em pessoal 20% dos custos, enquanto que nas firmas mais dinâmicas os gastos em pessoal representam pouco mais de 10% dos custos, mesmo quando pagam melhores salários. As empresas que oferecem “melhores empregos” são as que têm menor gasto com a folha de pagamento. O estudo de Mocelin (2006a), sobre empresas de telefonia móvel, também evidenciou essa relação: entre três empresas investigadas, observou-se que uma delas chegava a pagar 116% em benefícios não-salariais, enquanto as outras duas pagavam em torno de 58%. A folha de pagamentos, nas três empresas, correspondia, a 8% da receita líquida. A remuneração mais baixa nestas empresas correspondia, em 2004, a 2,2 salários mínimos, significando que os empregados de menor remuneração recebiam salários maiores que 40% dos trabalhadores do mercado de trabalho formal do Brasil, em geral.

As evidências levantadas nestes estudos pioneiros induzem a pensar sobre a vinculação entre dinamismo econômico e *qualidade do emprego* e permitem direcionar o foco analítico para observá-las a partir da realidade do setor de telecomunicações. Diferentemente dos estudos mencionados acima, focados em empresas industriais, o setor de telecomunicações envolve atividades de serviços, indústria, comércio e construção civil. Essa característica multi-setorial das telecomunicações permite inferir que a vinculação entre dinamismo econômico e *qualidade do emprego* tende à variabilidade e que tal variação possa residir na natureza de cada uma das atividades econômicas que o compõem.

A propensão a inovar é uma diferença no ambiente empresarial vigente nos setores de alta intensidade tecnológica, seja do ramo industrial quanto do de serviços. Nas telecomunicações, objeto empírico deste estudo, pesquisas do IBGE (PINTEC, 2005; PAS, 2006) evidenciam que os mercados muito dinâmicos e as investidas da concorrência, combinados com os aspectos tecnológicos desse setor, fazem prevalecer estratégias de inovação em produto e em processo. Segundo estudo do IBGE (2009, p. 36), o setor pode

ser considerado um dos mais intensivos em tecnologia e se caracteriza por apresentar linhas diversificadas de produtos e de serviços com elevado valor adicionado.

Esta condição tem se refletido diretamente sobre o mercado de trabalho do setor de telecomunicações. Estudos sobre as relações laborais neste setor vêm demonstrando que desde a reestruturação e a privatização, as empresas do setor passaram a demandar trabalho mais qualificado e os empregados passaram a ter perfil mais escolarizado, além da produtividade ter-se ampliando constantemente (por exemplo, LARANGEIRA, 1998, 2003; GUIMARÃES, 2006; MOCELIN, 2006a, 2007).

Após a reestruturação e a privatização, o setor de telecomunicações passou por transformações que estruturaram um ambiente empresarial dinâmico e competitivo, em que houve ampla expansão comercial, em grande parte baseada em inovações tecnológicas. Com as mudanças na base tecnológica do setor e o fim do monopólio estatal, os investimentos em tecnologia aumentaram e o Brasil passou a contar com uma infraestrutura moderna de telecomunicações. A privatização foi acompanhada pelo estabelecimento de um novo marco regulatório, com a criação de uma agência reguladora e abertura para a competição, recuperando significativamente a defasagem observada neste setor durante longo período. A consolidação de um pujante mercado de telecomunicações no Brasil também foi favorecida pelo momento favorável da economia brasileira, especialmente, após o crescimento do poder aquisitivo da população em geral.

Após a privatização, houve uma gradual reconfiguração do setor, que passou a dispor das tecnologias mais avançadas e a estruturar um ambiente de crescente competitividade. Essa mudança estrutural permitiu a criação de uma nova geração de empresas. Segundo Fleury e Fleury (2003, p. 39), o novo contexto fez com que as operadoras de rede e os fornecedores de equipamentos mudassem de uma estratégia baseada em tecnologia e produção em direção a uma estratégia baseada em serviços.

Após a liberalização do mercado, caracterizou-se um novo cenário empresarial em que as firmas visam a ampliar a participação no mercado por meio da competição, para que obtenham lucro e atraiam investidores. A concorrência depende de investimento em tecnologias, mudanças organizacionais, diversificação de produtos e serviços e empregados jovens e escolarizados, capacitados a fornecer suporte estratégico, operacional e técnico ao setor. Sob estas condições, ocorreu deslocamento na demanda por trabalho, que passou de especializado para qualificado.

Segundo resultados da Pesquisa de Inovação Tecnológica 2006 (IBGE, 2007), entre 2003 e 2005, as empresas de serviços de telecomunicações apresentaram taxas de inovação

superiores às da indústria, em geral. Quanto a investimentos em P&D&I, as telecomunicações estão à frente do ramo petroquímico, sendo menor apenas que no setor automobilístico (Pintec, 2008/IBGE, 2010).

O setor de telecomunicações tem se caracterizado como um caso concreto em que a mudança tecnológica é rápida, a incerteza do mercado se mantém alta e a regulamentação local continua relevante. Em um mercado em pleno processo de expansão, diversificação e convergência de serviços, parece pertinente observar-se a demanda, por parte das empresas, por pessoal que possa não apenas fornecer suporte técnico e operacional para os desafios desse mercado em ebulição, mas também que possam contribuir eficientemente com a promoção e a venda de novos serviços e com a disputa e a exploração de novos segmentos de mercado frente à concorrência estabelecida, situação que se reproduziria diretamente em mercado de trabalho constituído por atividades laborais que permitam cumprir com tais objetivos. Ou seja, não se trata apenas de mão-de-obra qualificada que possa impulsionar operacionalmente o mercado, mas de mão-de-obra capaz de mantê-lo e ampliá-lo, envolvendo posições mais simples, por meio de venda e pós-venda de produtos e serviços, bem como envolvendo posições mais elaboradas, envolvendo pesquisa e desenvolvimento de produtos e serviços, prospecção de mercado, exploração de novos nichos, desenvolvimento de *marketing*, análise de investimento e de riscos, administração profissional de investimentos técnicos, além de profissionais que garantam a estabilidade tecnológica da infraestrutura de redes de telecomunicações, entre outros.

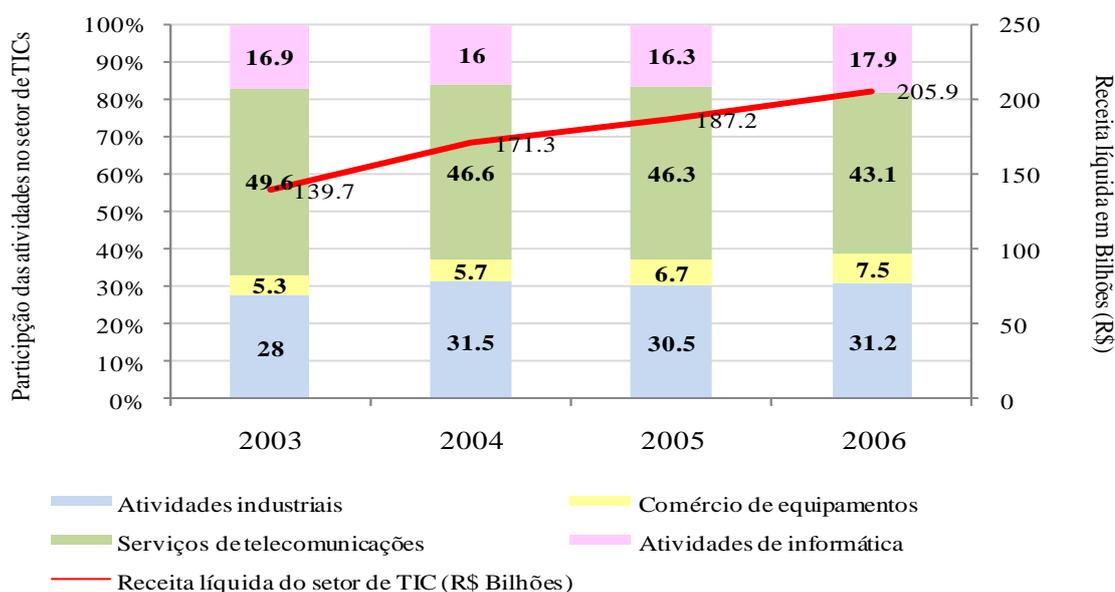
Juntamente com as atividades de informática, as telecomunicações constituem parte do setor de tecnologias da informação e comunicação – TIC's, por estarem envolvidas com a comunicação e o processamento da informação por meios eletrônicos. De acordo com Freire (2006), estas duas atividades lidam com serviços intensivos em conhecimento (tradução da expressão *knowledge intensive business services – KIBS's*), caracterizam-se por sua capacidade de gerarem valor, empregarem mão-de-obra qualificada, utilizarem recursos tecnológicos e estarem integrados aos processos de inovação. Os serviços de informática e telecomunicação são qualificados como *Technological KIBS's – T-KIBS's*, por suas atividades estarem voltadas para a tecnologia. (FREIRE, 2006)

Segundo dados da Pesquisa Anual de Serviços (PAS – IBGE, 2008)<sup>25</sup>, a receita operacional das empresas de telecomunicações, que em 1998, foi de R\$ 30 bilhões e

---

<sup>25</sup> Deve-se destacar que a PAS 2006 compila apenas dados das empresas de telecomunicações alocadas no setor de serviços, desconsiderando as atividades de tele-atendimento, em razão destas empresas não estarem

passou para mais de R\$ 140 bilhões, em 2006, demarcando um crescimento de mais de 360% no período, equivalente a um crescimento anual de 45%, em média. Esse crescimento da receita representou também aumento significativo na participação dos serviços de telecomunicações no PIB, que passou de 3,2%, em 1998, para 6,2%, em 2006. No que se refere ao balanço comercial do setor de telecomunicações, o saldo que era negativo até 2001, passou a ser positivo a partir de 2002, quando representou US\$ 600 milhões, atingindo US\$ 1,8 bilhão, em 2006. Com a expansão do mercado interno de telecomunicações, o setor no Brasil se internacionalizou.



**Gráfico 5:** Distribuição percentual da receita líquida nas atividades do setor de tecnologia da informação e comunicação – Brasil, 2003-2006

Fonte: IBGE, O setor de tecnologia da informação e comunicação no Brasil, 2009.

A receita do setor de tecnologias da informação e comunicação cresceu mais de 45%, entre 2003 e 2006, passando de R\$139 Bilhões para R\$206 Bilhões, com significativa participação das atividades de telecomunicações na receita líquida do setor, embora essa participação venha reduzindo (Gráfico 5). Entre os serviços de telecomunicações, a telefonia fixa é o mais representativo, respondendo por 50,7% da receita operacional líquida, em 2006. Contudo, os serviços de telefonia fixa vêm apresentando perdas de participação frente ao crescimento da telefonia móvel e de outros serviços, como televisão por cabo e banda larga, que ampliou sua participação de 34,1%

vinculadas apenas à prestação de serviços às empresas de telecomunicações. No presente estudo, estas atividades de suporte ao setor também são analisadas.

para 43,2%, entre 2003 e 2006. Esse ganho na participação de mercado decorre da forte expansão da telefonia móvel, movida pela competição de mercado e pela crescente convergência de tecnologias, ampliando a oferta de produtos e serviços mais sofisticados. As empresas de telefonia fixa passam a oferecer serviços de banda larga e precisam reinventar seu serviço tradicional para que se mantenham competitivas.

Em 2006, a receita bruta das atividades de serviços de telecomunicações foi de R\$ 115,1 bilhões, dos quais foram deduzidos tributos, representando uma receita operacional líquida de R\$ 88,8 bilhões, em 2006. O setor de telecomunicações é aquele com maior participação na receita operacional líquida do grande segmento de serviços de informações, com 61,7%. Desta receita operacional líquida, R\$ 87,5 bilhões provêm do mercado interno e R\$ 1,3 bilhões provêm de mercadorias e serviços exportados. Entre 2005 e 2006, a receita operacional líquida aumentou de R\$ 86,5 bilhões para R\$ 88,8 bilhões, o valor adicionado<sup>26</sup> passou de R\$ 36,9 bilhões para R\$ 39,2 bilhões; os salários, retiradas e outras remunerações passou de R\$ 3,5 bilhões para 3,9 bilhões e o número de empresas aumentou de 1.906 para 2.428. Em 2006, esta atividade totalizou 2.428 empresas (3,9% do total das empresas de serviços de informação), ocupou 91.077 pessoas (16,8% do total) e pagou em salários, retiradas e outras remunerações R\$ 3,92 bilhões (26,3% do total)<sup>27</sup>. Telecomunicações, atividade caracterizada por conter empresas intensivas em capital, destacou-se no número de pessoas ocupadas por empresa, produtividade e salário médio.

Os dados da Pesquisa Anual de Serviços (PAS – IBGE, 2008) indicam ainda que, em 2006, havia, em média, 38 pessoas ocupadas por empresa, contra nove pessoas para o total das atividades de serviços de informação. Cada trabalhador das empresas de telecomunicações adicionou R\$ 430,6 mil de valor e recebeu como remuneração média mensal 9,8 salários mínimos, enquanto para o segmento de serviços de informação estes indicadores foram R\$ 125,3 mil e 6,3 salários mínimos. Destaca-se, ainda, que as grandes empresas de telecomunicações têm aumentado de tamanho, passando de 1.588 pessoas ocupadas em média por empresa, em 2000, para 1.792, em 2006.

---

<sup>26</sup> Valor adicionado representa o valor bruto da produção deduzido o consumo intermediário. O consumo intermediário nas atividades de telecomunicações representou, em 2006, R\$ 46,6 bilhões, composto dos seguintes gastos: serviços prestados por terceiros (R\$ 28,7 bilhões), outros custos (R\$ 9,2 bilhões), aluguéis (R\$ 4,3 bilhões), mercadorias, materiais de consumo e reposição (R\$ 1,6 bilhão), energia elétrica (R\$ 1,2 bilhão), serviços de comunicação (R\$ 1,2 bilhão), prêmios de seguros (R\$ 100,3 milhões), combustíveis (R\$ 74,3 milhões). (PAS 2006, 2008)

<sup>27</sup> A título de comparação: as atividades de informática destacaram-se com a maior participação no número de empresas, pessoal ocupado e salários, retiradas e outras remunerações nos serviços de informação. Em 2006, esta atividade totalizou 51 240 empresas (81,7% do total), ocupou 344 043 pessoas (63,3% do total) e pagou em salários, retiradas e outras remunerações R\$ 8,3 bilhões (55,4% do total). (PAS 2006, 2008)

Destacam-se alguns dados referentes aos dispêndios trabalhistas: a contribuição das empresas para a previdência social foi de R\$ 828,3 milhões e com a previdência privada foi de R\$ 120,4 milhões, os dispêndios com FGTS foram de R\$ 320,2 milhões, as indenizações por dispensa trabalhista e incentivada chegaram a R\$ 180,7 milhões e os benefícios concedidos aos empregados atingiram R\$ 669,2 milhões. (PAS 2006, 2008)

Em estudo recente sobre a *qualidade do emprego* nas empresas de telecomunicações (MOCELIN, 2007, p. 313-314) constatou-se que, entre vários fatores, a escolaridade apresenta forte repercussão sobre a remuneração média dos empregados. Comparando dados entre o mercado de trabalho do Brasil, em geral, do setor de serviços e na atividade de serviços de telecomunicações, observou-se que quanto maior o grau de escolaridade, maior a remuneração média individual do empregado. Contudo, o que chamou a atenção foi que nas telecomunicações, a remuneração média dos empregados com educação superior apresentava substancial diferença em relação aos empregados de escolaridade mais baixa tanto na própria atividade de telecomunicações quanto em relação aos empregados com ensino superior no Brasil e no setor de serviços. O estudo demonstrou que, em 2004, na atividade de serviços de telecomunicações, a remuneração média do trabalhador com ensino superior incompleto era R\$ 1.422, passando para R\$ 4.420, quando o trabalhador possui superior completo; no Brasil e no setor de serviços, a mesma relação foi, respectivamente, de R\$ 1.344, passando para R\$ 2.513, e de R\$ 1.279, passando para R\$ 2.348. Os dados confirmam a ideia recorrente de que quanto maior a escolaridade dos empregados, maior a remuneração e, combinado a outros fatores, melhores as perspectivas de condições de emprego; porém, nas atividades tecnológicas a educação superior incrementaria a remuneração e as demais condições de emprego mais do que no conjunto do mercado de trabalho.

Devem-se buscar evidências, portanto, para a ideia de que a composição dos mercados de trabalho será mais heterogênea quanto maior for a inovação e a competição nas atividades econômicas. Paralelamente ao desenvolvimento de equipamentos de engenharia e desenvolvimento em P&D, o setor passa a desenvolver também serviços. A inovação não se limita apenas ao desenvolvimento de bens materiais, mas de bens imateriais e da combinação entre bens materiais e imateriais. Trata-se de inovações de produto e de serviço, inovação de processo, inovação de *marketing*, inovação organizacional e inovação institucional. A composição do quadro funcional das empresas que atuam sob tais condições requer profissionais para potencializar a expansão do mercado e manter sua competitividade. Por isso, pode-se supor que os mercados de

trabalho destas atividades serão menos concentrados em ocupações simples, devido à incorporação de trabalhadores do conhecimento, nas áreas de ideação, desenvolvimento e difusão da inovação, além de demandarem trabalho para suporte técnico, suporte operacional e suporte promocional.

Essa é uma forma de repensar a realidade do emprego no setor de telecomunicações em sua configuração atual, avançando sobre a forma como tal realidade tem sido analisada até recentemente. Os avanços da literatura que abordou as grandes transformações no setor até então serão tema da próxima seção.

### **3.2 CONTROVÉRSIAS SOBRE O EMPREGO E AS RELAÇÕES INDUSTRIAIS NAS TELECOMUNICAÇÕES**

Existem estudos em áreas técnicas sobre as mudanças estruturais no setor de telecomunicações em que foram abordados temas como a reestruturação organizacional (BORGES, 2004), as alterações regulatórias e os planos de privatização (GORDINHO, 1997; MELO & GUTIERREZ, 1998; DORES, 1999; PIRES, 1999; NOVAES, 2000; CONSIDERA, FRANCO, SAINTIVE, TEIXEIRA, PINHEIRO, MORAES, SANTANA & SOARES, 2002; NEVES, 2002; BALBONTÍN, 2005; RAZO & MEJÍA, 2007), práticas de gestão operacional das empresas de telecomunicações (MAIA, 1999; SILVA, 2002; MACHADO, 2003), os resultados econômicos do processo de privatização, destacando a dinâmica organizacional do ambiente empresarial pós-privatização e pós-monopólios nas telecomunicações (PIRES & DORES, 2000; CARNEIRO & BORGES, 2002; PEREIRA FILHO, 2002; BÜCHNER & RÜCKERT, 2004; BALBONTÍN, 2005; AMORIM, 2006), a ampliação do mercado e a importância da competitividade e das inovações (LÁRIOS, 2003; SILVA, 2004; CELLA, 2004; BÜCHNER & RÜCKERT, 2004).

Na sociologia e na economia do trabalho, estudiosos preocupados com as mudanças no setor de telecomunicações abordaram, ainda na década de 1990, temas como a reestruturação das telecomunicações e os impactos do processo de privatização e suas implicações sobre o trabalho e o emprego (KATZ, 1997; WALTER, 1998; LARANGEIRA, 1998; SZAPIRO, 1999) e, posteriormente, sobre alterações nas condições de emprego e mudanças no perfil dos trabalhadores (LARANGEIRA, 2003; GUIMARÃES, 2006; MOCELIN, 2006a, 2007 e 2010); sobre trajetórias sócio-

profissionais de trabalhadores desligados do setor (CURTINAZ DA SILVA, 2003; SILVA, 2009); exigindo também estudos sobre os desafios aos sindicatos e o sindicalismo no novo cenário (LARANGEIRA, 2003; ROMBALDI, 2007; GONZÁLES, & GARRO, 2008; GUIMARÃES, 2009; CAVALCANTE, 2009; PIMENTEL, MEDEIROS & CARDOSO, 2009); além de importantes análises sobre as transformações no modelo organizacional e a formação de redes de empresas, que no contexto das telecomunicações revelou a prática recorrente da terceirização de atividades e subcontratação de trabalhadores (RUDUIT GARCIA, 2001 e 2002), inclusive de atividades complexas (MOCELIN, 2005 e 2009b; SALAS, 2008), abordando as relações entre empresas e a situação do emprego na rede de empresas de telecomunicações (RUDUIT GARCIA, 2002; SALAS, 2008).

A globalização do setor de telecomunicações é uma realidade. Os monopólios, públicos ou privados, ficaram na história do setor de telecomunicações. Análises sobre esse ambiente, neste início de século, impõem o exame sobre mercados, corporações transnacionais, inovações tecnológicas, competição de mercado, *marketing*, vendas, fusões e aquisições de empresas e a constituição de um contingente de trabalhadores aptos a fornecer suporte a essa realidade<sup>28</sup>.

No final dos anos 1990, estudos sobre a reforma nas telecomunicações indicavam a redução do número de empregos, a piora nas condições de emprego, a incidência da terceirização do trabalho, a fragilização da ação sindical e a desestruturação das relações laborais nessas empresas, como tendência pós-reestruturação. A observação de fatos como esses conduziu a especulações sobre a “precarização do trabalho” e a deterioração do emprego no setor (por exemplo, SZAPIRO, 1999; GALINA, 2003; UCHIMA, 2004; ANTUNES & BRAGA, 2009). Para os empregados antigos e menos qualificados, as mudanças eram bastante “dramáticas” (Cf. expressão de TOLFO, PHILIPPI & PICININ, 2006). Essa era a situação especialmente de profissionais pouco qualificados, que ocupavam “postos de destaque” nas empresas públicas, mas que estariam perdendo espaço

---

<sup>28</sup> A nova realidade do setor ajuda a justificar a inserção de trabalhadores com idade média inferior ao contexto geral do mercado de trabalho do Brasil e com escolarização crescente, supostamente mais ávidos por uma melhor inserção no mercado de trabalho. Em entrevistas e depoimentos coletados em fase exploratória desse estudo, bem como em estudos anteriores, ficava evidente o grande envolvimento subjetivo dos trabalhadores com a dinâmica do setor. As pessoas que trabalham nestas empresas são capazes de antecipar problemas, necessidades e mudanças, tanto gestores quanto empregados de operações ou de atendimento, evidentemente limitado às suas devidas responsabilidades. Há boa comunicação, estabelecem relações entre perspectivas pessoais e aspectos objetivos do segmento em seus depoimentos, demonstrando que conhecem a realidade econômica e o contexto de seus empregos: referências sobre tecnologia, necessidade de se adaptar e sempre conhecer novidades, concorrência, desafios, desenvolvimento profissional, condição que costuma ser definida como fator motivacional pelos próprios trabalhadores, embora haja referências às frustrações decorrentes.

e “bons empregos” em função da nova condição de serem empregados de empresas privadas. Toda a crítica voltou-se, portanto, para o fato da perda da “estabilidade” do trabalho no setor público por parte de um determinado contingente de trabalhadores, sem questionar as razões dessa “decadência”.

Em parte “comovidos” com a situação dos trabalhadores mais antigos e influenciados pelo discurso das lideranças sindicais, muitos pesquisadores acabaram traduzindo aquele momento por meio de “denúncias”, que foram em seus estudos mais destacadas do que as mudanças. Em razão disso, no período logo após a privatização, estudos sobre condições laborais e trajetórias ocupacionais de trabalhadores desligados do setor de telecomunicações apontavam quase que invariavelmente para a precarização (SZAPIRO, 1999; GALINA, 2003; UCHIMA, 2004). Tais estudos apenas seguiam a tendência de análise dos estudos em geral sobre a reestruturação produtiva, que nos diversos setores e atividades econômicas apontavam para a precarização. Tais estudiosos focalizavam os trabalhadores desligados e afastados dos novos cenários de empregos, tendendo para conclusões similares. Porém, melhores condições laborais e trajetórias virtuosas, que também se observavam, especialmente no caso de profissionais mais qualificados, que, em grande parte, permaneceram no setor, foram deixadas de lado nessas análises, ou seja, quase todos os estudos abordaram os casos não-virtuosos, desconsiderando os casos virtuosos e os novos arranjos laborais (exceções foram, por exemplo, as discussões de CURTINAZ DA SILVA, 2003; RUDUIT, 2004). Para os autores antes referidos, era mais importante analisar o que se desestruturava do que o que se estruturava.

Porém, uma análise mais objetiva, distante das controvérsias políticas geradas pela reforma das telecomunicações e de suas consequências sociais mais imediatas, não reflete uma retração do desempenho econômico e do emprego nesse setor. Mesmo que algumas categorias profissionais (sobretudo as de baixa escolaridade) tenham sido negativamente afetadas<sup>29</sup>, caso que é inegável, houve abertura para novas e mais produtivas categorias, ampliando oportunidades profissionais.

Essa observação é especialmente verdadeira para o caso do Brasil, onde ocorreu a desestruturação ou um rebaixamento das condições de trabalho e de emprego para um

---

<sup>29</sup> Deve-se destacar que relatos recentes coletados em pesquisa de campo e confirmados nos dados disponíveis na base RAIS, dão conta de que categorias como as de instaladores e cabistas, alocadas nas atividades de implantação, manutenção e instalação e de serviços de rede passaram a demandar trabalhadores anteriormente dispensados. Neste sentido, mesmo as categorias de mais baixa escolaridade, como as mencionadas, passaram a ter oportunidades, considerando a escassez de pessoal no mercado de trabalho.

contingente de trabalhadores que se mostrava “inapto” à nova realidade que se desenhava para o setor pela sua baixa escolaridade.

O setor de telecomunicações está segmentado em atividades econômicas que o ligam ao setor de serviços, comércio, indústria e construção civil. O volume de empregos está disperso no novo cenário, em que se constituiu uma rede empresarial flexível às novas condições de mercado. Mesmo que os produtos e serviços sejam cada vez mais avançados, sua operação depende em grande parte da instalação e da manutenção de redes físicas, especialmente no caso da telefonia fixa e da televisão por cabo, onde há trabalho manual e menos qualificado, exigindo trabalhadores com menor grau de instrução. Ao mesmo tempo, a ampliação do atendimento ao cliente na pós-venda dos serviços, que, como no caso da instalação e da manutenção, também resulta na geração de empregos de menor qualidade, mas que exige alguma instrução e competências. Esse é o caso dos *call centers* ou centrais de tele-atendimento, que oferecem condições laborais muitas vezes incompatíveis com as expectativas de trabalhadores com perfil mais arrojado, resultando em elevada rotatividade voluntária. Mesmo com alta rotatividade, tais empregos servem como ocupação temporária (sobre isso, ver MOCELIN & SILVA, 2008; SILVA & MOCELIN, 2009).

Essas são indicações de que, frente à nova realidade do setor, novos postos de trabalho foram criados em razão da ampliação do número de empresas que atuam nesse mercado e da transferência de postos de trabalho para empresas terceiras e para o setor de serviços, de comércio e fornecedores. O novo ambiente exigia muito capital humano para construir toda a nova infraestrutura de telecomunicações, visto que as mudanças tecnológicas e o novo foco dos negócios em *marketing* e vendas, habilidades incomuns no passado do setor. Além disso, a reforma nas telecomunicações, no Brasil, resultou em acentuado crescimento na participação de empregados com escolaridade de nível médio e superior, inserção significativa de trabalho feminino, destacando-se também a crescente inserção de trabalhadores mais jovens do que aqueles até então empregados no setor. Para fornecer suporte operacional e técnico ao setor, houve grande demanda por trabalho qualificado, principalmente, nas áreas tecnológicas e comerciais, refletindo a mudança de uma estratégia tradicional, baseada na operação de rede, em direção a uma estratégia baseada na prestação de serviços e convergência tecnológica.

A abordagem que passou a caracterizar os estudos sobre o setor de telecomunicações nos anos 1990 tomou como foco de análise o processo de privatização, considerado como o ponto de ruptura na trajetória do setor e, por isso, seria a fonte

explicativa das mudanças, independentemente do viés mais ou menos pessimista das abordagens.

Entretanto, nos estudos mais pessimistas, o processo de privatização foi considerado o grande “vilão” e a causa principal de uma suposta “precarização do trabalho e do emprego” no setor (SZAPIRO, 2005 e 2007; ARAÚJO, 2002; GALINA, 2003 e 2005; UCHIMA, 2004; ARAÚJO et al., 2005; TOLFO, PHILIPPI & PICININ, 2006; ROMBALDI, 2007; ANTUNES & BRAGA, 2009; CAVALCANTE, 2009; WOLF, 2009; PIMENTEL, MEDEIROS & CARDOSO, 2009).

Já no caso das abordagens não pessimistas, a privatização foi considerada como um processo, que entre outros, provocou mudanças e novos arranjos produtivos no setor, mas que não podem ser considerados como definitivamente positivos ou negativos (LARANGEIRA, 1998 e 2003; GUIMARÃES, 2006; PROCHNIK, FREITAS & ESTEVES, 2006; MOCELIN, 2006a, 2007 e 2010).

A reestruturação dos anos 1990 foi apontada, frequentemente, como causadora de prejuízos aos trabalhadores das telecomunicações, em diversos países, tais como redução do emprego pós-privatização dos tradicionais monopólios estatais (*British Telecom, Deutsch Telekom, Telmex, Telebrás*), bem como privados (*AT&T*). Houve preocupação com a quantidade e a qualidade dos postos de trabalho, pois, como se observou nos casos da Espanha, da Itália, do Japão e da Argentina, expandiu-se rapidamente o trabalho em tempo parcial e recuou o trabalho em tempo integral (OIT, 2002). No entanto, também se verificou, em anos subsequentes, em muitos casos, expansão do emprego global no setor, como se verifica nos casos da Alemanha, da Itália, dos Estados Unidos, do Japão (OIT, 2002) e mesmo no Brasil, em razão do ingresso de empresas concorrentes, da expansão da terceirização, da expansão da telefonia móvel e de outras empresas de tecnologias de informação e comunicação, desde o final da década de 1990.

A propagação de empregos em tempo parcial não foi observada no Brasil enquanto uma tendência, onde se observou com maior frequência a terceirização, inicialmente, no caso das atividades de implantação, instalação e manutenção e outras atividades acessórias, como consultoria jurídica e de publicidade, e, posteriormente, em atividades tecnológicas mais complexas (sobre o tema ver, RUDUIT, 2001 e 2002; e em uma perspectiva mais recente MOCELIN, 2005 e 2009; SALAS, 2008). No caso do Brasil, a terceirização no ramo de implementação, instalação e manutenção parece decorrer da necessidade de ampliação da infraestrutura física. A reforma das telecomunicações no Brasil, como já foi referido, obriga por Lei o cumprimento de metas de universalização e de qualidade do

serviço. Nessa relação implícita, o ambiente econômico com regulação relevante já mostra parte de sua implicação social. Mesmo que a atuação da agência reguladora não interfira diretamente nas condições laborais, os critérios de atuação impostos às empresas não permite que abram mão de oferecer serviços de qualidade, por isso, as redes empresarias dependem de relações fiéis e confiáveis entre as empresas.

Como vem sendo destacado, a privatização tem sido tomada como fato-chave nas transformações que atingiram o setor, nos anos 1990. Em diversos países em que as telecomunicações passaram por processos combinados de reestruturação, privatização e liberalização, com o fim de monopólios estatais e privados, estudiosos propuseram análises em que tomam a privatização como um marco divisório para a realidade do setor, tanto no que se refere à tecnologia e ao mercado, como no que se refere às relações de trabalho e de emprego (por exemplo, KATZ, 1997; WALTER, 1998; LARANGEIRA, 1998, 2003 e 2004; BÜCHNER & RÜCKERT, 2004; GUIMARÃES, 2006; MOCELIN, 2006a, 2007, 2009, 2010; RAZO & MEJÍA, 2007; GONZÁLES & GARRO, 2008). No caso do Brasil, contudo, é equivocado abordar a privatização como processo promotor de desregulamentação e liberalização geral do setor, visto que este processo foi seguido de forte regulamentação por parte de uma agência reguladora razoavelmente atuante.

Ao invés de abordar a reestruturação e a privatização do setor como principais variáveis explicativas, optou-se por destituí-las desse papel, elegendo para esse lugar a expansão comercial pós-privatização e o dinamismo econômico constituído no setor. Tratou-se de atualizar a perspectiva analítica, avançando na interpretação dessa realidade. A reestruturação e a privatização do setor passam a ser consideradas, na perspectiva ora proposta, como a origem de um amplo processo de mudança, no entanto, como fatos do passado. Em termos analíticos, a perspectiva proposta, baseada em fatos do presente, parece ser mais rica para se compreender o setor, pois não só o desvincularia da recorrente comparação com o seu passado estatal, mas, principalmente, porque abriria a perspectiva de análise sobre o impacto de outros fatores constitutivos do novo cenário, tais como a competição de mercado e os fatores a esta relacionados como inovação tecnológica, estruturação do mercado, expansão comercial, importância da qualificação dos trabalhadores. Além disso, consistem em forma de abordar a questão que demonstra preocupação com as relações industriais em todo o setor, reconhecendo a formação de redes de empresas e a distinta configuração dos mercados de trabalho.

O foco analítico em pauta contrapõe-se à perspectiva de alguns autores que insistem em analisar o setor de telecomunicações a partir do caso dos *call centers* (OLIVEIRA,

2009) ou do caso das atividades de instalação e manutenção de rede e terminais telefônicos (OLIVEIRA, 2004), buscando generalizar a realidade laboral desses segmentos produtivo para o setor como um todo (ver, por exemplo, parte da recente coletânea de artigos publica por ANTUNES & BRAGA, 2009). Eleger essas duas categorias de trabalhadores para explicar a realidade do setor de telecomunicações é como entendê-lo a partir de atividades econômicas que estão em suas margens. As atividades de teleatendimento e as atividades de implantação, manutenção e instalação dão suporte ao setor de serviços de telecomunicações. Porém, são as atividades de serviços de telecomunicações, como telefonia fixa, telefonia móvel, televisão por cabo, que demarcam o centro da trama produtiva do setor. Assim como esse núcleo não pode ser tomado como exemplo generalizável para a interpretação do setor, as atividades de suporte também não representam o setor. O mais indicado é uma abordagem comparativa, analisando a natureza dessas atividades econômicas em suas diferenças contrastantes, especialmente, no que se refere à composição dos mercados de trabalho.

No que se refere às atividades de teleatendimento, mesmo considerando que parte significativa dos trabalhadores que estão empregados nestas atividades atenda o setor de telecomunicações, a maior parte desses empregados atende aos mais diversos segmentos produtivos, que passaram a utilizar esse tipo de serviço frente às novas formas de relações entre empresas e consumidores, que se disseminaram na última década. Parte do equívoco de se generalizar a realidade desses trabalhadores para o setor de telecomunicações provém do fato de muitas das empresas de teleatendimento pertencerem a empresas que atuam nos ramos mais desenvolvidos do setor, levando a considerá-las como um “indicador” da realidade do trabalho no setor.

Já no que diz respeito às atividades de manutenção e instalação, não se pode negar que ainda concentram parte significativa do contingente de trabalhadores empregados no setor. Contudo, essas atividades, que são terceirizadas, dizem respeito praticamente aos segmentos de telefonia fixa e de televisão por cabo, que necessitam de mão-de-obra desse tipo para manter redes que são físicas. Há que considerar a diversificação tecnológica – telefonia fixa, telefonia móvel, televisão por cabo, banda larga – e que o novo foco produtivo do setor está voltado para *marketing* e vendas. Esse equívoco conduz a uma interpretação que super dimensiona a “importância” do papel das atividades de manutenção e instalação no desenvolvimento do novo cenário das telecomunicações.

Os trabalhadores prejudicados foram os que careciam e que não conseguiram assimilar as qualificações que passaram a ser exigidas no novo cenário. Os trabalhadores

mais jovens e com o perfil requerido ampliaram a sua participação nesse mercado de trabalho e encontraram novas oportunidades de emprego. Por isso, neste momento de transição já consolidada, parece ser mais coerente analisar a qualidade dos novos empregos no setor, do que recorrer a preocupações certamente ultrapassadas.

No debate travado sobre o tema distingue-se duas correntes opostas, que podem ser chamadas *estudos generalistas* e *estudos contextualistas*. De um lado, *abordagens generalistas* crêem na deterioração das condições de trabalho e de emprego no setor de telecomunicações, associando as transformações nesse setor a um movimento histórico de precarização do trabalho e do emprego no âmbito do capitalismo (por exemplo, SZAPIRO, 1999, 2005 e 2007; ARAÚJO, 2002; GALINA, 2003 e 2005; UCHIMA, 2004; ARAÚJO et al., 2005; TOLFO, PHILIPPI & PICININ, 2006; ROMBALDI, 2007; CAVALCANTE, 2009; WOLF, 2009). Tais estudos adotam um padrão tradicional de mensuração das condições de emprego, concluindo que tal padrão se destitui na nova realidade do setor.

Conforme apontam Prochnik, Freitas e Esteves (2006, p. 470-471), nos estudos sobre a privatização de empresas estatais, um importante problema metodológico seria encontrar um grupo de controle adequado, de ocorrência concomitante. Pesquisas sobre os efeitos da privatização geralmente se baseiam em comparações entre as empresas antes e depois da privatização, metodologia que gera resultados previsíveis, embora importantes, porém questionáveis, devido à comparação de situações em que a anterior é presumida *a priori* como uma “melhor” situação.

Metodologicamente, os estudos *generalistas* tendem a focar o caso dos empregados na atividade de instalação e manutenção e dos trabalhadores das atividades de teletendimento, comparando as condições laborais desses trabalhadores no presente e no passado, quando eram empregados de companhias públicas. Esse tipo de comparação é frágil, pois não considera a mudança na estrutura ocupacional do setor, tampouco foca nos ramos produtivos que constituem o núcleo do novo cenário.

As *abordagens generalistas* tendem a assumir resquícios do discurso sindical, que sustenta a ideia que os lucros das empresas, após a privatização, decorrem do aumento dos preços das tarifas e dos serviços ao consumidor e da “precarização crescente do emprego”, especialmente através da terceirização (por exemplo, SZAPIRO, 1999, 2005 e 2007; GALINA, 2003 e 2005; UCHIMA, 2004). Neste sentido, tais autores sugerem que nas empresas privatizadas não há inovações tecnológicas devido à submissão das empresas nacionais às matrizes de capital internacional, direcionando, portanto, sua crítica também para uma suposta ausência de visão estratégica no planejamento empresarial. O fato é que,

como anteriormente referido, existem razões para considerar que a competitividade tem possibilitado a ampliação do acesso aos serviços de telecomunicações, baixando os preços de tarifas e aumentando a qualidade dos serviços prestados. Ao optarem por negar tais evidências, os estudiosos distanciam-se da possibilidade de compreender as reais diferenças que produzem “melhores” ou “piores” condições laborais entre as atividades econômicas que compõem o setor.

De outro lado, *abordagens contextualistas* sugerem uma transformação multifacetada da realidade do trabalho no setor de telecomunicações, que atingiria diferentemente as atividades que compõem esse setor. Cada atividade econômica que compõe o setor teria uma situação particular e a situação de um único caso não poderia determinar as mudanças nas condições de trabalho e de emprego no setor como sendo definitivamente boas ou más. Os estudos dessa linha avançam metodologicamente, propondo que o setor seja analisado em sua conjuntura atual e considerando o desempenho dos segmentos produtivos e a posição destes na estruturação do setor (por exemplo, LARANGEIRA, 2003 e 2004; GUIMARÃES, 2006; MOCELIN, 2006a e 2007; PROCHNIK, FREITAS & ESTEVES, 2006). Tais autores concordam que haveria descontinuidade nas condições de trabalho e de emprego em algumas atividades econômicas, porém apontam evidências que sugerem novas possibilidades nessa realidade. Em geral, esses autores partiram do pressuposto de que assim como não há apenas “maus” empregos também não ocorre apenas situações privilegiadas, nesse setor. Nesse sentido, tais autores adotam uma postura analítica sem pressupor que esse processo resulte positivo ou negativo.

Um autor que adota uma *abordagem generalista* é Uchima (2005, p. 3), que em estudo sobre o caso da empresa Telefônica, em São Paulo, descreve as transformações no setor como “um movimento em busca da racionalização do trabalho” através de alguns fenômenos tais como, nas palavras do autor, o “enxugamento do quadro de empregados”, a “utilização ‘indiscriminada’ da terceirização, mesmo em *atividades-fins* da empresa”, a “mudança no perfil sócio-ocupacional”, a “intensificação e aumento da jornada de trabalho”, a “‘compressão’ da remuneração” e o “aumento da insegurança ‘em geral’ para os trabalhadores”. O autor enfatiza no estudo a situação dos trabalhadores terceirizados, que conseguiram empregos semelhantes aos que tinham no período em que a empresa era estatal, porém “em condições de trabalho e emprego muito piores”, bem como as dificuldades dos sindicatos em lidar com a nova situação. Em muitos momentos, temos a

impressão que o Uchima não investiga o caso da Telefônica, mas o dos trabalhadores desligados da antiga empresa estatal.

O estudo de Uchima, como outros de *abordagem generalista*, parece preso a uma concepção em que tudo o que representa mudança seria negativo. Quando analisa o caso da Telefônica a partir do discurso sindical, o autor não percebe que muitas de suas observações “artificializam” a realidade atual do setor. Esse movimento de filiação ao discurso sindical também se observa nos estudos de Galina (2003), Szapiro (2005), Tolfo, Philipi e Picinin (2006), Rombaldi (2007) e Cavalcante (2009).

Tolfo, Philipi e Picinin (2006) enfatizaram que o cenário pós-privatização produziu mudanças “dramáticas” nas condições de trabalho e de emprego no setor, sendo percebidas pelos trabalhadores. Com base em poucas entrevistas com trabalhadores remanescentes e insatisfeitos com as mudanças no setor, os autores apresentam como conclusão um quadro pessimista. É interessante notar que tais autores não apresentam evidências sobre o caso dos trabalhadores remanescentes ou que construíram trajetórias virtuosas, considerando como dados empíricos apenas “opiniões”<sup>30</sup> que comprovem sua tese.

O estudo de Szapiro (2005, p. 288-289) é outra *abordagem generalista* que analisou as transformações no setor em comparação com o passado estatal, enfatizando as mudanças tecnológicas. Para a autora, o processo de privatização, e o estímulo à competitividade entre as empresas do setor, teria seguido uma lógica financeira ao invés de privilegiar “questões estratégicas relacionadas à inovação e ao parque industrial de oferta de bens de capital para o setor”. O argumento de Szapiro, baseado no discurso do Sindicato de telecomunicações de São Paulo e tomando o clássico exemplo do CPQD, sustenta que “antes da privatização, as operadoras participavam ‘ativamente’ dos processos de desenvolvimento local de tecnologia”, e que, atualmente, com exceção da Telemar, operadora de capital nacional, as “outras” operadoras de capital estrangeiro, adotariam estratégias globais de compra de tecnologias mantendo seus esforços em pesquisa e desenvolvimento e inovação concentrados em suas matrizes (SZAPIRO, 2005, p. 289).

Esclareça-se que as prestadoras de serviços de capital internacional, também são empresas de serviços de telecomunicações em seus países de origem, e, portanto, não são produtores de tecnologia. Na verdade, as empresas que produzem as tecnologias são

---

<sup>30</sup> Essa colocação não deve ser entendida como uma afronta a análises de tipo qualitativo. A crítica recai sobre o tipo de “seleção” de dados realizada com base em um *corpus* analítico. Análises qualitativas também foram instrumentos para a compreensão do campo de investigação do presente estudo. Diversos aspectos explicativos sobre o setor de telecomunicações só puderam ser conhecidos por meio de uma aproximação maior com os atores sociais diretamente envolvidos nessas relações. Estudos anteriores deram maior ênfase a tais aspectos: por exemplo, MOCELIN, 2005, 2006a, 2009a e 2009b, 2010; MOCELIN & CORRÊA, 2008.

empresas do ramo industrial de telecomunicações de diversos países, muitos dos quais diferentes das que dominam as atividades de serviços de telecomunicações. Além disso, é interessante destacar que no mesmo período em que Szapiro argumenta sobre o desenvolvimento das tecnologias locais, como a chamada Central Trópico, as importações de equipamentos de telefonia e de comutação tinham volume maior do que recentemente. Ou seja, o elevado grau de importações no passado refletia a incapacidade da indústria nacional em prover soluções eficientes. Mesmo fundamentada em uma concepção político-estratégica de substituição de importações, o CPqD e sua Central Trópico não resolveram o problema da dependência externa por tecnologias, tanto que a referida tecnologia foi muito mais utilizada para remediar uma demanda reprimida de telefones por parte da “classe média”<sup>31</sup> do que para universalizar esse serviço. O “apelo” nacionalista implícito no estudo de Szapiro não é convincente.

Na mesma linha de argumento de Szapiro, Galina (2003) *tentou* avaliar a participação das empresas de serviços de telecomunicações em atuação no Brasil na geração global de conhecimento no campo das telecomunicações, considerando a contribuição das subsidiárias brasileiras. A conclusão da autora foi a de que os produtos que são produzidos e comercializados no Brasil pelas empresas de serviços de telecomunicações são produtos globais e a participação da subsidiária local no desenvolvimento desses produtos seria limitada.

As teses defendidas por Szapiro e Galina encontram respaldo em uma perspectiva que considera que o “melhor” para o setor seria a sua nacionalização e reestatização e que o “mais importante” seria substituir importações para “garantir a soberania nacional”. Deve-se destacar, entretanto, que o processo de inovação ocorre não apenas pelo padrão de difusão de tecnologias, mas, também, por meio de novas práticas laborais, pessoal capacitado para lidar com um mercado competitivo, mudanças organizacionais, de produto e de processo, que representem escolhas “estratégicas” com base na exploração de oportunidades, que são promovidos pelo uso e aplicação das novas tecnologias, independentemente da origem da tecnologia, seja importada ou não.

Como uma escolha estratégica não depende exclusivamente do desenvolvimento do produto, pode-se citar, como exemplo, o caso da estagnação das receitas provenientes da telefonia fixa, relatado por Fleury e Fleury (2003b) e Prochnik, Freitas e Esteves (2006). O

---

<sup>31</sup> As Centrais Trópico foram desenvolvidas para ser instaladas em grandes condomínios residenciais e em municípios de população pequena. Nesse equipamento, uma linha se bifurcava em diversas e o usuário aguardava sua vez para efetuar uma ligação, caso houvesse fila de espera.

declínio do consumo de telefonia fixa, e o correspondente aumento do consumo de telefonia móvel, em todo o mundo, pressionaram as operadoras de telefonia fixa a lançarem novos serviços para competir com as de telefonia móvel. A entrada de serviços de telefonia móvel e de Internet na oferta favoreceu a retomada do mercado de telefonia fixa e as combinações de serviços, favorecendo a evolução dessas empresas para a oferta de multiserviços. Essas inovações não constituem necessariamente inovações tecnológicas, são, sobretudo, inovações nas estratégias, embora dependam de tecnologias.

Neste sentido, Fleury e Fleury (2003b) em estudo sobre competências empresariais no setor de telecomunicações, contestam a ideia de que as empresas no Brasil estivessem perdendo competências tecnológicas no sentido estrito do termo. Para os autores, as operadoras de serviços de telecomunicações procuraram seguir as tendências internacionais, buscando compreender o mercado, na tentativa de diminuir o risco de fracasso de novos serviços; ampliar o escopo de seus serviços tanto para uso individual quanto corporativo; fidelizar a carteira de clientes; e aumentar receita e margem de lucro. No caso das prestadoras de serviços, portanto, as competências-chave estariam associadas ao desenvolvimento de operações e de vendas e *marketing*, e não necessariamente com pesquisa e desenvolvimento de equipamentos. Fleury e Fleury concluem que utilizando o conceito convencional de ciência e tecnologia ou de pesquisa e desenvolvimento, seria possível concordar que competências tecnológicas talvez estivessem sendo perdidas, especialmente, as de natureza tangível. Porém, ao recorrer-se a outro tipo de enfoque, no sentido da tecnologia como natureza intangível, existem outros tipos de conceitos e práticas de tecnologia e conhecimento que, talvez, possam ser mais importantes para companhias operando na economia de serviços. Neste sentido, afirmam os autores, seria arriscado aceitar “análises simplistas” sobre a concentração da tecnologia em um ou outro país. O problema identificado por Fleury e Fleury é o mesmo que desvirtua as análises de Szapiro e de Galina – escolha equivocada de indicadores, proveniente dos pressupostos teóricos utilizados em ambos os estudos.

Ao desenvolver modelos de análise relacionais, as *abordagens contextualistas* permitem verificar que as mudanças no setor não podem apenas ser avaliadas como negativas. Prochnik, Freitas e Esteves (2006) analisaram os impactos das mudanças recentes no setor de serviços de telecomunicações, no Brasil, sobre o nível de emprego e os salários dos trabalhadores, abordando o período 1998-2002. O estudo compara as condições de empregos em empresas que foram privatizadas e empresas que nasceram privadas, considerando tanto empresas de telefonia fixa como de telefonia celular. O

critério de comparação não foi a atividade econômica, mas a condição de ser uma empresa remanescente ou ser uma empresa nova, no setor, após a privatização. A abordagem é consistente, mas não permite analisar, por exemplo, outros aspectos relevantes, como as diferenças nas condições de trabalho e de emprego entre os tipos de serviços oferecidos pelas empresas (fixa e móvel) ou conhecer os impactos de condições econômicas mais específicas de cada uma destas atividades nas condições de trabalho e de emprego.

O estudo de Prochnik, Freitas e Esteves revelou que as empresas privadas começam remunerando menos, mas que os salários nestas empresas crescem e ultrapassam os salários pagos pelas privatizadas. O salário nas empresas privatizadas, em relação ao salário pago pelas empresas que nasceram privadas, ficou menor e continuou diminuindo. Outra conclusão desse estudo é que os incentivos para uma maior qualificação, em termos de salários, foram maiores nas empresas privatizadas, embora o nível de qualificação das empresas que nasceram privadas fosse superior desde o início do período (1998-2002). Neste sentido, as empresas privatizadas investiram mais em qualificação para superar uma defasagem em relação às que nasceram privadas.

Prochnik, Freitas e Esteves também analisaram os processos de admissão e desligamento, e verificaram que trabalhadores com salários mais elevados têm menor probabilidade de permanência. Segundo os autores, nas operadoras privadas, não foi encontrado critério diferente que os altos salários para explicar os desligamentos que ocorreram. Se, por um lado, isso pode indicar que os trabalhadores com maior remuneração, que são mais qualificados, encontraram melhores oportunidades no mercado de trabalho, por outro lado, pode significar a contratação de pessoal qualificado disponível no mercado de trabalho por remuneração menor. No estudo, os autores afirmam que o desligamento também foi mais provável entre os mais jovens e com menor tempo de trabalho acumulado. De fato a rotatividade no setor parece elevada (em média 35% dos empregados têm menos de um ano de emprego), não apenas nas empresas que nasceram privadas (MOCELIN, 2006a e 2007), embora os gerentes de gestão de pessoas dessas empresas não avaliem que o índice seja elevado.

A alta rotatividade parece ser uma tendência que acompanha o dinamismo econômico do setor. Não se trata apenas da rotatividade voluntária, quando os trabalhadores buscam novas oportunidades de emprego no setor ou fora dele, ou daquela causada pela terceirização e subcontratações; também merece destaque a influência da ampliação da oferta de trabalhadores qualificados aptos para trabalhar em atividades econômicas do setor de tecnologia da informação, ampliando a concorrência também no

mercado de trabalho. O crescimento significativo no número de concluintes em cursos técnicos e em cursos superiores, especialmente, nas áreas de ciência da computação, análise de sistemas, processamento da informação e técnicos em telecomunicações e eletrônica, pode influenciar a rotatividade ao oferecer mão-de-obra qualificada para o setor. Segundo relatos durante o estudo exploratório, no período de estruturação do mercado de telecomunicações no Brasil, os *players* do setor buscaram atrair trabalhadores mais jovens, que ainda não possuísem uma cultura institucional, que fossem qualificados, adaptados às novas tecnologias e adaptáveis aos desafios presente em um contexto de competitividade crescente, mesmo que tais trabalhadores custassem “mais caro”.

Pode-se ainda destacar o crescimento da oferta em outras áreas também importantes para as empresas de telecomunicações, como as voltadas para *marketing*, publicidade e propaganda, informática, engenharias e inovação. Ou seja, a rotatividade pode ser resultado da crescente oferta de pessoal qualificado, o que não pode ser considerado negativo, uma vez que significa a expansão do ensino superior e técnico e novas oportunidades de trabalho criadas.

Prochnik, Freitas e Esteves relatam que as empresas que nasceram privadas já foram constituídas com grande proporção de trabalhadores qualificados, enquanto que as empresas privatizadas mostraram tendência de qualificação dos seus quadros. Concluem, com isso, que as estratégias dos dois tipos de firma são semelhantes na composição de sua estrutura ocupacional: em ambas, aumenta a participação do pessoal de nível superior e a participação dos trabalhadores administrativos. Este resultado mostra o direcionamento das empresas para uma estrutura mais compatível com as exigências das firmas multiserviços e menos como operadoras de rede.

Guimarães (2006) e Mocelin (2007 e 2010) afirmam que o perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores no setor de telecomunicações evolui após a privatização, condição necessária para impulsionar o novo cenário. Nas *abordagens generalistas*, a mudança do perfil dos empregos tem relevância menor, pois a preocupação de análise restringe-se à internacionalização do setor e às condições laborais de grupos específicos de trabalhadores e a forma como estas seriam “prejudicadas” pelas mudanças no setor.

Tanto os estudos *generalistas* quanto os *contextualistas* chegam a observações empíricas convergentes, porém, concluem de maneira diferente, conduzidos por seus pressupostos distintos. Para os *contextualistas*, os trabalhadores, agora mais jovens, têm menor experiência, maior qualificação, mas recebem salários “menores” que os antigos trabalhadores do setor, porém suas “carreiras” podem desenvolver-se mais rapidamente,

mas não necessariamente em uma mesma empresa (LARANGEIRA, 2003 e 2004; UCHIMA, 2004; MOCELIN, 2006a e 2007; PROCHNIK, FREITAS & ESTEVES, 2006). Para os *generalistas*, a diminuição dos salários é consequência da precarização do trabalho, da terceirização e do enxugamento do quadro de trabalhadores. Contudo, a queda da remuneração poderia ser um fenômeno “natural”, visto que parcela significativa dos antigos trabalhadores teria muitos anos no serviço público, próximos à aposentadoria; embora pareça mais correta sugerir uma defasagem nos critérios para medir a remuneração, por exemplo, faixas de salários mínimos, que podem interferir no resultado devido ao aumento substancial do salário mínimo recentemente.

Alguns aspectos sobre a questão sindical no setor de telecomunicações merecem destaque. No que se refere à situação dos sindicatos, estudos apoiados na visão de alguns atores sindicais sugeriram uma fragilização da ação desses frente à nova realidade (ROMBALDI, 2007; CAVALCANTE, 2009; PIMENTEL, MEDEIROS & CARDOSO, 2009), enquanto que outros estudos evidenciaram a reestruturação das práticas sindicais *vis-à-vis* a nova realidade, sugerindo que houve uma evolução das mesmas ante realidade mais complexa (LARANGEIRA, 2003; GUIMARÃES, 2009).

Segundo argumentos *generalistas*, durante o período de monopólios, o setor era marcado mundialmente por relações de emprego “vantajosas” aos trabalhadores, como estabilidade e amplos planos de benefícios sociais. Entretanto, os sindicatos e os trabalhadores passaram a enfrentar negociação com empresas privadas de capital internacional, em contexto de adoção de estratégias de redução de custos, de produção flexível e de amplo uso da externalização de trabalho, práticas que poderiam ser consideradas, sobretudo, restritivas às anteriores “boas condições de emprego”. Contudo, não são apresentadas evidências consistentes dessa relação, pelo contrário, há evidências que corroboram com a expansão de postos de trabalho de “melhor” qualidade, mesmo que tenha ampliado também o número de empregos de pouca ou baixa qualidade. O fato é que frente à liberalização, à competição e à formação de um mercado de telecomunicações, as empresas passaram a depender, como nunca antes, de inovações, investimentos, e pessoal capacitado para dar suporte ao dinamismo setorial.

Em depoimentos coletados no estudo exploratório, há evidências de que quanto mais tecnológicas e competitivas as atividades econômicas, menor a participação sindical dos trabalhadores e melhor a *qualidade do emprego*. Essa relação “contraditória”, nos termos do desenvolvimento do movimento sindical tradicional, possui sustentação no setor analisado, especialmente no caso dos empregados em empresas de telefonia fixa e móvel.

Nos relatos, a baixa adesão sindical nas atividades mais dinâmicas foi referida, dado o declínio no comparecimento às eleições sindicais e atividades organizadas pelos sindicatos, como assembleias. Tais aspectos podem estar relacionados à satisfação dos trabalhadores com sua condição laboral nestas atividades, apontando para o consentimento com as relações laborais estruturadas no novo cenário.

No entanto, conforme tais relatos, no caso das atividades de manutenção e instalação e no teleatendimento, existe uma maior aproximação com os sindicatos, embora no caso dos empregados nesta última atividade também haja novas demandas nem sempre observadas por sindicalistas “de carreira”. Algumas evidências demonstram também o reconhecimento do sindicato de que sua ação se enfraqueceu nas atividades mais dinâmicas, como telefonia fixa e telefonia móvel, pois se observa maior mobilização do sindicato (proposição de assembleias, número de notícias em boletins) voltada para as atividades econômicas menos competitivas e com menor inovação tecnológica, como manutenção e instalação de terminais, atividades sabidamente terceirizadas, com piores condições de remuneração, inserção profissional e condição contratual, aspectos que justificam a maior valorização da ação sindical entre os trabalhadores.

Alguns dirigentes sindicais tentam explicar que a baixa participação sindical nas empresas de ponta do setor é gerada pelo que definem como “sequelas desarticuladoras” da privatização<sup>32</sup>, enquanto outros reconhecem as dificuldades em propor pautas capazes de concorrer com os benefícios oferecidos por algumas empresas de telecomunicações. Contudo, a baixa participação sindical também pode apontar para uma tendência à “desconfiança” dos trabalhadores, comprometendo demandas dos “novos” representados com as pautas dos “velhos” representantes, aspectos que têm ficado evidentes em depoimentos de trabalhadores, que geralmente ocupam empregos nas operadoras.

No Brasil, junto com a expansão dos serviços, a fabricação de equipamentos e de aparelhos de telecomunicações é uma atividade que teve forte expansão na última década, tendo em vista atender o mercado interno, mas também destacando-se pelo volume de exportação, especialmente de telefones celulares. Em geral, são empresas montadoras, de propriedade de grandes grupos multinacionais, importadoras de tecnologia, mais do que criadoras de produtos. Essas atividades industriais abastecem as empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, especialmente a telefonia móvel, mas também, abastecem toda a expansão de rede física das companhias de telefonia fixa e de televisão por cabo.

---

<sup>32</sup> É curioso observar como alguns estudiosos acabam adotando deliberadamente esses termos usados pelo discurso sindical, seja lá o que signifiquem jargões desse teor.

As empresas de telecomunicações passaram por uma evolução mundial entre os anos 1980 e 1990, que resultou em um novo modelo de desenvolvimento tecnológico, referindo-se a uma distinção entre “a velha indústria de telecomunicações”, situada até meados da década de 1980, e “a nova indústria de telecomunicações”, situada dos anos 1990 em diante. Na “velha indústria”, o “motor” de inovação estava nos laboratórios de pesquisa das operadoras monopolistas de telecomunicações. Depois que os laboratórios das operadoras realizavam a pesquisa básica, desenvolviam e testavam os protótipos, o desenvolvimento e a produção dos equipamentos eram “repassados” a fornecedores especializados na produção dos equipamentos. Nesse contexto, os fornecedores tinham essencialmente um caráter manufatureiro e operacional. As empresas monopólicas faziam o investimento para desenvolver o protótipo e depois do produto pronto, repassavam-no para a produção de fornecedores. Nessa “nova indústria de telecomunicações”, as prestadoras de serviços “transferiram” a iniciativa em pesquisa e desenvolvimento para os próprios fornecedores privados, que passam a fazer os investimentos e a aplicar suas próprias estratégias competitivas, entre as quais, o estabelecimento de um mercado com as prestadoras de serviços. Os fornecedores definem estratégias como empresas provedoras de soluções integradas, e não apenas como fornecedoras de equipamentos, como revelado nos casos *Motorola*, *Lucent*, *Nortel*, *Bell*, *NEC*, *Ericsson* e *Alcatel*. No novo cenário, as prestadoras de serviços baseiam-se no desenvolvimento de produtos intangíveis, marca e *marketing*, estratégias de venda e pós-venda, qualidade, competindo no mercado de serviços. (FLEURY & FLEURY, 2003, p. 36-37)

As operadoras de rede de telefonia, juntamente com empresas de televisão por cabo e provedores de acesso à internet, se caracterizam por desenvolverem serviços inovadores. As operadoras privatizadas de telefonia fixa e móvel assumiram o controle das antigas operadoras públicas, herdando a infra-estrutura regional que era insuficiente e não atualizada em termos de tecnologia. A estratégia inicial, como já referido, era a de atingir e antecipar as metas estabelecidas pela agência reguladora, o que implicou pesados investimentos na infraestrutura para a expansão dos serviços básicos e a introdução de novos. Nesse período, a eficiência operacional não se constituía no maior desafio, que era construir capacidade o quanto antes possível, nas regiões.

Em termos de estratégias competitivas, as prestadoras de serviços têm acordos com fornecedoras e exclusividade em alguns modelos de equipamentos e/ou aparelhos, especialmente, de telefonia celular, mas não em marcas, pois praticamente todas as fornecedoras atendem a demanda do mercado. Após cumprir as metas de expansão, quase

sempre antes dos prazos e das projeções, as prestadoras de serviços passaram a investir na qualidade dos serviços, buscando a fidelização de clientes para enfrentar a competição.

Fleury e Fleury (2003, p. 38) afirmam que as prestadoras de serviços adotam estratégias inovadoras de atuação no mercado, passando a segmentar os negócios de acordo com tipos de cliente e de serviço. Em um segmento estão englobados os clientes que demandam apenas transmissão de voz, quando as prestadoras objetivam aumentar a escala de operações e minimizar custos para otimizar a margem de lucro por cliente. O papel do *marketing* é fundamental para ganhar escala. Mesmo que haja problemas na qualidade do serviço e perda de clientes (*churn rate*), o número de novos assinantes acaba sendo maior que o número dos que deixam a empresa e migram para a concorrência. Um segundo segmento inclui clientes que, além de transmissão de voz, demandam serviços suplementares, como secretárias eletrônicas, transmissão de dados, banda larga, WAP (*Wireless Application Protocol*) e SMS (*short-message service*), serviços que representam cerca de 20% da receita das empresas. Nesse caso, as prestadoras lançam novos serviços objetivando aumentar a lealdade dos clientes e ampliar a utilização da infraestrutura disponibilizada. Nessa situação, o mercado não é facilmente “decifrado”, aumentando o risco de novos serviços não darem certo. O *marketing* surge como uma ferramenta fundamental de entendimento do perfil dos clientes para que a escolha do serviço e dos investimentos, associados ao lançamento, possa ser otimizada. Finalmente, um terceiro segmento de mercado engloba os serviços corporativos e para o governo, quando as prestadoras objetivam desenvolver soluções para os grandes clientes. As grandes contas se tornam projetos amplos e com margens elevadas de lucro e há uma disputa acirrada entre as operadoras neste segmento. Esse tipo de serviço requer um conjunto de competências relacionadas à gestão de projetos e ao estabelecimento de um relacionamento atraente para o cliente corporativo. (FLEURY & FLEURY, 2003, p. 38)

O investimento e a inovação, no novo cenário do setor, não se fundamentam apenas no desenvolvimento de equipamentos, mas especialmente no desenvolvimento de soluções para os negócios e criação de nichos de mercados. Portanto, as novas empresas estão preocupadas em conhecer melhor esses distintos mercados, necessitando introduzir serviços inovadores para os diferentes segmentos de mercado. Como indicam Fleury e Fleury, a competência empresarial essencial para as prestadoras de serviços acabam sendo o *marketing*, a inovação em serviços e mercados e a excelência operacional.

No caso da atividade de teletendimento, resulta interessante analisá-la em razão do volume de empregos, da rápida criação de empregos nos últimos anos e, especialmente, pelas

polêmicas acerca das condições de trabalho, de emprego e de salários da mão-de-obra empregada, que têm agitado o meio acadêmico internacional. A atividade de teleatendimento tem atraído empregados por ser tecnológica, mas não retém os trabalhadores porque o trabalho é visto como cerceador e as condições laborais de qualidade duvidosa.

\*\*\*

A forma como se estruturaram as relações industriais no novo cenário de telecomunicações teve reflexos sobre as relações laborais, especialmente, quando se observam os ajustes na configuração dos mercados de trabalho, necessários para que o setor passasse a operacionalizar o mercado de telecomunicações que se estruturava. Estabeleceram-se articulações entre o ambiente econômico, os contextos sociais, os novos agentes desse mercado e uma nova cultura – ideologia – distinta e, até mesmo, oposta ao que existia no sistema que foi superado. Uma cultura pró-competitividade e pró-inovação tem se disseminado fortemente entre os trabalhadores do setor, especialmente entre os mais jovens e mais qualificados. *Estarão se estruturando a partir das atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações no Brasil mercados de trabalho que reúnam as condições laborais e satisfaçam as expectativas desses trabalhadores que aderiram à nova cultura do setor?*

O quadro analítico sobre o setor de telecomunicações, apresentado nessa seção, agora com foco desvinculado do processo de privatização, fornece *insights* para a avaliação da *qualidade do emprego* no setor. Aspectos sugestivos são, por exemplo, o que ocorre com os trabalhadores que têm melhores condições de emprego, em atividades econômicas com condições econômicas competitivas; a relação entre a instrução dos trabalhadores e remuneração; em quais atividades econômicas há maior inserção de profissionais (trabalhadores graduados); quais contextos apresentam mercado de trabalho com maior ou menor desigualdade em sua composição.

Antes de resolver essas indagações, mas já as tendo em mente, abordam-se, no próximo capítulo, elementos da dinâmica econômica no setor de telecomunicações e da evolução da trajetória do mercado de trabalho no mesmo, para conhecer algumas das suas transformações mais amplas, desencadeadas desde o início da década de 1990.

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



DANIEL GUSTAVO MOCELIN

## **DINAMISMO ECONÔMICO E QUALIDADE DO EMPREGO**

Estudo sobre o mercado de trabalho  
no novo cenário das telecomunicações no Brasil

Tese apresentada à banca examinadora como  
requisito para a obtenção do título de Doutor em  
Sociologia.

Orientadora: Profa. Dra. Sônia M K Guimarães

**VOLUME 2**

Porto Alegre, Quarta-feira, 2 de Março de 2011.

# SUMÁRIO

## VOLUME 1

<b>Lista de Figuras</b> .....	13
<b>Lista de Gráficos</b> .....	14
<b>Lista de Quadros</b> .....	23
<b>Lista de Tabelas</b> .....	25
<b>Introdução: O estudo da <i>qualidade do emprego</i></b> .....	26
<b>Capítulo 1. Estratégia Metodológica e Técnicas de Análise: <i>Desenho da pesquisa, tipologia de empregos segundo a qualidade e o tratamento e a produção das informações por meio do software X-Olap</i></b> .....	45
1.1 Classificações das atividades econômicas e dinamismo econômico .....	47
1.2 <i>Qualidade do emprego</i> .....	52
1.2.1 <i>Da multi-dimensionalidade à classificação tipológica</i> .....	55
1.2.2 <i>Classificações ocupacionais e a tipologia da qualidade do emprego</i> .....	64
1.3 Fontes de dados e informações .....	76
1.3.1 <i>Depoimentos, visitas e entrevistas</i> .....	76
1.3.2 <i>RAIS: conceitos e estrutura básica</i> .....	77
1.4 Técnicas de produção de informações .....	82

<b>Capítulo 2. <i>Qualidade do Emprego em uma Perspectiva Sociológica</i>: Uma releitura frente às transformações sócio-econômicas .....</b>	<b>86</b>
2.1 A transposição do sentido da <i>qualidade do emprego</i> : das origens às novas definições .....	92
2.2 Parâmetros para definir padrões de emprego segundo a qualidade: um debate sobre os aspectos genéticos dos empregos de qualidade .....	102
2.3 Entre elementos econômicos e elementos sociais: contribuições da teoria sociológica para a análise da <i>qualidade do emprego</i> .....	114
2.4 Visões sobre as transformações econômicas e tecnológicas .....	126
2.5 Mudanças estruturais do mercado de trabalho e <i>qualidade do emprego</i> : para além indústria e dos serviços .....	139
<b>Capítulo 3. Inovações, competitividade e <i>qualidade do emprego</i>: Articulação com o objeto empírico .....</b>	<b>159</b>
3.1 Fundamentos da interação entre competição, inovação e <i>qualidade do emprego</i> : novos olhares sobre o setor de telecomunicações .....	162
3.2 Controvérsias sobre o emprego e as relações industriais nas telecomunicações .....	181
<b>VOLUME 2</b>	
<b>Capítulo 4. O Novo Cenário das Telecomunicações: Consequências sociais da reestruturação sistêmica do setor no Brasil (1994-2008) .....</b>	<b>204</b>
4.1 Um setor dinâmico .....	204
4.1.1 Estruturação do mercado de telecomunicações no Brasil .....	210
4.1.2 Dinamismo econômico, redes empresariais e evolução e alocação de empregos no setor de telecomunicações .....	240
4.2 Trajetória do mercado de trabalho nas telecomunicações .....	254
<b>Capítulo 5. Dinamismo Econômico e <i>Qualidade do Emprego</i>: Evidências a partir do caso do setor de telecomunicações .....</b>	<b>275</b>

5.1 Composição do mercado de trabalho nas atividades econômicas do setor de telecomunicações .....	283
5.2 Comparando a composição do mercado de trabalho nas atividades de telecomunicações, nos grandes setores econômicos e no Brasil .....	297
5.3 Dinamismo econômico e <i>qualidade do emprego</i> nas telecomunicações .....	322
5.4 “Melhores” e “Piores” Empregos: Composição ocupacional do mercado de trabalho no setor de telecomunicações .....	328
5.4.1 <i>Empregos de qualidade privilegiada</i> .....	328
5.4.2 <i>Empregos de qualidade elevada</i> .....	335
5.4.3 <i>Empregos de boa qualidade</i> .....	342
5.4.4 <i>Empregos de qualidade duvidosa</i> .....	351
<b>Dinamismo Econômico como Fator Condicionante da <i>Qualidade do Emprego</i>:</b>	
<i>Conclusão</i> .....	364
<b>Referências bibliográficas</b> .....	376

## Capítulo 4

### **O NOVO CENÁRIO DAS TELECOMUNICAÇÕES**

*Consequências sociais da reestruturação sistêmica do setor no Brasil  
(1994-2008)*

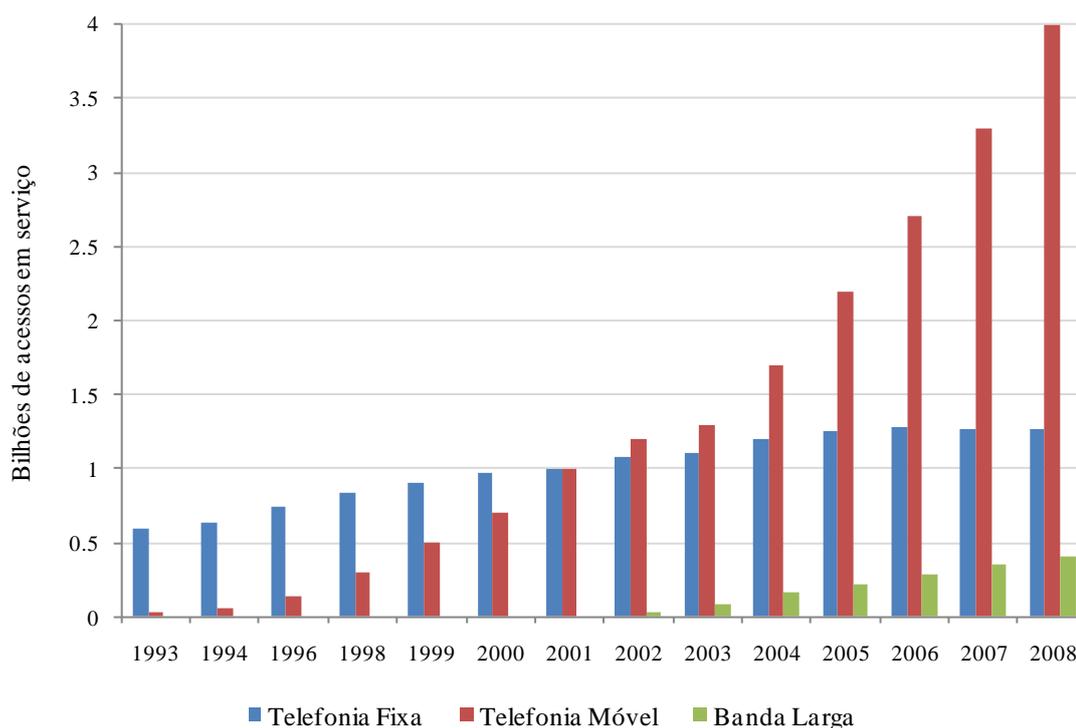
Este capítulo tem como objetivo desdobrar empiricamente a problemática do dinamismo econômico no setor de telecomunicações, com base na análise da trajetória do desempenho do setor entre 1994 e 2008, abordando transformações tecnológicas e organizacionais, o desenvolvimento econômico, a formação do mercado, a competição, a evolução mais geral do mercado de trabalho e consequentes mudanças que ocorreram no perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores.

#### **4.1 UM SETOR DINÂMICO**

O setor de telecomunicações é central na sociedade atual, razão pela qual expandiu-se significativamente em todo o mundo. A expansão do setor ocorreu após desenvolvimento tecnológico, integração das telecomunicações com a informática, digitalização, uso de fibras ópticas, telefonia móvel, banda larga, e seu desenvolvimento permitiu que o setor passasse, entre as décadas de 1980 e 1990, de um *status* de produtor de serviço de utilidade pública, baseado simplesmente em comunicação, interconectando residências e estabelecimento, para um *status* mais amplo. As telecomunicações também são importante ferramenta de desenvolvimento econômico, pois foi através das redes de telecomunicações que “fluíram os fluxos” de informação, capital e serviços, permitindo interconectar pessoas, empresas e mercados em todo o planeta e em tempo real. As tecnologias de informação e comunicação são regularmente consideradas tecnologias de

uso geral, uma vez que todos os demais setores econômicos utilizam informação nos seus processos produtivos e operacionais (Cf. OECD, 2004).

A importância social e econômica do ramo de telecomunicações para a economia global pode ser ilustrada pela ampla expansão dos serviços, que ocorreu nos últimos 15 anos, no mundo todo. Em 1993, havia cerca de 600 milhões de linhas telefônicas em serviço no mundo, em sua maior parte nos países desenvolvidos, sendo utilizadas basicamente para conversação.



**Gráfico 6:** O novo cenário global do setor de telecomunicações; evolução do número de acessos em serviços na telefonia fixa, telefonia móvel e banda larga – Mundo, 1993-2008

Fonte: International Telecommunications Union, ITU.

Em 2006, as linhas de telefonia fixa chegaram a 1,25 bilhões de acessos em serviço, quando estagnou frente ao crescimento de novas tecnologias. A telefonia celular, por exemplo, passou de cerca de 250 milhões de acessos, em 1998, para quatro bilhões, em 2008 (Gráfico 6). Não é difícil imaginar a importância econômica e social adquirida pelos novos serviços de telecomunicações, fato que não seria explicado caso se tratasse apenas de um novo produto no mercado. Essa expansão significou ampliação no acesso da população mundial aos serviços de telecomunicações e diversificação dos serviços oferecidos, pois não se trata apenas de telefonia fixa, mas de telefonia móvel, televisão por cabo, transmissão de dados, provedores de acesso à rede mundial de computadores e

acesso à Internet por banda larga. Além disso, há uma gama imensurável de atividades desenvolvidas sobre essa base infra-estrutural, que vão desde a conversação básica entre usuários, passando pela transmissão de dados e informações, formação de redes sociais e profissionais, movimentações bancárias e pequenas transações comerciais por cartão de crédito, até transações financeiras de grande volume. O desenvolvimento das telecomunicações ainda permitiu que se ampliasse a comunicação industrial, acadêmica e governamental, que se formassem redes transnacionais de informações e que se promovesse o comércio eletrônico.

No que se refere à telefonia, ainda<sup>33</sup> a atividade de maior volume comercial neste setor, essa expansão significou, em menos de uma década, a inversão no segmento de mercado predominante por mais de um século. No ano 2000, ainda predominava o mercado de telefonia fixa, sendo que a participação de mercado da telefonia móvel igualou a da telefonia fixa, em 2001, superando-a no ano seguinte.

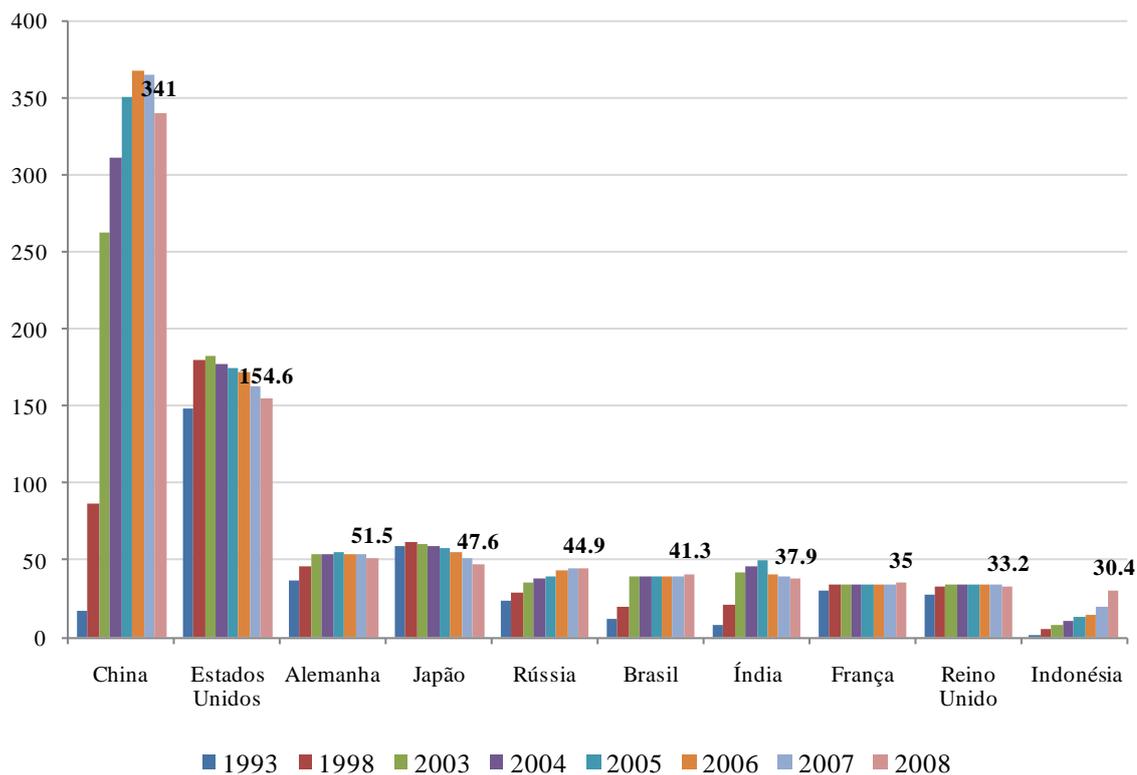
Em 2002, a telefonia móvel assume a maior participação no mercado global de telecomunicações, contabilizando, entre 2003 e 2006, cerca de 500 milhões de acessos ao ano, fato que permite caracterizar o telefone celular e os serviços móveis como os produtos de tecnologia que mais rapidamente chegaram, de maneira disseminada, em todas as sociedades e em todas as camadas sociais, provavelmente devido ao seu baixo custo, importância, popularidade e utilidade social (ver o estudo de CASTELLS, FERNÁNDEZ-ARDÈVOL, QIU & SEY, 2006).

Sem grande esforço, pode-se caracterizar o setor de telecomunicações como dinâmico, considerando a promoção de um mercado pujante na última década. Em 2008, foi marcante a expansão da banda larga, que ainda tem participação pequena no mercado global, mas sabe-se todo o seu inerente potencial e conhece-se a tendência de crescimento para os próximos anos (também Gráfico 6).

Outro aspecto importante a se destacar é o crescimento promissor do mercado de telecomunicações nos países em desenvolvimento, como o Brasil. É importante lembrar que nos países mais desenvolvidos, a captação de novos clientes está estagnada, diferentemente do caso dos países em desenvolvimento, onde as populações têm aumentado o seu poder aquisitivo, frente ao crescimento de suas economias. O resultado disso é um mercado muito acirrado e com grande potencial de expansão.

---

<sup>33</sup> A expansão global da banda larga e a quantidade de serviços que podem ser aplicados nos computadores pessoais devem substituir gradualmente a forma de prestação do serviço de telefonia fixa.



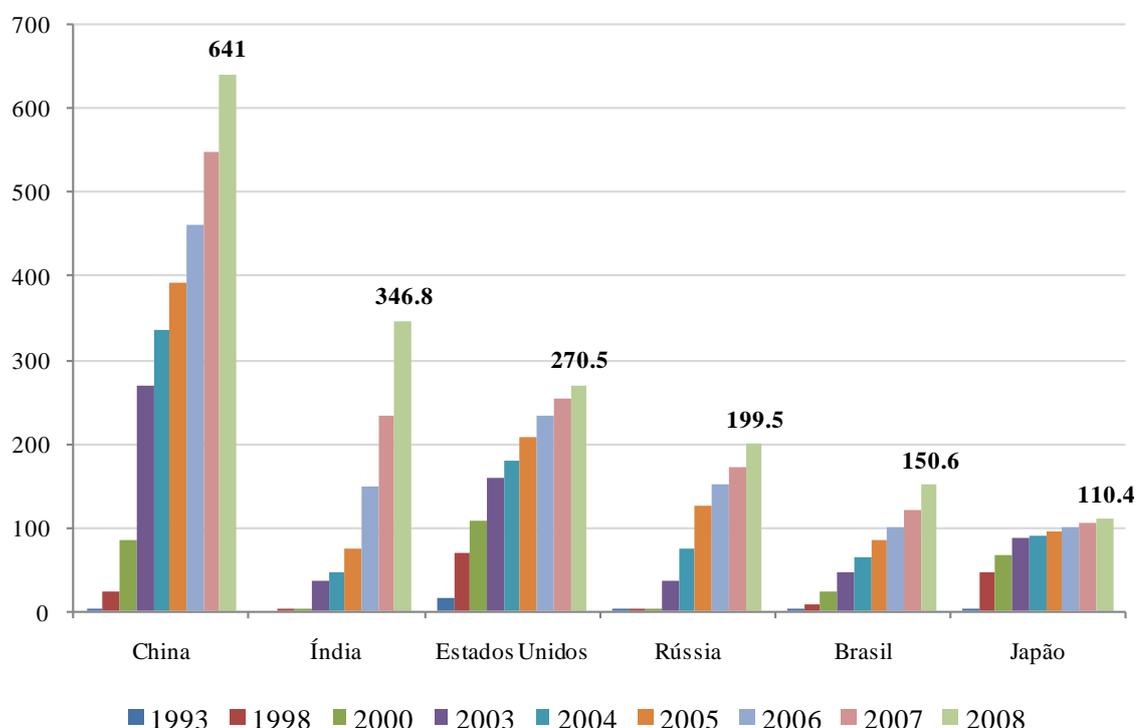
**Gráfico 7:** Principais mercados de telefonia fixa em volume: evolução do número de acessos em serviços (milhões) – Mundo, 1993-2008

**Fonte:** International Telecommunications Union, ITU. **Nota:** Ordem decrescente com base no número de acessos em serviços.

Tratar sobre o desenvolvimento do mercado de telecomunicações não significa abordar apenas o caso dos países mais desenvolvidos. No conjunto dos maiores mercados globais de telecomunicações, identifica-se uma convergência entre número de habitantes, aumento do poder aquisitivo e economias em desenvolvimento. O Brasil é um dos maiores mercados mundiais de telecomunicações (ver Gráficos 7 e 8), o que o coloca entre os mais importantes atores globais nesse setor. Por essa razão, estudar o caso do setor de telecomunicações no Brasil significa estar muito próximo de questões importantes acerca do desenvolvimento do mercado de telecomunicações em todo o mundo. Se em termos tecnológicos e industriais o país não tenha ainda uma posição internacional tão relevante, essa condição é diferente no que se refere à prestação de serviços e ao desenvolvimento do mercado, ramos em que o caso brasileiro ocupa posição de destaque.

O Brasil é o sexto mercado mundial de telefonia fixa, atrás da China, Estados Unidos, Alemanha, Japão e Rússia, estando na frente de países como Índia, França, Reino Unido e Indonésia, por exemplo. Em todos esses países observa-se que no início dos anos 1990, houve expansão de acessos de telefonia fixa, mas, ao final do período, ocorre uma estabilização do número de acessos ou mesmo redução, especialmente, no caso dos países

desenvolvidos (Gráfico 7), o que está vinculado à concorrência com a telefonia móvel (Gráfico 8). No caso da telefonia móvel, o Brasil é, em números absolutos, o quinto maior mercado mundial, ficando atrás da China, Índia, Estados Unidos e Rússia.



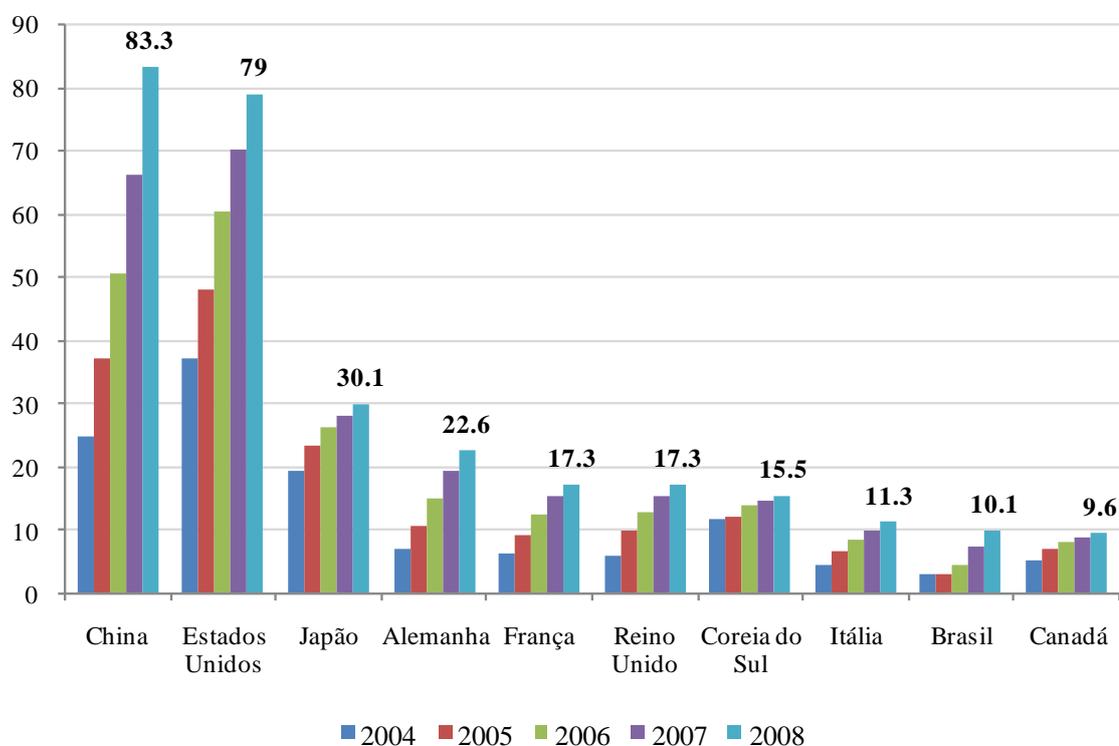
**Gráfico 8:** Principais mercados de telefonia móvel em volume: evolução do número de acessos em serviços (milhões) – Mundo, 1993-2008

**Fonte:** International Telecommunications Union, ITU. **Nota:** Ordem decrescente com base no número de acessos em serviços.

O Brasil é o nono mercado mundial de banda larga (Gráfico 9), o que demonstra um desempenho menor do que nos outros ramos do setor de telecomunicações, telefonia móvel e telefonia fixa. A banda larga ainda é no Brasil um serviço de alto custo, embora esse mercado tenha começado a crescer bastante nos últimos três anos<sup>34</sup>, o que parece ser resultado direto do crescimento do poder aquisitivo da população e da maior oferta deste serviço, que reduz o seu custo para o consumidor. Contudo, o desempenho menor neste ramo, também indica um promissor crescimento da oferta, o que deverá movimentar intensamente este mercado na próxima década. No caso da banda larga, diferentemente da telefonia (fixa e móvel), parece que existe uma relação mais significativa com o maior poder aquisitivo da população, visto que para demandar esse serviço é necessário possuir o

<sup>34</sup> A banda larga (fixa e móvel) fechou o mês de setembro de 2010 com 30,6 milhões de acessos, registrando notável crescimento de 76% frente a setembro de 2009, quando havia 17,4 milhões de acessos. Entre janeiro a setembro de 2010, foram ativados 10,6 milhões de novos acessos de banda larga.

computador pessoal, mercado que ainda está dando os primeiros passos no Brasil, embora tenha crescido muito nos últimos anos.



**Gráfico 9:** Principais mercados de banda larga em volume: evolução do número de acessos em serviços (milhões) – Mundo, 2004-2008

**Fonte:** International Telecommunications Union, ITU. **Nota:** Ordem decrescente com base no número de acessos em serviços.

Fica evidente que a expansão da economia global entre 1998 e 2006 e o crescimento das economias dos países em desenvolvimento favoreceram o desempenho do mercado de telecomunicações. Mesmo com a recessão na economia global a partir da crise de setembro de 2008, o setor não foi afetado em grande escala, especialmente nas economias em desenvolvimento, onde ainda há ampla demanda pelos serviços de telecomunicações, em razão do déficit histórico de tais países no que tange à infraestrutura. Além disso, a ampliação das “classes médias” nesses países abre a perspectiva para a formação de novos nichos de mercado. No Brasil, mesmo com a crise, as grandes organizações empresariais do ramo de telecomunicações mantiveram os investimentos na expansão e modernização das redes<sup>35</sup>.

<sup>35</sup> Em 2009, ainda sob os efeitos da crise econômica, empresas do setor investiram R\$ 19 bilhões em suas redes, primando pela expansão, modernização e melhoria da qualidade dos serviços. Entre janeiro e setembro de 2010, os investimentos chegaram a R\$ 9,5 bilhões.

Em um mercado em pleno processo de expansão, diversificação e convergência de serviços, parece pertinente observar a demanda, por parte das empresas, por pessoal que possa não apenas fornecer suporte técnico e operacional para os desafios desse mercado em ebulição, mas também, que possam contribuir eficientemente com a promoção e a venda de novos serviços e com a disputa e a exploração de novos segmentos de mercado frente à concorrência estabelecida, situação que se reproduziria diretamente em um mercado de trabalho constituído por atividades laborais que permitam cumprir com tais objetivos. Ou seja, não se trata apenas de mão-de-obra qualificada que possa impulsionar operacionalmente esse mercado, mas de mão-de-obra capaz de mantê-lo e ampliá-lo, envolvendo posições mais simples, por meio de venda e pós-venda de produtos e serviços, bem como envolvendo posições mais elaboradas, envolvendo prospecção de mercado, exploração de novos nichos, desenvolvimento de *marketing*, análise de investimento e de riscos, entre outros.

#### *4.1.1 Estruturação do mercado de telecomunicações no Brasil*

Já na década de 1980, a necessidade de uma reforma nas telecomunicações tornou-se uma reconhecida discussão político-econômica, tanto nos países em desenvolvimento como nos países desenvolvidos. O centro dessa discussão consistia na promoção de um mercado das telecomunicações. Estava em pauta a constituição de uma base tecnológica imprescindível para uma economia em ritmo acelerado de crescimento e de mundialização, dependente de informação e capital. Assim, a reforma nas telecomunicações, em todo o mundo, exigiu grandes investimentos nesse setor. Havia certo consenso entre diversos agentes econômicos e estrategistas políticos sobre a necessidade de uma infraestrutura ampla e sólida de telecomunicações para impulsionar a “nova economia” global. A reforma no setor de telecomunicações foi uma das propostas mais presentes nas agendas dos países que tinham planos de inclusão no mercado global, como foi o caso do Brasil.

Tal reforma englobava a articulação de questões políticas. Por um lado, havia fortes argumentos sobre a relação virtuosa entre a infraestrutura de telecomunicações e o desenvolvimento econômico, que defendia a importância e a necessidade da infraestrutura de telecomunicações para o desenvolvimento econômico. De outro lado, havia a discussão sobre a reestruturação do setor das telecomunicações e da sua gestão, que aludiam a

políticas de privatização, onde o setor era estatal (caso do Brasil), e de liberalização, visto que em geral eram setores assentados em monopólios públicos ou privados.

Neste contexto, verifica-se que a criação e o funcionamento dos mercados dependem de intervenções dos diversos agentes sociais, perpassando mudanças tecnológicas, reformas políticas, estratégias econômicas, organizações empresariais, investimentos, mão-de-obra profissional e mercado consumidor<sup>36</sup>.

O desenvolvimento das telecomunicações nos países mobilizou um esforço coordenado de intervenções estatais e de forças de mercado. Mudanças tecnológicas foram acompanhadas por processos conjugados de privatização e de liberalização de mercados, porém, com algum tipo de regulamentação. Especialistas relataram que havia consenso de que sob monopólios, públicos ou privados, não havia “incentivo” capaz de movimentar investimentos suficientes para deslanchar o desenvolvimento setorial em volume necessário. Mundialmente, houve alterações na estrutura desse setor, com a remodelação de antigos *players* e com a entrada de novos *players*, que buscaram explorar esse mercado e acabaram dinamizando-o mundialmente.

Entre meados dos anos 1980 e os anos 1990, assistiu-se no setor de telecomunicações um intenso processo de mudança na estrutura industrial e de serviços. Muitas firmas líderes do setor promoveram elevado grau de investimentos, seja em direção a novas etapas de exploração dos serviços, diversificação dos produtos e lançamento de novas tecnologias, seja em direção a abertura de novos mercados e à disputa por clientes, de modo a assegurarem-se com privilegiadas porções de mercado, o que tem, articuladamente, promovido o desenvolvimento do ambiente econômico do setor.

Desde então, constituiu-se nas telecomunicações um ambiente de expansão comercial e competição de mercado. Um conjunto de aspectos deixa em evidência a importância da dimensão institucional e do enraizamento de ações pró-competitividade e inovação para a estruturação de um mercado dinâmico. Essas orientações culturais, que se colocavam para o ambiente do setor, impunham também mudanças no que se refere às pessoas que seriam empregadas. A dinâmica econômica do novo setor de telecomunicações passou a se caracterizar por introdução constante de inovações tecnológicas, mercadológicas e organizacionais. Houve intenso movimento de práticas de fusões, incorporações, aquisições de empresas, trocas de posições acionárias e de ativos operacionais, redução e ampliação de participação no mercado, parcerias em novos

---

<sup>36</sup> Para uma esquematização do novo cenário do setor ver a Figura 6, pág. 241, na seção 4.1.2 deste capítulo.

negócios, com a formação de redes de pesquisa e competição transnacionais, desativações de unidades e ampliação de outras, terceirização do trabalho, inclusive em atividades complexas, redirecionamento de negócios, mas também ampliação do número de empresas prestadoras de serviços, bem como de fornecedores de equipamentos. O setor tornou-se altamente dinâmico e movimentado por uma agressiva flexibilidade nas estratégias dos *players* preocupados em responder ao acelerado crescimento desse mercado mundial.

A quebra de monopólios nas telecomunicações iniciou-se nos Estados Unidos, em 1984<sup>37</sup>, seguido pela Inglaterra e por outros países, entre esses, na América Latina, Chile, Argentina e México<sup>38</sup>. O Brasil foi dos últimos países a reestruturar o setor de telecomunicações e o fez privatizando o Sistema Telebrás<sup>39</sup>, em 1998. No ano seguinte ao processo de privatização, 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, visto que a experiência de outros países, muitas delas fracassadas, serviram de exemplo para o Brasil (WOHLERS, 1999, p. 71). Como analisado a seguir, a observação otimista enunciada por Wohlers, há dez anos, foi correta, uma vez que o desenvolvimento do setor no Brasil constitui-se em um caso de sucesso.

A expansão das telecomunicações foi provocada não só pela demanda econômica e social pelos novos serviços, mas, especialmente, por mudanças tecnológicas e políticas. As mudanças tecnológicas, já referidas, referem-se ao desenvolvimento e introdução de novas tecnologias que proporcionaram o desenvolvimento e exploração comercial de novos produtos e serviços, como a telefonia móvel, a televisão por cabo, a Internet, às quais agregaram diversos outros serviços, posteriormente, possibilitando inclusive a convergência de serviços.

---

<sup>37</sup> Segundo Mowery e Rosemberg (2005), nos Estados Unidos, a política antitruste, em vigor desde o final do século XIX, que atingiu a companhia de telecomunicações, em 1984, favoreceu o desenvolvimento tecnológico e comercial do setor, com a entrada de novas empresas, muitas estrangeiras. As décadas de monopólio da companhia privada AT&T já passavam a prejudicar a expansão e o desenvolvimento do setor. Até o final dos anos 1960, a AT&T desenvolveu muitas inovações tecnológicas, como os transistores, permitindo que no final da década de 1970, 70% dos domicílios nos Estados Unidos tivessem telefone. Contudo, a estagnação na possibilidade de melhorar a qualidade dos serviços e ampliar a oferta de serviços, conduziu a um processo antitruste contra a companhia a partir de 1982. (Ver obra citada, p. 142-4 e p. 191).

<sup>38</sup> Sobre a experiência da privatização nas telecomunicações na América Latina, ver Walter (1999), Balbontín (2005), Rojas e Mejía (2007), Gonzáles e Garro (2008).

<sup>39</sup> O Sistema Brasileiro de Telecomunicações S.A. (Telebrás) foi criado em 1972 e, até a década de noventa, era responsável pela prestação de todos os serviços de telecomunicações, inclusive telefonia fixa, celular e longa distância. O Sistema era operado por uma empresa *holding*, formada por 26 operadoras estaduais e uma operadora de serviços de longa-distância, nacional e internacional (Embratel), sendo que as operadoras estaduais prestavam serviços de comunicações fixas e móveis. (NOVAES, 2000)

As mudanças políticas, por sua vez, incluíram processos de privatização e liberalização, os quais tiveram repercussão sobre a formação de um ambiente competitivo de atuação das empresas. Segundo Novaes (2000), o sistema público de telecomunicações, existente no Brasil até então, teria dificuldades de efetuar os investimentos necessários para suportar a velocidade e a natureza das mudanças exigidas para a atualização do setor ao grau dos padrões internacionais. O setor de telecomunicações passou a constituir-se por empresas de capital privado, com cultura e filosofia orientadas para o mercado, privilegiando a produtividade, a eficiência, a qualidade do serviço e a lucratividade.

No caso do Brasil, o Estado teve papel fundamental no processo de criação e manutenção da dinâmica virtuosa observada nesse mercado, através da criação de uma agência reguladora razoavelmente atuante. A Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel<sup>40</sup> – tem sido um agente relevante para manter a competitividade no setor e o consequente estímulo à inovação; seu papel é importante na manutenção de um ambiente que favorece o desempenho do mercado, por meio de medidas normativas. Desde o início da privatização, existem índices de avaliação da qualidade dos serviços, que ajudam a impedir a formação de um ambiente em que se possa concorrer simplesmente por preço, sendo exigência oferecer serviços de qualidade. O não cumprimento de normas e metas reverte em pesadas multas para as empresas. Resoluções podem ser baixadas pela Anatel, intervindo no mercado, e devem ser adotadas por todas as empresas; o aquecimento da competitividade no setor acaba tendo acréscimos provenientes de regulamentações. Medidas pontuais, por exemplo a portabilidade numérica<sup>41</sup>, tendem a ampliar a competitividade, uma vez que acirra a fidelização de clientes: a qualidade e o preço dos serviços torna-se o fundamento para não perder clientes para a concorrência.

Rojas e Mejía (2007) estudaram transformações nas telecomunicações no caso dos países latino-americanos e afirmam que os mercados com maior competição, aqueles em que há maior “rivalidade” entre os atores participantes, tendem a apresentar mais e

---

<sup>40</sup> A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) é uma autarquia criada pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472, de 16 de julho de 1997). Administrativamente independente e financeiramente autônoma, a agência não se subordina hierarquicamente a outro órgão de governo – suas decisões só podem ser contestadas judicialmente. Segunda agência reguladora criada no País, a Anatel foi a primeira a ser instalada, em 5 de novembro de 1997. Do Ministério das Comunicações, a Anatel herdou os poderes de outorga, regulamentação e fiscalização e o acervo técnico e patrimonial. Compete à Agência adotar medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações, gerindo ações neste sentido (Home Page da Anatel, <http://www.anatel.gov.br>, acesso em 26 de dezembro de 2008).

<sup>41</sup> A portabilidade numérica é uma regulamentação da Anatel que possibilita ao cliente de serviços de telefonia fixa e móvel manter o número do telefone (código de acesso), independentemente da operadora do serviço a que esteja vinculado. A portabilidade permite ao usuário migrar de operadora, pois o número deixa de pertencer a uma operadora ou a um endereço original.

melhores serviços de telecomunicações a preços mais baixos, assim como maiores níveis de investimento e penetração de tecnologias. Contudo, também constataram que a constituição de um mercado fortemente competitivo não pressupõe total liberalização, mas atuação do Estado para evitar práticas que possam conduzir à formação de monopólios. Ou seja, a regulação aparece como um “alicerce” para o adequado desempenho do setor.

É preciso reconhecer que o progresso do mercado das telecomunicações no Brasil dependeu da combinação tanto de intervenções do Estado como de forças de mercado, fatores que foram igualmente importantes para o desenvolvimento das telecomunicações no país. Isoladamente, o esforço de intervenções estatais ou das organizações empresariais não teria possibilitado a ampliação da teledensidade e o rápido crescimento da capacidade da rede. As reformas políticas voltadas para a promoção de um mercado confiável e o estabelecimento de mecanismos relevantes de regulação do setor também foram importantes para a expansão da infraestrutura nacional de telecomunicações.

**Quadro 9:** Mudanças na regulação no setor de telecomunicações

Segmento	Fases						
	Privatização (Concorrência assistida)			Liberalização (Competição disseminada)			
	1999	2000	2001	2002	2003*	2004**	2005-2008
<i>Telefonia Fixa (Local)</i>	Duopólio regional (concessionárias e a empresa-espelho local)			Autorizada a livre entrada em qualquer segmento ou tipo de serviço (será permitida a entrada das concessionárias e das empresas-espelho se as metas de universalização e qualidade contidas nos contratos de concessão estabelecidas para todas as empresas que atuam em suas regiões forem cumpridas antecipadamente)			Novas tecnologias: Banda Larga multi-explorada (empresas do STFC, SMP e TV por cabo)
<i>Telefonia Fixa Longa Distância (Intra-região)</i>	Concorrência entre a concessionária local, a empresa-espelho local, a Embratel e sua empresa-espelho						
<i>Telefonia Fixa Longa Distância (Inter-região)</i>	Duopólio entre a Embratel e sua empresa-espelho						
<i>Telefonia Fixa Longa Distância Internacional</i>	Duopólio entre a Embratel e sua empresa-espelho						
<i>Telefonia Móvel Celular (SMC e SMP)</i>	Duopólio regional (bandas A e B); SMC	Autorizada a livre entrada para serviços SMP **** (exceto área 8)					
<i>Outros serviços***</i>	Competitivo						

**Fonte:** Adaptado de CONSIDERA *et. ali.* (2000) e PIRES (1999, p. 69). **Notas:** \* Em 2003 foi permitida a entrada das autorizadas em qualquer segmento de mercado ou serviços, desde que estivessem cumpridas as obrigações de atendimento e expansão previstas nos contratos. \*\* Em 2004 foi permitida a entrada das concessionárias em qualquer segmento de mercado ou serviços, exceto TV a cabo, mediante a obrigatoriedade de constituição de subsidiárias, desde que estivessem cumpridas todas as obrigações de atendimento e expansão previstas nos contratos. \*\*\* Serviços de valor adicionado. \*\*\*\* Embora o marco regulatório tivesse programado a entrada do serviço móvel pessoal (SMP) em 2000, o atraso na licitação das bandas C, D e E acarretou sua postergação para 2002.

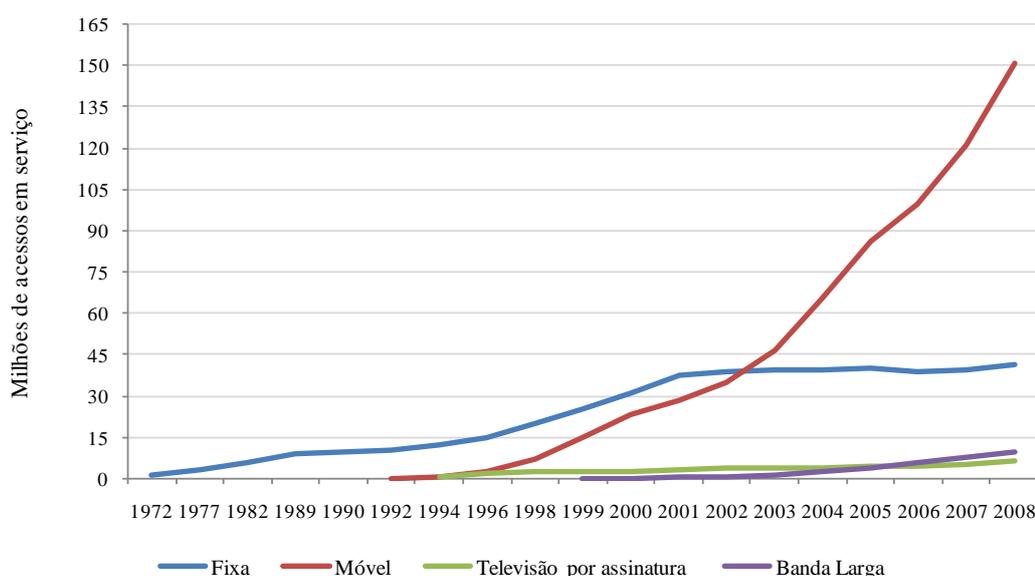
No Brasil, os serviços de telecomunicações são regulados pela Lei Geral de Telecomunicações (LGT), que foi regulamentada pelos Decretos N° 2.338, de 7 de outubro de 1997, e N° 4.733, de 10 de junho de 2003, entre outros. Com a aprovação da LGT, os serviços de telecomunicações passaram a ser prestados sob regime de competição regulada.

A reestruturação do setor de telecomunicações no Brasil envolveu uma profunda reforma do aparato legal que o regulava, aparato este que prevê interferências periódicas e que pode sofrer alterações e modificações (ver Quadro 9). O traço fundamental da reestruturação promovida pela Anatel foi a transformação do monopólio público, provedor de serviços de telecomunicações, em um novo sistema de concessão pública baseado na atuação de operadores privados, fundado na competição e orientado para a modernização e expansão dos serviços. Em linhas gerais pode-se afirmar que a intenção da LGT era garantir a universalização dos serviços, estimular a concorrência e o desenvolvimento tecnológico. No que tange a regulação especificamente dessa concorrência, por exemplo, a incorporação ou fusão de empresas de telefonia fixa com empresas de telefonia móvel foi vedada, no momento inicial desse processo, aos novos acionistas controladores (Art. 194, da LGT). A intenção do plano da Anatel era, neste sentido, impedir que uma empresa controlasse simultaneamente a rede fixa básica e uma empresa de telefonia móvel pudesse discriminar o concorrente em favor de sua própria empresa. (NOVAES, 2000; CONSIDERA *et. ali.*, 2000)

Em termos do desempenho do setor, pode-se dizer que o ambiente econômico das telecomunicações é muito dinâmico e complexo, mesmo no Brasil. Seguindo a tendência global, já havia ocorrido expansão no número de acessos durante a década de 1990, mesmo antes da consolidação do sistema propriamente operado por empresas privadas. No início daquela década, todo o sistema de telecomunicações era basicamente representado por 10 milhões de acessos telefônicos de modalidade fixa, equivalentes à teledensidade de 7,1 acessos para cada 100 habitantes, situação que perdurava desde meados da década de 1980 (Gráfico 10). Entre 1990 e 1996, com a entrada da telefonia móvel e da televisão a cabo na composição do sistema de telecomunicações, mas com o sistema de telefonia ainda sob regime de monopólio público, se chegou à marca de 19,3 milhões de acessos, em 1996, sendo 14,8 milhões de acessos na telefonia fixa, 2,7 milhões de acessos na telefonia móvel e 1,8 milhões de acessos de televisão por cabo.

A expansão do setor ampliou o acesso da população aos serviços de telefonia e telecomunicações em geral. Entre 1998 e 2008, o número de clientes dos serviços de telecomunicações cresceu exponencialmente, passando de menos de 30 milhões de acessos

de telefonia fixa e móvel, televisão por cabo e acesso à Internet por banda larga, em 1998, para mais de 208 milhões de clientes, em 2008. Esses números correspondem em sua maior parte aos setores de telefonia, especialmente, à telefonia móvel (150,6 milhões de clientes), mas indicam expansão recente e acelerada dos serviços de televisão por cabo (6,3 milhões de clientes) e, especialmente, de banda larga (10 milhões de clientes). O acesso a qualquer tipo de telefone, seja fixo ou celular, cresceu de 82,1% do total de domicílios para 84,3%, entre 2008 e 2009, conforme dados da PNAD.

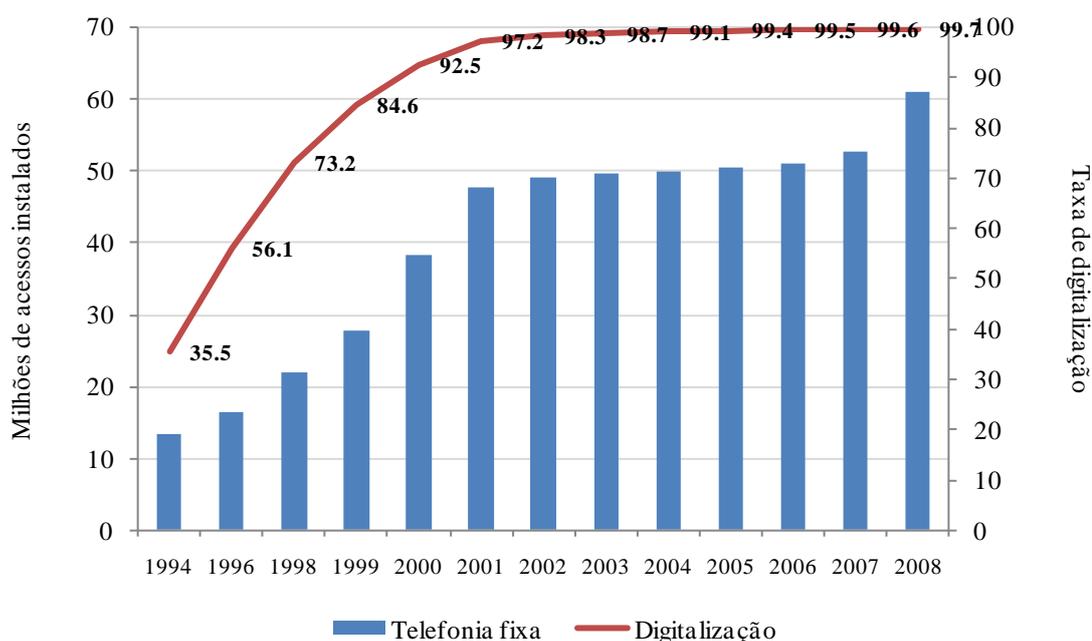


**Gráfico 10:** Evolução do número de acessos nos serviços de telecomunicações; telefonia fixa e móvel, televisão por assinatura e banda larga – Brasil, 1972-2008

Fonte: Anatel.

O número de telefones fixos aumentou significativamente após a privatização, em todas as regiões do Brasil, embora não tenha crescido no mesmo nível que o de celulares. Em 1990, existiam 10 milhões de acessos telefônicos fixos, passando para 38 milhões, em 2006. A expansão na telefonia fixa foi significativa entre 1994 e 2001, quando cresceu quase três vezes, passando de 13 para 37 milhões de acessos, mas estagnou nos anos seguintes, quando ainda iniciava a expansão da telefonia móvel. Em 1994, havia 800 mil acessos de telefonia móvel instalados com boa expansão até a privatização, quando registrou 7,4 milhões (1998). Na primeira fase da privatização, sob um regime de “concorrência assistida”, o número de acessos quadruplicou, passando de 7,4 milhões, em 1998, para 28,7 milhões, em 2001. Na segunda fase da privatização, sob um regime de “competição disseminada”, o número de acessos passou de 34,9 milhões, em 2002, para 150,6 milhões, em 2008. (Gráfico 10 e 12) Em 2003, a telefonia móvel, 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 2008, quando houve o incremento de 85 milhões de novas linhas instaladas. Na telefonia fixa, a tele-densidade atingiu seu ápice em 2002, quando registrou 21,9 acessos por 100 habitantes e depois passou a declinar e estabilizou. Na telefonia móvel, a tele-densidade acompanhou o crescimento da telefonia fixa, mas cresceu em maior ritmo a partir de 1999, chegando, em 2006, a mais de 53 acessos instalados por 100 habitantes e 78,1, em 2008. (Gráfico 13)



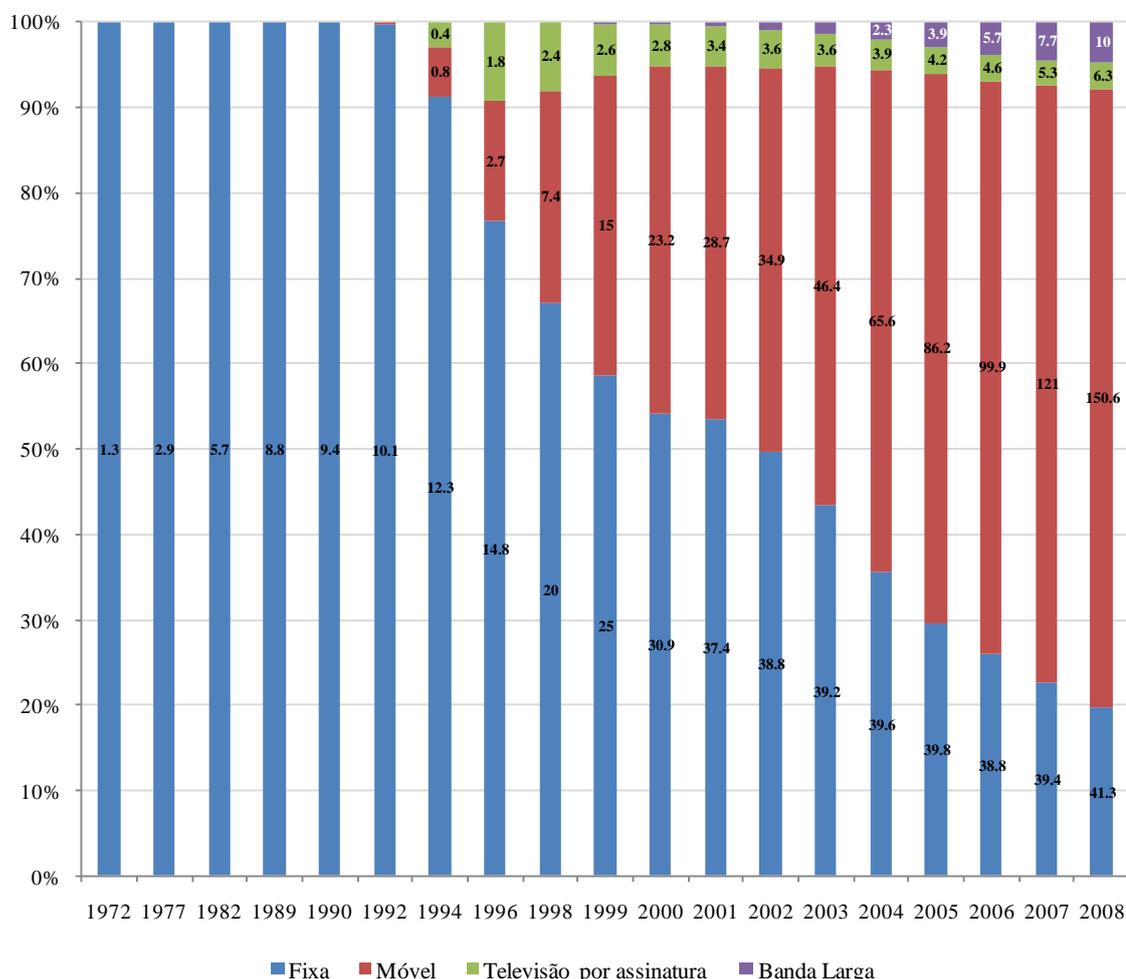
**Gráfico 11:** Digitalização das plantas telefônicas e evolução do número de acessos instalados na telefonia fixa – Brasil, 1994-2008

Fonte: Anatel.

A digitalização das plataformas de telecomunicações permitiu quebrar um gargalo que limitava o progresso da oferta de serviços e que afetava a difusão dos mesmos. Os serviços deixam de ser basicamente físicos e passam a ser programados. A inércia no progresso tecnológico inibia o surgimento de novos equipamentos e impedia a constituição de um mercado de serviços com potencial para agregar mais valor.

Em 1972, quando a Telebrás foi criada, todo o sistema de telecomunicações do Brasil era representado por 1,3 milhões de acessos de telefonia fixa. Em vinte anos, a Telebrás ampliou esse sistema para pouco mais de 10 milhões de acessos, que atendiam basicamente instituições públicas, organizações empresariais e os grupos mais abonados da população brasileira. Não havia um “mercado” de telecomunicações, tanto que os serviços de telefonia tinham *status* de “serviços de utilidade pública”. Foi a partir de 1994, com o

início das mudanças técnicas e organizacionais nas empresas ainda públicas que começou a surgir os novos serviços, como telefonia fixa e televisão por cabo.



**Gráfico 12:** Diversificação dos serviços de telecomunicações; evolução do número de clientes (acessos em serviço) em telefonia fixa e móvel, televisão por assinatura e banda larga – Brasil, 1972-2008

Fonte: Anatel.

A telefonia fixa foi definida pela LGT como “serviço de utilidade pública” no acesso a voz, mas as operadoras firmam autorizadas a explorar serviços de valor agregado. A telefonia móvel, a televisão por cabo e, mais recentemente, a banda larga, são definidos pela LGT como “serviços privados”, que podem ser explorados sem o caráter de “utilidade pública”. Ainda que inovações tecnológicas e organizacionais e mudanças de cunho político sejam essenciais para se entender o processo de expansão desse mercado, o novo cenário não deriva apenas destes processos, mas também da pressão deliberada por tais serviços por parte da sociedade e de grandes usuários destes serviços. A transformação do monopólio público em um regime de concessão para a iniciativa privada revela uma

mudança sócio-econômica essencial: as telecomunicações deixam de ser legalmente amparadas como “serviço público” e assume caráter de “mercadoria”. Até então não se podia falar em mercado de telecomunicações.

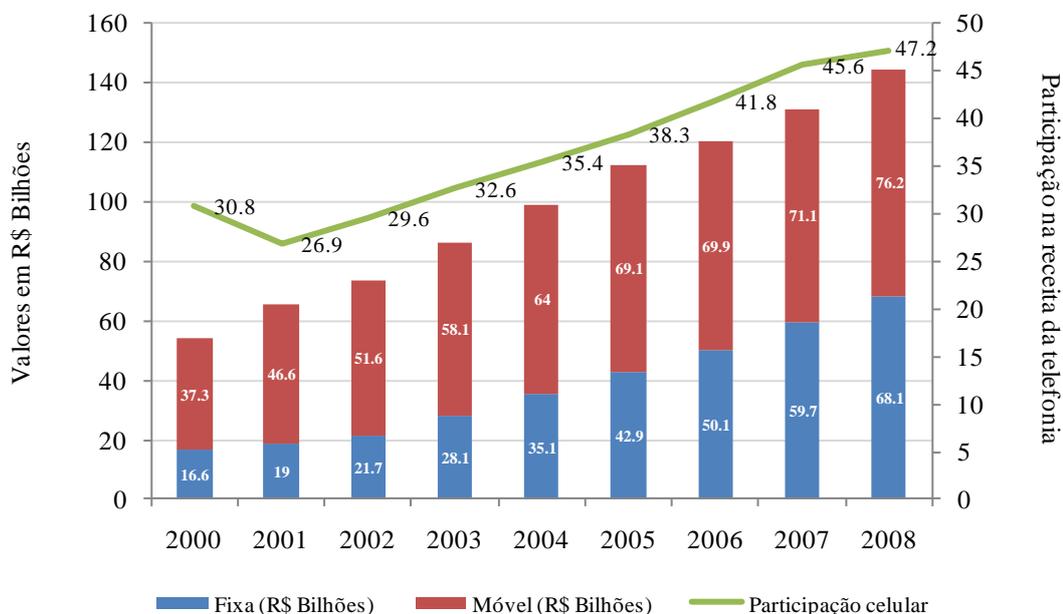
**Tabela 2:** Evolução da receita bruta do setor de telecomunicações, diversos serviços e indústria (R\$ Bilhões) – Brasil, 1999-2008

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<b>Indústria</b>	7,3	9,9	11,4	7,4	8,8	13	16,5	16,7	17,5	21,5
<b>Telefonia Fixa</b>	29,2	37,3	46,6	51,6	58,1	64	69,1	69,9	71,1	76,2
<b>Telefonia Móvel</b>	11,9	16,6	19	21,7	28,1	35,1	43,2	50,4	60	68,4
<b>TV por Assinatura</b>	1,9	2,1	2,5	3	3,5	4	4,7	5,5	6,7	9
<b>Trunking</b>	0,1	0,3	0,5	0,6	0,6	0,8	1,1	1,7	2	2,6
<b>Total</b>	50,5	66,2	80	84,3	99,1	116,9	134,6	144,2	157,3	177,7
<b>Acumulado</b>	50,5	116,7	196,7	281,0	380,1	497,0	631,6	766,2	923,5	1.101,2

**Fonte:** Teleco; TeleBrasil e Abinee. **Nota:** Trunking são os Serviços Móveis Especializados (SME). É um serviço com características semelhantes ao celular mas destinado a pessoas jurídicas ou grupos de pessoas caracterizados pela realização de atividade específica. O serviço visa principalmente o mercado corporativo e apresenta algumas características como o “push to talk”, que agora estão sendo incorporadas também aos sistemas de comunicação móvel, muito utilizado, por exemplo, pelo recente serviço *Nextel*, que vem para competir no mercado de telefonia.

A estruturação do mercado das telecomunicações representou significativo aumento na receita do setor, incrementada em mais de R\$ 127 bilhões, entre 1999 e 2008. Em 1999, a receita bruta do setor foi de R\$ 50,5 bilhões, crescendo anualmente em todo o período, até chegar a uma receita de R\$ 177,7 bilhões, em 2008. Nesse período, o mercado de telecomunicações movimentou R\$ 1,1 trilhões. Mercado gigante logo após a privatização, a telefonia fixa, embora ainda se mantenha na liderança da receita total, agora partilha o mercado com os demais serviços de telecomunicações, embora essa modificação na participação do mercado não tenha significado que o segmento perdeu receita, pelo contrário, a receita vem em crescimento constante em todo o período, mas em ritmo menor, em decorrência da estagnação na prospecção de clientes. Em 1999, a receita da telefonia fixa foi de R\$ 29,2 Bilhões, quando representava 58% do mercado, e passou para R\$ 76,2 Bilhões, em 2008, quando representou, mesmo com o significativo crescimento da receita nominal, 42% do mercado. No mesmo período, a receita da telefonia móvel passou de R\$ 11,9 para R\$ 68,4 Bilhões, e sua participação de mercado cresceu de 24% para 38%. A receita do segmento de televisão por cabo não evoluiu no mesmo ritmo durante o período, mas cresceu bastante a partir de 2005, com a convergência tecnológica e a oferta casada de serviços de televisão a cabo, banda larga e telefonia fixa. Entre 2005 e 2008, a receita do segmento de televisão por cabo passou de R\$ 4,7 para R\$ 9 Bilhões. Desenvolveu-se

também o mercado da indústria de telecomunicações<sup>42</sup>, que fornece os equipamentos para toda a expansão do setor. A receita da indústria de telecomunicações passou de R\$ 7,3 Bilhões, em 1999, para R\$ 21,5 Bilhões, em 2008, crescimento que foi constante no período (Tabela 2).

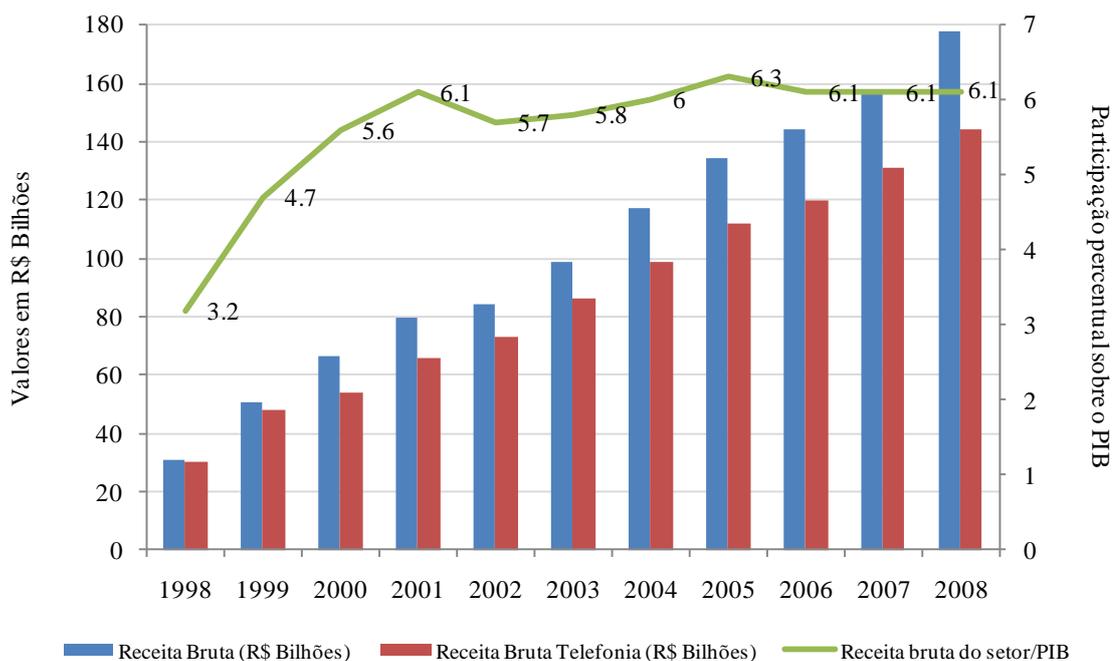


**Gráfico 13:** Evolução da receita bruta na telefonia fixa e na telefonia móvel e participação da segunda na receita geral dos serviços de telefonia – Brasil, 2000-2008  
**Fonte:** Teleco.

Em se tratando especificamente da receita dos serviços de telefonia, em 2001, o segmento de telefonia móvel, que, como veremos adiante, é o mais competitivo no período pós-privatização, representava apenas 26,9% da receita do ramo de telefonia, passando para 47,2%, em 2008; ou seja, em sete anos, a participação do segmento de telefonia fixa, sabidamente menos competitivo no período e estagnado na prospecção de clientes desde 2002, reduziu sua participação na receita geral de 73,1% para 52,8% (Gráfico 13).

As vendas do setor de telecomunicações demonstram a formação de um mercado de grande volume e solidez. Em 1998, a receita do setor de telecomunicações representava 3,2% do PIB brasileiro, passando para a taxa de 6,1%, em 2001, que se manteve estável, embora com uma pequena oscilação entre 2002 e 2005, até 2008, mesmo com o forte ritmo de crescimento da economia brasileira (Gráfico 14).

<sup>42</sup> Entre os *players* industriais, instalaram-se na Zona Franca de Manaus fábricas da Nokia, Samsung, Siemens (BenQ), Gradiente, Vitelcom e Evadin e em São Paulo fábricas da Motorola, Sony Ericson, LG, Samsung, Telemática (Venko), Kyocera e Huawei.



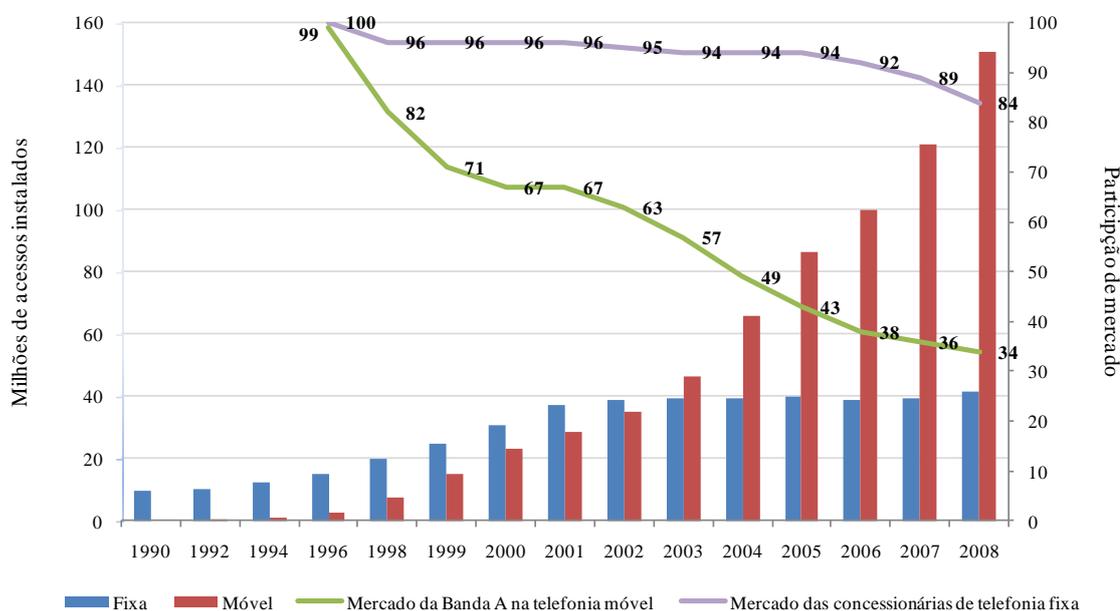
**Gráfico 14:** Receita Bruta do setor de telecomunicações e Receita Bruta do segmento de telefonia (fixa e móvel) e a relação com o PIB – Brasil, 2000-2008

Fonte: Teleco, Abine.

A estruturação do mercado de telecomunicações não pode ser tratada desarticuladamente das questões de cunho político, que buscaram favorecê-la por meio de aparatos legais, os quais foram decisivos para impulsioná-la. Da mesma forma, a estruturação desse mercado contribuiu para constituir as condições para impulsionar o desenvolvimento tecnológico do setor, desencadeando a expansão do acesso aos serviços. Deve-se registrar, como se tem afirmado e tentando demonstrar até aqui, que a reestruturação do setor no Brasil não se tratou de uma questão tecnológica apenas; envolveu diversos outros processos, econômicos, sociais, políticos e humanos.

A expansão do mercado de telecomunicações está intimamente vinculada à mudança tecnológica e a competição. A associação entre a competitividade e a expansão do setor de telecomunicações pode ser demonstrada a partir do caso dos serviços de telefonia fixa e móvel, especialmente a última (acompanhar pelos Gráficos 15 e 16). A competitividade pode ser analisada a partir de uma associação entre a expansão do setor e a redução da participação das empresas no mercado ou, dito de outra forma, quanto mais equilibrada se demonstrou a distribuição do mercado entre os *players* concorrentes. A ampliação geral da competitividade no setor é acompanhada pela expansão dos serviços de telefonia fixa e de telefonia móvel, que salta de 21,6 milhões de acessos, em 1997, para 190,4 milhões, 2008. Quando fundado em um monopólio, havia estagnação na expansão

desses serviços, o que se refletia também na receita do setor e, conseqüentemente, na capacidade de investimentos.



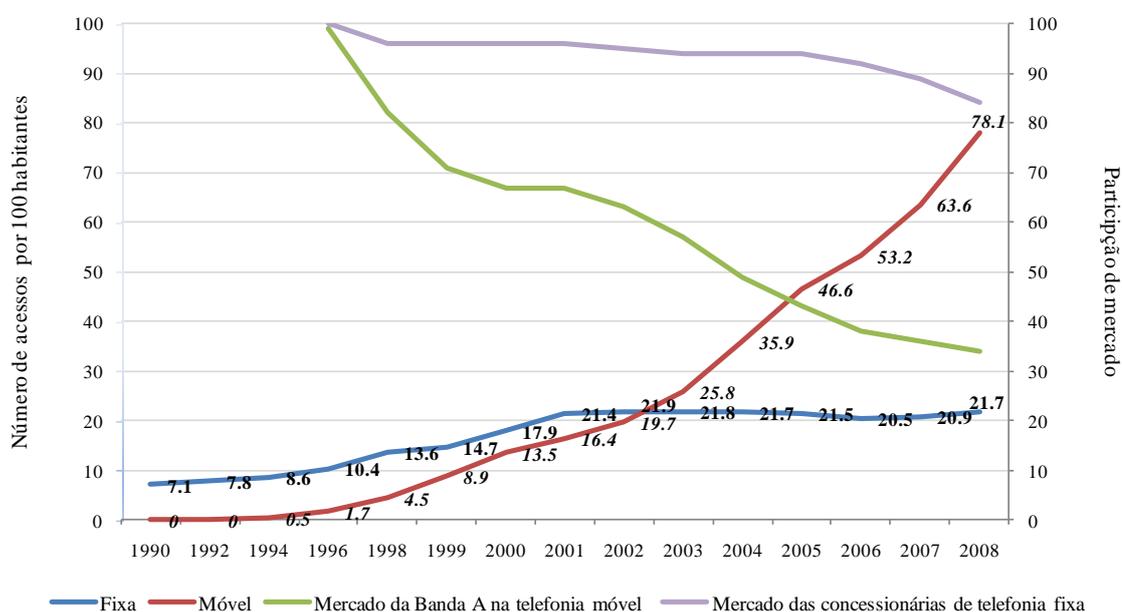
**Gráfico 15:** Evolução do número de assinantes de serviços de telefonia fixa e móvel e participação percentual de mercado das empresas da Banda A de telefonia celular e das empresas concessionárias de telefonia fixa – Brasil, 1990-2008

Fonte: Anatel. Nota: Elaboração própria.

A relação entre competitividade e expansão do setor pode ser observada tanto no que se refere à expansão do número de acessos instalados (Gráfico 15) como no que se refere ao crescimento da teledensidade (Gráfico 16). No caso da telefonia móvel, a forte redução da participação de mercado das empresas da Banda A, significa a ampliação da participação das demais empresas. No caso da telefonia fixa, ela compete com o segmento de telefonia móvel durante o período e amplia-se a competitividade no próprio segmento, a partir de 2006. Esse crescimento é fruto de dois aspectos também analisados, por um lado, a portabilidade numérica e, por outro, a convergência tecnológica, uma vez que empresas de televisão a cabo, por exemplo, passaram a disputar o mercado de telefonia fixa. Além disso, a entrada desses três segmentos no mercado de banda larga amplia a concorrência internamente em todo o setor.

O caso da telefonia móvel ilustra algumas questões interessantes. Em 2002, quando a Anatel promoveu novas mudanças na regulamentação do ramo de telefonia móvel, licitando as Bandas D e E, com a intenção de ampliar a competição e beneficiar o consumidor, novos *players* passaram a integrar esse mercado. A exploração de novas

tecnologias foi liberada (Quadro 9), visando a oferecer vantagens para as novas empresas que entravam no mercado, que adotaram essa estratégia competitiva, conseguindo ocupar 20% do mercado, no período entre 2002 e 2005 (Gráficos 17 e 18). Nesse período, também foi autorizada, a fusão parcial das empresas de telefonia móvel, que passaram a atuar nacionalmente em termos de marca, embora tenha sido mantida autonomia para as subsidiárias regionais. Essas mudanças ampliaram a competição no setor como um todo, fato evidenciado pela estagnação do segmento de telefonia fixa e pela superação do número de linhas fixas pelas linhas móveis, já em 2003.

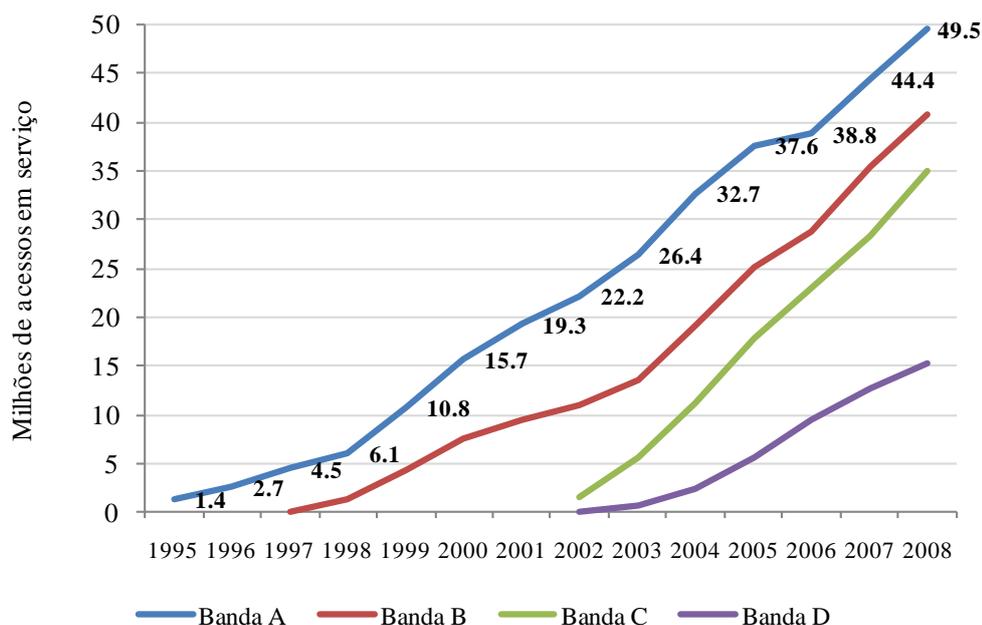


**Gráfico 16:** Evolução da densidade dos serviços de telefonia fixa e móvel e participação percentual de mercado das empresas da Banda A de telefonia celular e das empresas concessionárias de telefonia fixa – Brasil, 1990-2008

Fonte: Anatel. Nota: Elaboração própria.

Após a privatização, entre 1999 e 2002, o setor passou por uma nova fase de reestruturação em que as empresas buscaram definir estratégias que ampliassem vantagens competitivas, bem como cumprir metas de expansão, determinadas contratualmente nas concessões. Nesse período, houve um processo de adequação das firmas que, no passado, eram basicamente firmas de engenharia e passaram a oferecer amplo leque de serviços baseados em *software*, sem dispensar equipamentos e redes físicas, mas que agora são executados por fornecedores e prestadores de serviços.

Em 2002, com a liberalização do mercado das telecomunicações, a competição entre as empresas passou a ser “franca”, visto a redução de restrições<sup>43</sup> de atuação das empresas. Nesta fase, houve duas mudanças importantes no contexto do setor: o acirramento da competição, após fase de ajustamento organizacional e tecnológico das firmas à economia de mercado, e a continuidade de acentuadas mudanças tecnológicas nas empresas e nos produtos e serviços oferecidos, para garantir competitividade.



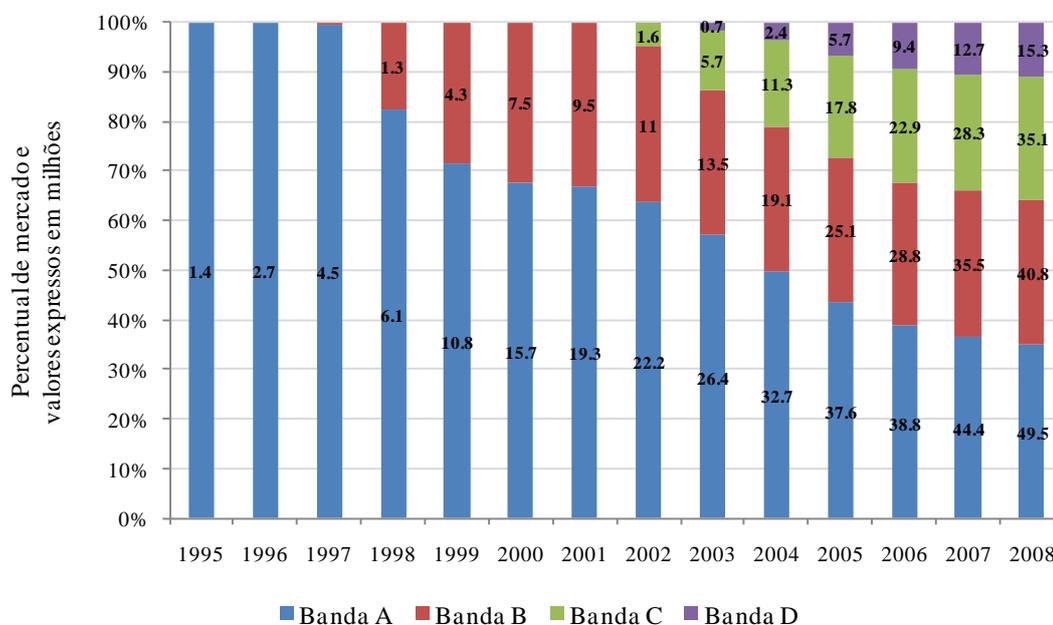
**Gráfico 17:** Evolução do número de acessos na telefonia móvel segundo as Bandas do serviço – Brasil, 1995-2008

Fonte: Anatel.

Após a liberalização, em 2002, na maior parte dos estados que formam a federação brasileira, duas operadoras de telefonia fixa e quatro de telefonia móvel passaram a atuar, competindo entre si, embora em nem todos os municípios haja tal disponibilidade. A partir de 2005, apoiando-se na convergência de serviços, as empresas de televisão por cabo também entram no mercado de telefonia, bem como empresas de telefonia fixa e móvel passaram a prover serviços de acesso à Internet por meio de banda larga. Portanto, deve-se considerar que há um movimento de convergência tecnológica no setor, que tendeu a ampliar a competição no mesmo. A Lei da portabilidade numérica, antes referida, tornou a competição ainda mais franca. A convergência tecnológica combinada a essas mudanças

<sup>43</sup> As concessões originais estabeleciam contratualmente algumas restrições na atuação das empresas, como, por exemplo, a região e o tipo de tecnologia explorado. Essa regra foi modificada posteriormente, a fim de ampliar a competitividade.

na situação de mercado e na regulação do setor permitiram ampliar o grau da competitividade no ramo de telefonia fixa, que antes era basicamente observado apenas na telefonia celular. Oferecendo pacotes multiserviços os grupos empresariais conseguem oferecer aos seus usuários planos combinados e ajustados às suas necessidades.

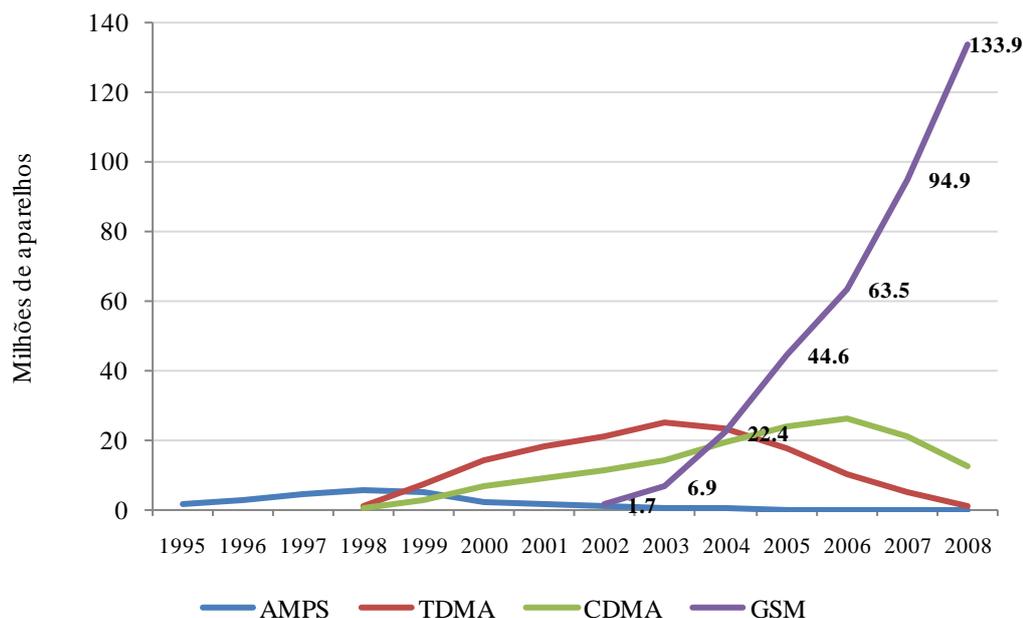


**Gráfico 18:** Evolução da participação de mercado e do número de acessos na telefonia móvel segundo as Bandas do serviço – Brasil, 1995-2008

Fonte: Anatel.

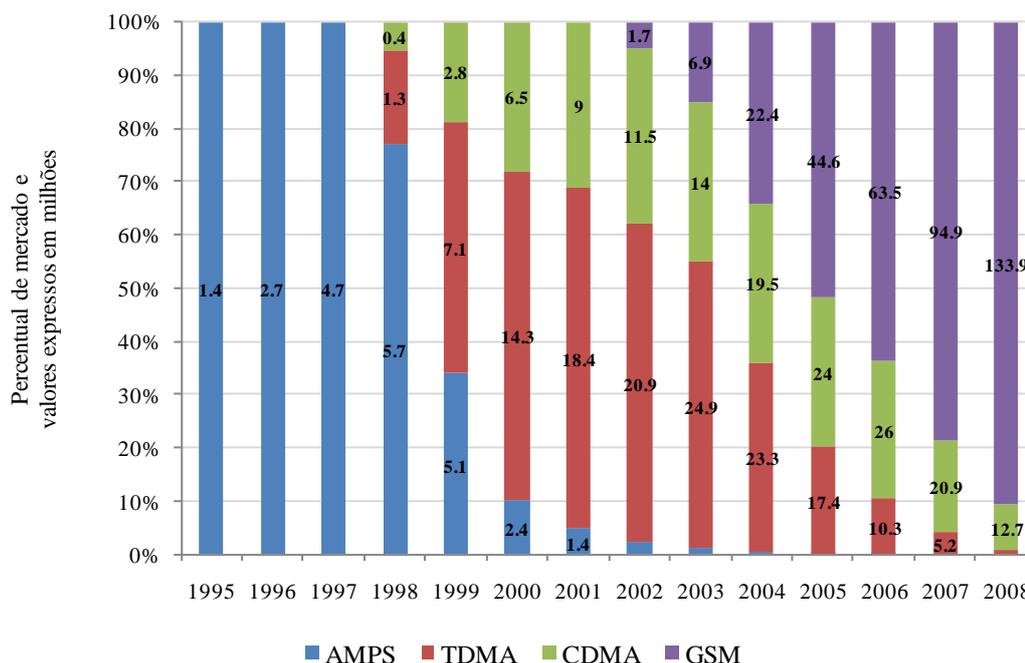
A tecnologia é uma importante vantagem competitiva no setor de telecomunicações. Na telefonia móvel, a rápida inserção de novos *players* e a simultânea distribuição do mercado entre as empresas das bandas A e B e as empresas das bandas D e E, ocorreu em consequência do mercado ainda em expansão, bem como da introdução de novas tecnologias. No caso da tecnologia explorada no segmento de telefonia móvel, houve inversão completa (Gráficos 19 e 20), diferentemente do mercado de bandas, onde se percebeu uma distribuição (Gráfico 18).

Muitas tecnologias foram experimentadas no mercado, até a predominância de uma delas. A tecnologia mais demanda pelo consumidor e que pode agregar mais serviços supera outras. Todas as empresas passam a adotar a tecnologia que mais se destaca no mercado, pois aumenta a rentabilidade e qualidade de serviços. A mudança tecnológica e a alteração do mercado em sua função significam que uma nova tecnologia pode ser explorada pelos *players* e mudar a demanda do mercado novamente.



**Gráfico 19:** Evolução do número de acessos na telefonia móvel segundo a tecnologia – Brasil, 1995-2008

Fonte: Anatel. Nota: AMPS: *Advanced Mobile Phone System*; TDMA: *Time Division Multiple Access*; CDMA: *Code Division Multiple Access*; GSM: *Group Special Mobile*.



**Gráfico 20:** Evolução da participação de mercado e do número de acessos na telefonia móvel segundo a tecnologia – Brasil, 1995-2008

Fonte: Anatel. Nota: AMPS: *Advanced Mobile Phone System*; TDMA: *Time Division Multiple Access*; CDMA: *Code Division Multiple Access*; GSM: *Group Special Mobile*.

A desconcentração do mercado e a adoção de novas tecnologias ampliaram o mercado, reduzindo os preços dos produtos e permitindo expansão de mercado para as empresas. Quando uma tecnologia mais completa, com maior capacidade de agregar valor,

entra no mercado, gradualmente ela passa a conquistar mercado e todas as empresas buscam adotá-la para obter vantagens competitivas e não perderem clientes para outras que adotam tecnologia mais demandada. No âmbito dos serviços de telecomunicações, a inovação desloca-se de produto e tecnologia para serviços e *marketing*. Essa dinâmica observada na telefonia móvel dissemina-se nas demais atividades do setor, telefonia fixa, televisão por cabo, serviços de rede, que precisam acompanhar essas mudanças.

Esse novo mercado de serviços de telecomunicações possui grande capacidade de agregar valor, pois depende basicamente de programação, que permite também a convergência tecnológica. A inovação em serviços é de natureza imaterial, portanto, bastante volátil quando comparada com a inovação em produto, além de possuir custo menor, podendo gerar lucro com menos investimento, embora dependa de mais ideias – capital humano. Porém, o desenvolvimento e a programação de novos serviços dependem de equipamentos mais modernos, de diferentes tecnologias e com mais funcionalidades agregada, além de redes de transmissão mais modernas, assim como a demanda por novos equipamentos depende do sucesso dos serviços e das demandas por novos serviços. Há uma retroalimentação convergente entre inovações nos equipamentos e nas redes de transmissão e inovações nos serviços de telecomunicações.

A orientação de mercado das companhias que operam serviços de telecomunicações e empresas que desenvolvem e fornecem equipamentos de telecomunicações é divergente<sup>44</sup>, embora haja parcerias entre *players* desses ramos.

Em mercado competitivo, formado por organizações empresariais privadas e, em geral, de capital aberto, as empresas vivem com um dilema permanente. Os investidores exigem resultado e participação de mercado, elementos que são ambivalentes em contexto de expansão, visto que quanto mais participação de mercado uma marca atinge, menos resultado ela tende a obter. Isso decorre especialmente devido ao alto custo de aquisição de um cliente. A ampliação da participação de mercado, entendida como número de clientes ou *market share*, requer grau elevado de subsídios, tendo em vista que o maior número de clientes exigirá melhores redes de transmissão e maior capacidade de suporte de serviço, o que dependem de investimento que, por sua vez, derruba os resultados financeiros. O

---

<sup>44</sup> Analisando a dinâmica do setor eletrônico nos Estados Unidos, Mowery e Rosemberg (1998) descobriram que um fator que impulsionou a expansão da indústria de computadores, nos anos 1970, foi a decisão da IBM em obter componentes de *hardware* e de *software* para seus microcomputadores de fornecedores externos, sem forçá-los a restringir as vendas desses componentes a outros produtores. “A dissociação do *software* por parte do principal produtor de *hardware* abriu a oportunidade para e expansão de vendedores de *software* independentes” (p. 172-173).

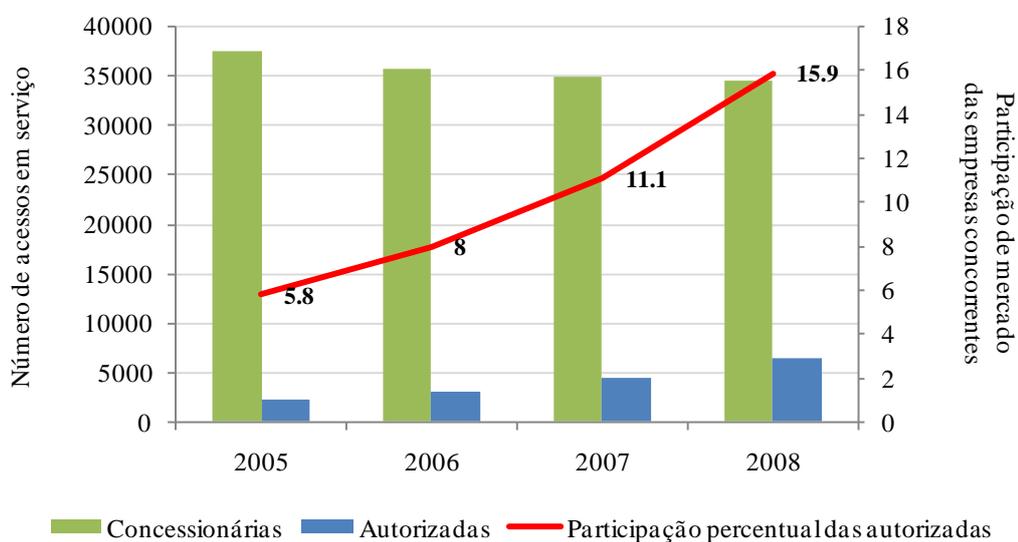
mercado competitivo ainda atua sobre essa relação, pois se a qualidade do serviço decair, o cliente pode buscar soluções nas companhias concorrentes.

Em se tratando de serviços, essa condição é ainda mais volátil, considerando que trocar de serviço é muito mais ágil do que trocar um produto ou bem material. O que era um dilema passa a ser a rotina. Quando é oportuno ampliar o resultado, a política corporativa é de segurar a venda e fazer resultado. Essa estratégia consiste em reduzir a prospecção de novos clientes enquanto se investe na melhoria das redes e na fidelização dos clientes, ao mesmo tempo em que se prepara o sistema para receber mais clientes. Quando é oportuno ampliar a participação de mercado, especialmente em datas especiais, se investe na prospecção de novos clientes, oferecendo vantagens. A geração de produtividade no mercado competitivo depende de investimento, seja em tecnologia, seja em pessoal. Essa realidade do mercado competitivo exige profissionais capazes de lidar com essa ambiguidade.

A concorrência aumenta com a expansão do mercado, pois há menos clientes potenciais. Como a demanda tende a diminuir com a expansão do mercado, derrubando os preços, mas não os custos de prospecção, a estratégia competitiva precisa ser focada na qualidade do serviço e no custo/benefício para o usuário. Esse tipo de estratégia visa prospectar clientes de outras operadoras. Há necessidade de um quadro pessoal que compreenda o funcionamento do mercado.

No âmbito do setor de telecomunicações em geral, a convergência tecnológica também amplia a competição. No âmbito da telefonia fixa, por exemplo, sabe-se que a competitividade interna ao segmento foi acanhada no período entre 1998 e 2004, mas essa cresce entre 2005 e 2008, quando a participação de mercado das empresas concorrentes passa de 5.6% para 15.9% (Gráfico 21). Essa situação pode ser ilustrada através do caso de uma empresa de televisão por cabo, que, a partir de 2007, passa a oferecer serviços de telefonia fixa (Gráfico 22). Essa empresa passa a vender serviços combinados, televisão por cabo, banda larga e televisão por assinatura, estratégia de mercado que impulsiona seu próprio desempenho. A expansão de seu serviço principal (televisão a cabo), que estava estagnada entre 2002 e 2005, passa a crescer após a combinação de serviços, ou seja, a convergência dos serviços impulsiona a própria atividade inicial da empresa. Essa prática de venda casada de serviços, propiciada pela convergência tecnológica, e cada vez mais utilizada pelas operadoras, afeta o segmento de telefonia fixa, que entre 2007 e 2008, amplia a capacidade de rede, praticamente estagnada entre 2002 e 2006, embora reduza a taxa de utilização, mesmo que tenha se observado leve crescimento no número de acessos

em serviços, entre 2007 e 2008, contrariando a tendência anterior, que era de redução entre 2005 e 2007 (Gráfico 26). A queda na taxa de utilização pode desencadear redução de preços, o que justificaria o crescimento, contrariando a tendência global, que é de redução da demanda por telefonia fixa.



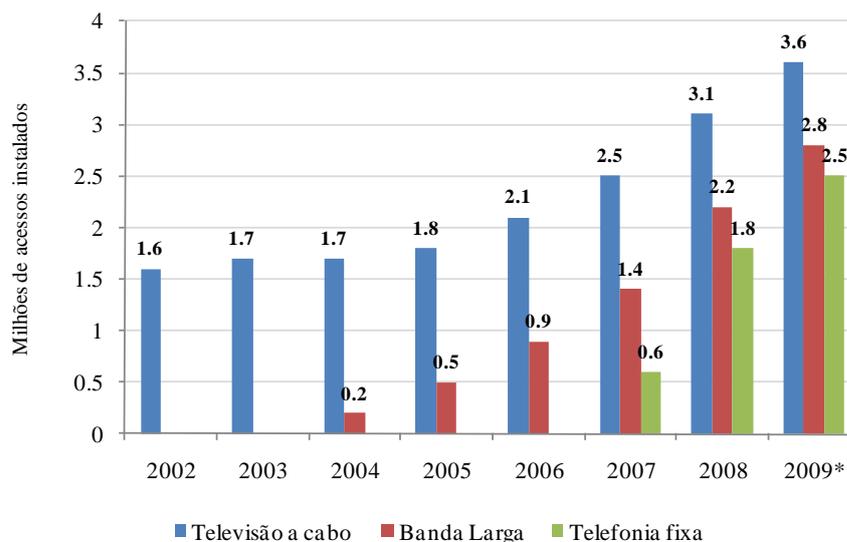
**Gráfico 21:** Evolução do *market share* na telefonia fixa – Brasil, 2005-2008

**Fonte:** Anatel. **Observação:** Número de acessos em serviço.

Os rápidos resultados obtidos no mercado de telefonia fixa e de banda larga por uma empresa de televisão a cabo (Gráfico 22) é representativo da competição que a telefonia fixa sofre da telefonia celular e das companhias de televisão por cabo, quando as últimas também passam a oferecer serviços de telefonia fixa. As empresas de telefonia fixa oferecem os serviços de banda larga ADSL<sup>45</sup>, que ainda domina o mercado do acesso à Internet. Porém as companhias de televisão por cabo têm oferecido serviços de banda larga pela mesma rede de transmissão de seu serviço principal, entrando inclusive no mercado de telefonia fixa. As operadoras de telefonia móvel também entraram no mercado de banda larga, oferecendo acesso por rede *wireless*.

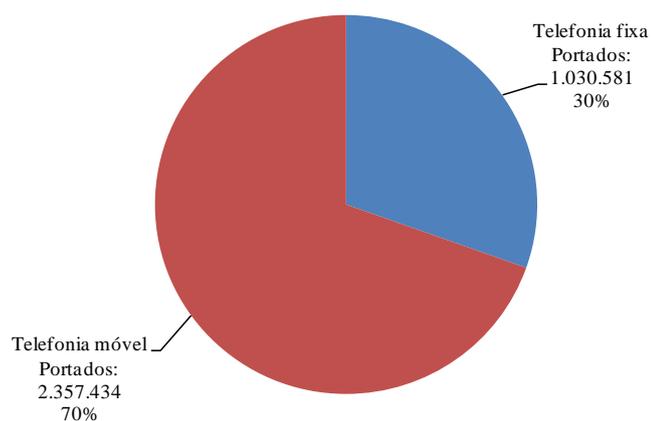
Fato já mencionado e que mobilizou o mercado de telecomunicações e as estratégias de competição dos *players* foi a regulamentação da portabilidade numérica. No que se refere à telefonia móvel já havia uma tendência no mercado dos usuários trocarem de operadora em função de melhores serviços ou preços mais convidativos.

<sup>45</sup> *Assymmetric Digital Subscriber Line*.



**Gráfico 22:** Convergência e desenvolvimento de mercado em uma empresa de televisão por cabo: evolução de acessos instalados – Empresa X, 2002-2009

Fonte: Relatório da empresa. Nota: \* Dado referente ao terceiro semestre.



**Gráfico 23:** Resultados da portabilidade numérica na telefonia fixa e na telefonia móvel – Brasil, 2008-2009

Fonte: Anatel/Teleco/Telebrasil. Nota: Quantidade de números de linhas telefônicas portados no período que compreende o quarto trimestre de 2008 e o quarto trimestre de 2009.

Entre 2008 e 2009, mais de três milhões de clientes se utilizaram da portabilidade numérica, trocando de operadora e mantendo o número do aparelho, sendo que 70% dessa prática ocorreu na telefonia móvel (Gráfico 23). É interessante observar o impacto que a portabilidade teve na telefonia fixa, uma vez que cerca de um milhão de clientes migraram de operadora, ampliando a competitividade nesse segmento.

Há indícios concretos para afirmar que a expansão da telefonia móvel, que saltou de 7,4 milhões de acessos celulares, em 1998, para 150,6 milhões, em 2008, teria ocorrido

devido ao ambiente de competição que se instalou no país, embora seja uma tendência que se dispersa pelas demais atividades do setor, em razão da convergência tecnológica.

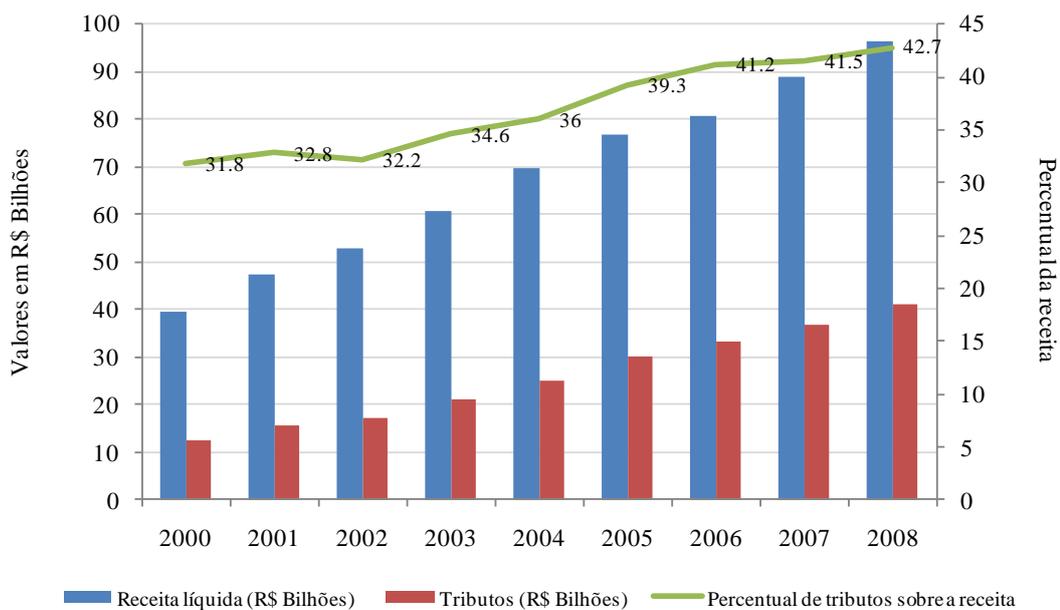
Em todas as atividades do setor, as empresas que as constituem, visando a ampliar participação no mercado, promoveram suas carteiras de serviços, que estão cada vez mais complexos e com menor custo para o consumidor. Em ambiente competitivo, novas adições representam ganhar clientes potenciais da concorrência, o que exige maior cobertura, “melhor” preço, qualidade do serviço, planos mais favoráveis, produtos mais avançados, serviços mais atrativos, atendimento satisfatório na pós-venda.

Fleury e Fleury (2003a, p. 39) explicam que a crescente competitividade fez com que as empresas do setor mudassem de uma estratégia baseada em engenharia e produção em direção a uma estratégia baseada em serviços. Segundo Fleury e Fleury (2003b), as operadoras de serviços de telecomunicações procuraram seguir as tendências internacionais, buscando compreender o mercado, na tentativa de diminuir o risco de fracasso de novos serviços; ampliar o escopo de seus serviços, tanto para uso individual quanto corporativo; fidelizar a carteira de clientes e aumentar a receita e as margens de lucro. No caso das empresas de serviços, portanto, as competências-chave estariam associadas à pesquisa e ao desenvolvimento de operações, vendas e *marketing*, e não necessariamente com pesquisa e desenvolvimento de equipamentos tangíveis. Essas novas “competências” não são compatíveis com a redução de custos, pelo contrário, dependem de investimento e de mão-de-obra qualificada.

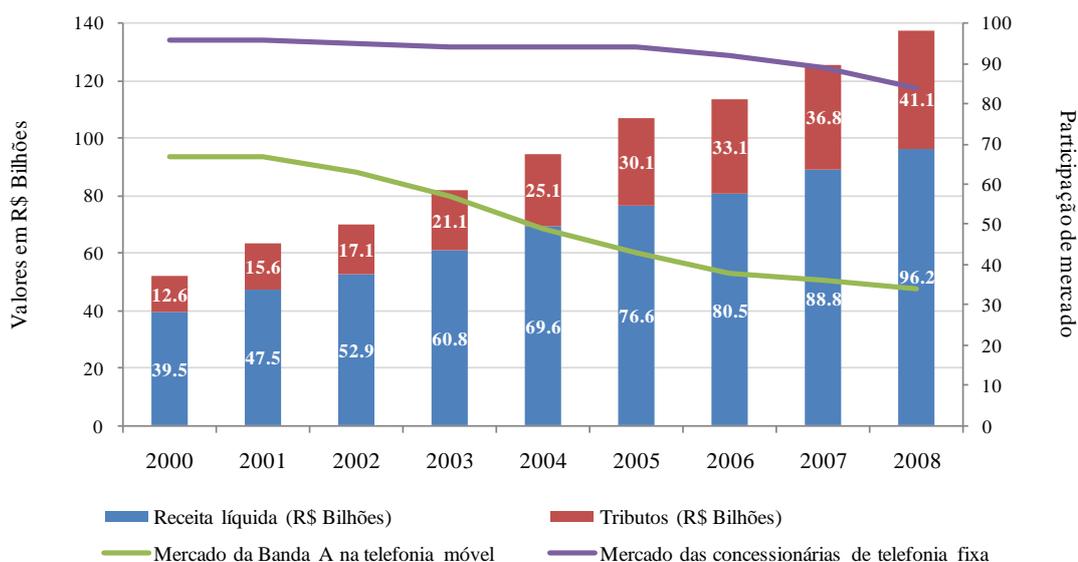
Cabe mencionar que o poder público beneficiou-se da estruturação e crescimento do mercado, que resultou em arrecadação significativa, já que a tributação dos serviços é elevada. O poder público foi economicamente beneficiado durante o processo de privatização<sup>46</sup> e continua sendo com a expansão do setor. Em 2000, 31,8% da receita do segmento de telefonia foram revertidos para os governos na forma de tributos, margem que cresceu para 42,7%, em 2008 (Gráfico 24). Quanto maior é o mercado, maior é o retorno que o Estado tem na forma de tributos. No mesmo sentido, quanto maior for a expansão do mercado, maior será a arrecadação do poder público, federal e estadual. Se a ampliação da competitividade no setor contribui para a expansão dos serviços e a receita das empresas, da mesma forma o Estado obtém resultados positivos na manutenção do ambiente competitivo, pelas razões antes expostas (Gráficos 25).

---

<sup>46</sup> Em 1998, com a privatização dos direitos de exploração dos serviços de telefonia fixa e de telefonia móvel (Banda A), o governo federal arrecadou, respectivamente, US\$ 9,7 bilhões e US\$ 6,9 bilhões. Em 2002, a concessão das autorizações das bandas B, D e E da telefonia móvel arrecadou US\$ 9,6 bilhões.



**Gráfico 24:** Evolução da receita líquida e dos tributos na telefonia (fixa e celular) – Brasil, 2000-2008  
**Fonte:** Teleco.

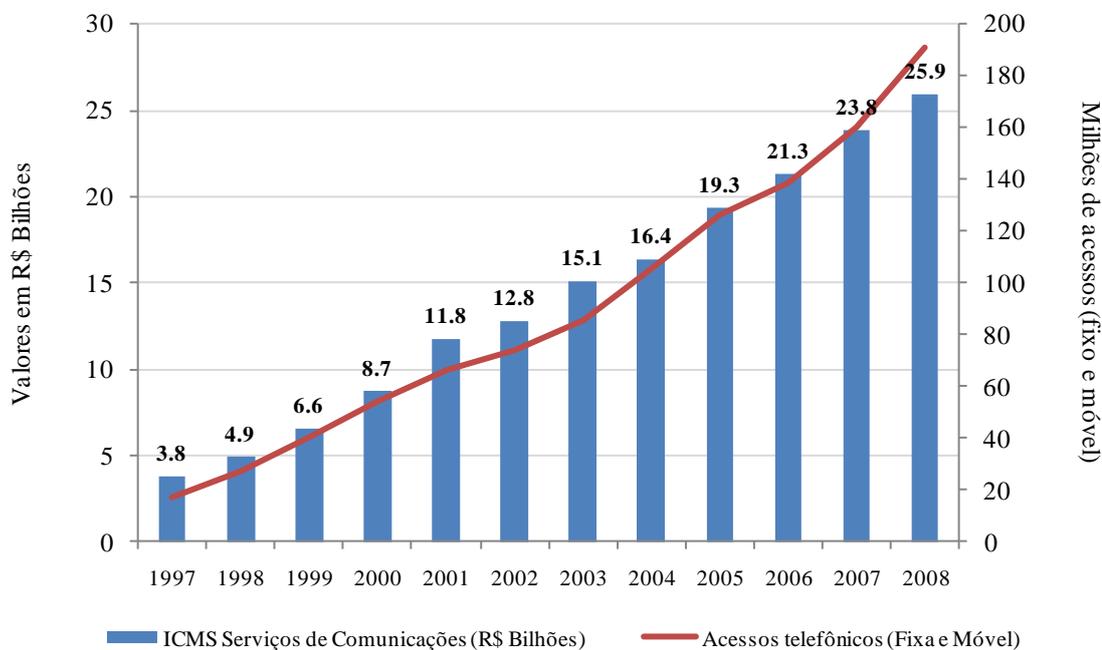


**Gráfico 25:** Evolução da competitividade e da receita líquida e dos tributos na telefonia (fixa e celular) – Brasil, 2000-2008  
**Fonte:** Teleco.

Em 2006, as empresas de telefonia transferiram para os governos cerca de R\$33 bilhões em tributos, R\$20 bilhões a mais do que seis anos antes, arrecadação que atingiu R\$41 bilhões, em 2008 (Gráfico 25). A maior parte desses recursos é direcionada para os governos estaduais, via o ICMS<sup>47</sup>. Com o crescimento do mercado de telecomunicações, as

<sup>47</sup> Imposto sobre operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre prestações de Serviços de transporte interestadual, intermunicipal e de comunicação.

unidades da federação e o distrito federal, que, em 1997, tinham arrecadado com o ICMS R\$ 3,8 bilhões sobre os serviços de telefonia, passaram a arrecadar mais de R\$ 25,5 bilhões, em 2008 (Gráfico 26).



**Gráfico 26:** Evolução da arrecadação em ICMS e do número de acessos de telefonia (fixa e móvel) – Brasil, 1997-2008

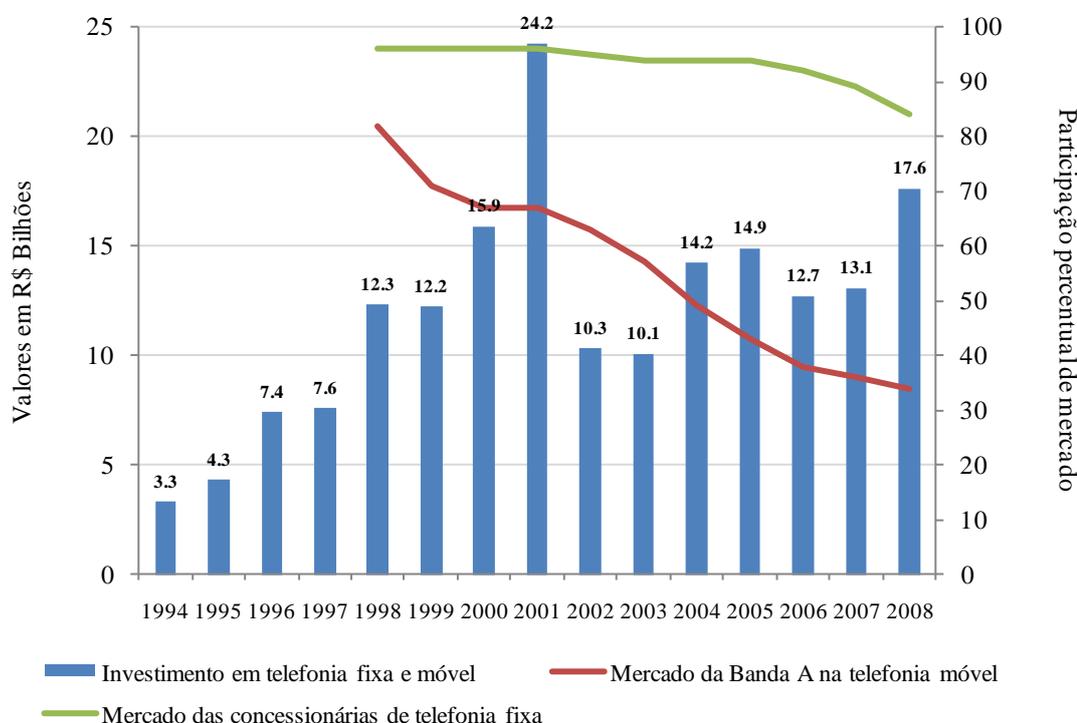
**Fonte:** Conselho Nacional de Política Fazendária - Confaz. **Nota:** O ICMS (imposto sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestações de serviços de transporte interestadual, intermunicipal e de comunicação) é de competência das Unidades da Federação (estados) e do Distrito Federal.

Entre 2000 e 2008, as empresas do setor de telecomunicações repassaram mais de R\$ 232 bilhões para os governos estaduais e, em menor parte, para o governo federal, na forma de tributos, sendo que a maior parte desses recursos foi gerada após a liberalização do setor, quando foram repassados mais de R\$ 187 bilhões, entre 2003 e 2008. Grande parte dos impostos ainda provém por meio do Fistel, que é uma taxa de fiscalização voltada para a Anatel que é recolhida quando um cliente adquire acesso ao serviço.

Nas telecomunicações, o ambiente empresarial dinâmico e competitivo passou a exigir que as empresas considerassem não apenas questões de excelência operacional e liderança de produto, mas o desenvolvimento de estratégias relacionadas às circunstâncias particulares, como novas tecnologias, novas demandas de mercado ou mudanças na regulação do setor. O elevado grau de investimento<sup>48</sup> no setor de telecomunicações

<sup>48</sup> Segundo divulgado pela Anatel, em 17 de junho de 2008, os investimentos do setor de telecomunicações nos próximos dez anos no País deverão atingir R\$ 250 bilhões, incluindo serviços de telefonia fixa e móvel,

provoca a diminuição das margens de lucratividade, mas não da receita, visto que a competitividade tem gerado a expansão do mercado e o crescimento das vendas.



**Gráfico 27:** Evolução do investimento em serviços de telefonia fixa e móvel e participação percentual de mercado das empresas da Banda A de telefonia celular e das empresas concessionárias de telefonia fixa – Brasil, 1994-2008

Fonte: Teleco, Telebrasil e Anatel.

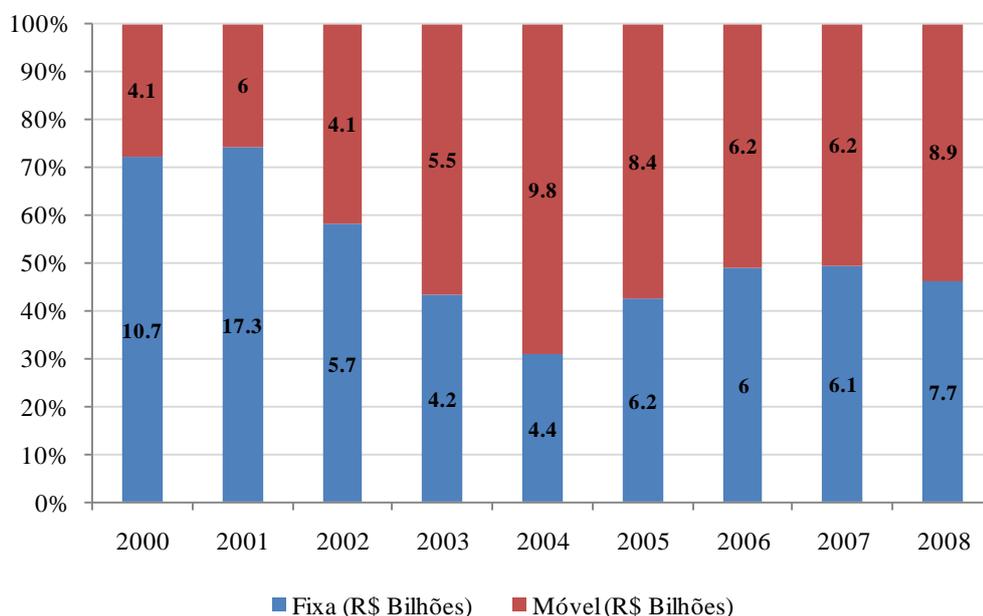
Entre 1994 e 1998, no período logo anterior a privatização, os investimentos nos segmentos de telefonia fixa e móvel chegaram a R\$ 34,9 bilhões, investimento que foi batido já entre 1999 e 2001, quando chegaram a R\$ 52,3 bilhões. Em 2001, os investimentos chegaram a 24,2 bilhões, provavelmente em razão das empresas buscarem cumprir as metas nos contratos de concessão. Após a privatização, entre 1999 e 2008, foram investidos mais de R\$ 145 bilhões (Gráfico 27).

Em 2000 e 2001, os investimentos em telefonia fixa somaram R\$ 30 bilhões, três vezes mais que o investimento na telefonia móvel. Até 2002, os maiores investimentos foram em telefonia fixa, visando o cumprimento de todas as metas estabelecidas nos contratos de concessão (Gráfico 28). Com a liberalização do segmento de telefonia móvel, em 2002, o investimento no segmento de telefonia móvel superou o na telefonia fixa,

---

banda larga e TV por assinatura. O volume de recursos supera os R\$ 180 bilhões investidos desde a privatização do setor, ou seja, entre 1998 e 2008.

especialmente em razão da entrada de novos *players* no mercado, ajudando a sustentar a expansão do mercado de telecomunicações.



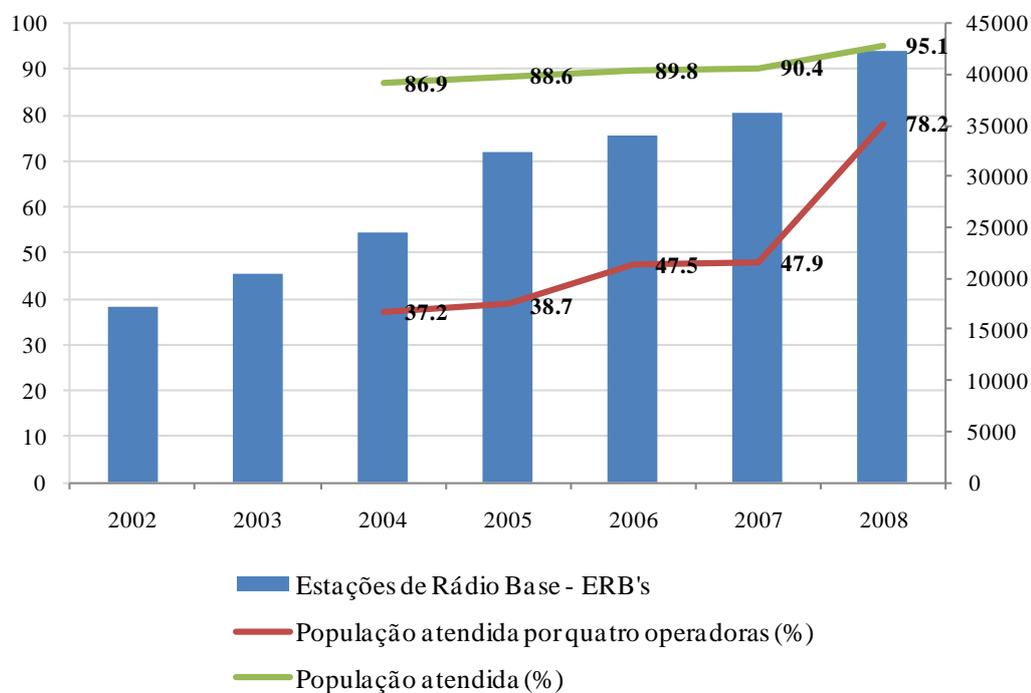
**Gráfico 28:** Evolução do investimento em serviços de telecomunicações, segundo telefonia fixa e telefonia móvel (R\$ Bilhões) – Brasil, 1994-2008

**Fonte:** Teleco, Telebrasil e Anatel.

O crescimento dos investimentos no segmento de telefonia móvel está relacionado ao crescimento no número de estações de radio base (ERB's), que são as antenas que interligam as redes móveis. Até 2004, 86,9% da população brasileira estava sendo atendida pela telefonia móvel, sendo que apenas 37,2% eram atendidos por quatro operadoras. Em 2008, 95% da população passa a ser atendida, sendo que 78% passa a poder optar pelos serviços de quatro operadoras (Gráfico 29). O crescimento do número de estações permitiu a ampliação da cobertura, bem como o atendimento e exploração de novos mercado.

Em 2003, ocorreu um movimento de centralização empresarial, considerado necessário para explorar novas tecnologias e otimizar o direcionamento dos investimentos e para que as companhias atingissem cobertura nacional, favorecendo a oferta de serviços para os clientes, e também para realizar campanhas nacionais de *marketing* e vendas. A competição, que ocorria preferencialmente no âmbito local, a partir de 2003, passou a ocorrer no plano nacional. Contudo, não deixaram de ser realizadas campanhas de *marketing* regionais, mas estas são atreladas às estratégias nacionais de prospecção e retenção de clientes. Parte da inovação na oferta de serviços e na exploração de novos nichos de mercado passa por campanhas regionalizadas. As campanhas são elaboradas com

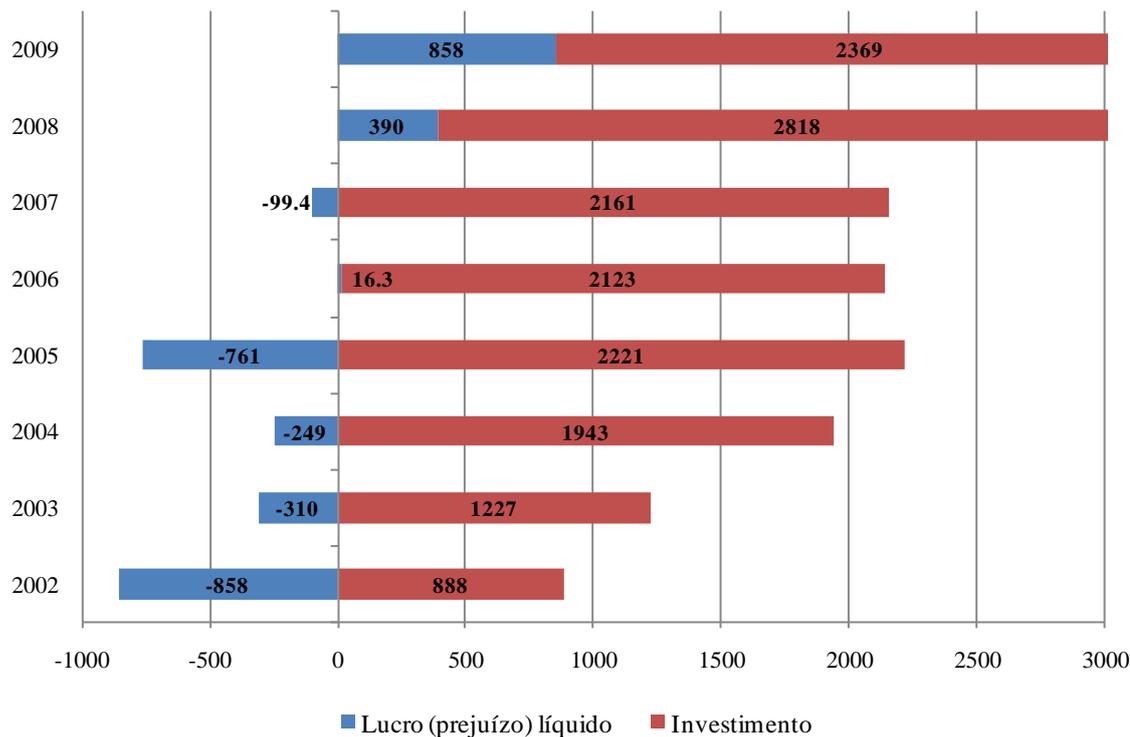
base em metas nacionais, mas ocorrem direcionamentos que levam em conta peculiaridades regionais, tanto no que se refere às condições de mercado quanto no que concerne às características dos consumidores.



**Gráfico 29:** Evolução do número de estações de rádio base (ERB's) e do percentual da população atendida por telefonia móvel – Brasil, 2002-2008  
 Fonte: Anatel e PNAD.

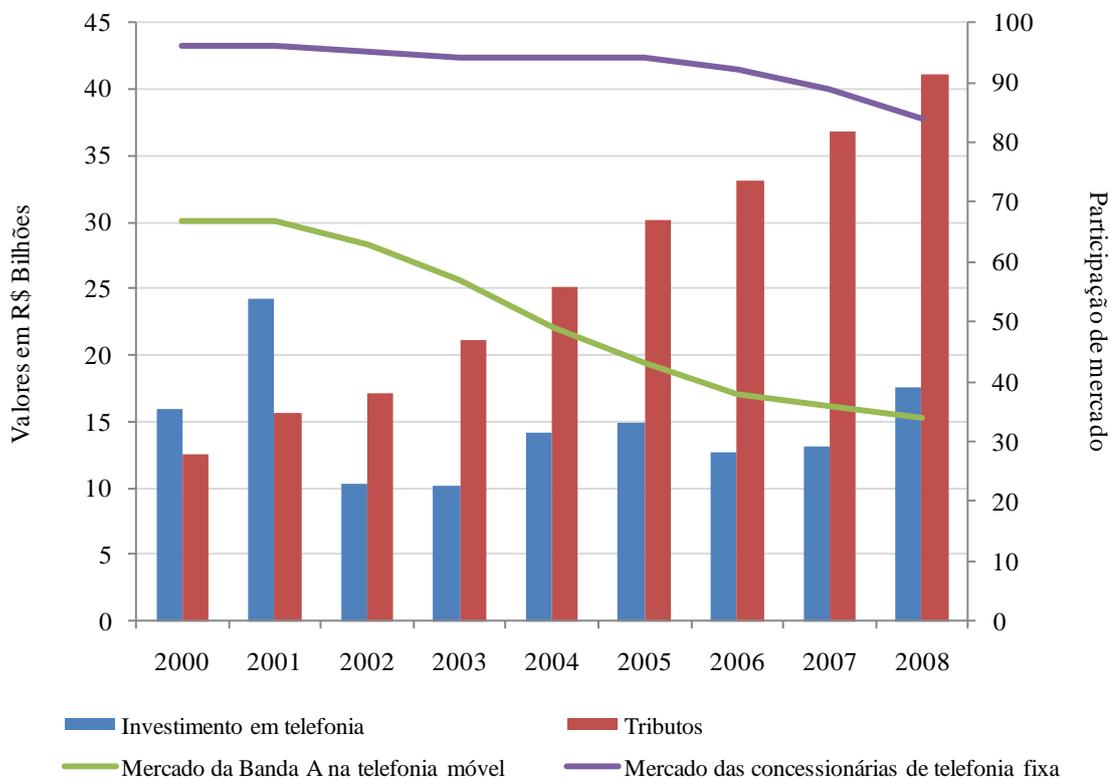
A dinâmica da competição e da introdução de novas tecnologias depende muito de investimentos, o que dificulta a obtenção de resultados. As operadoras de telefonia celular não podem reduzir investimentos, visto que estão em um ambiente empresarial em que os avanços tecnológicos impõem às empresas a condição de continuarem a competir ou ficarem estagnadas. Mas essa é a realidade de todo o setor, mesmo em segmentos menores de mercado, mais recentemente em razão da convergência tecnológica e considerando os investimentos elevados que continuam a ocorrer no âmbito da telefonia fixa (Gráfico 28).

Os investimentos realizados pelas empresas de telecomunicações são bastante elevados, pressionam os custos operacionais, sendo superiores aos lucros obtidos. Tomando como exemplo o caso de uma empresa de telefonia celular, constata-se que os investimentos foram crescentes entre 2002 e 2009, alcançando R\$ 15,7 bilhões, sendo que houve prejuízo entre 2002 e 2005 (Gráfico 30), convertendo em lucro significativo apenas em 2008 e 2009.



**Gráfico 30:** Evolução do lucro (prejuízo) líquido e evolução dos investimentos (em milhões de R\$) em uma empresa de telefonia móvel – 2002-2009

Fonte: Atualizado de Mocelin, 2006a; Resultados publicados pela empresa; Teleco.

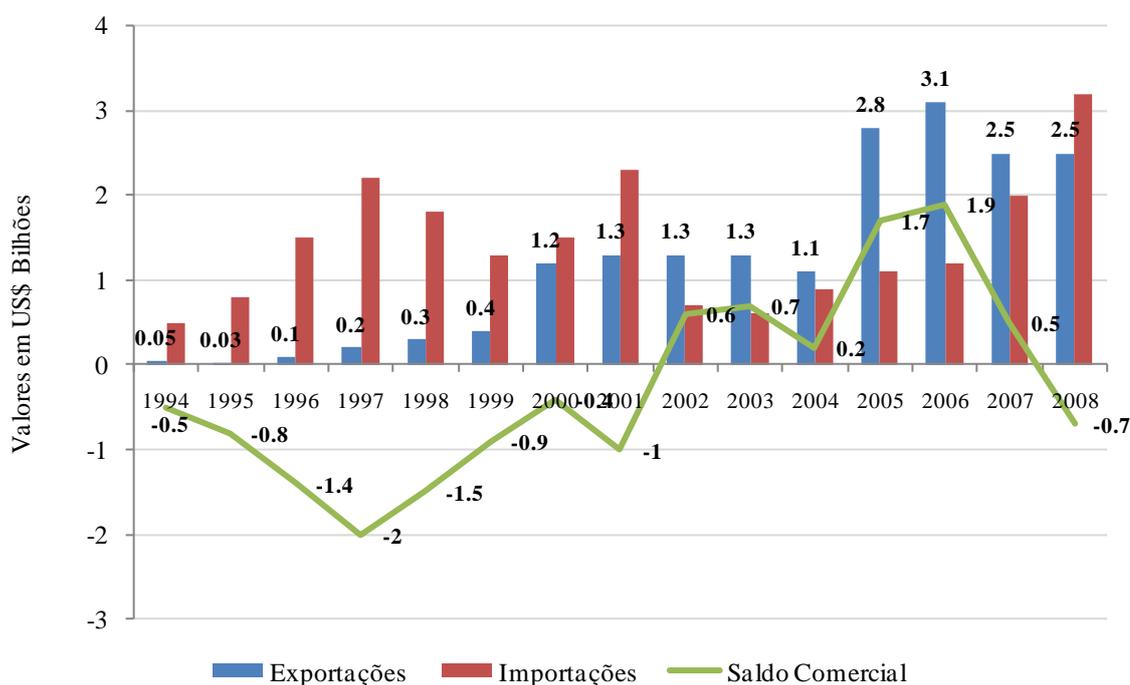


**Gráfico 31:** Relação entre investimentos e tributos em telefonia fixa e móvel – Brasil, 2000-2008

Fonte: Teleco, Telebrasil e Anatel.

Vale registrar que, mesmo com os elevados investimento no setor de telecomunicações, entre 2000 e 2008, este foi menor que a arrecadação em tributos (Gráfico 31), revertida para o poder público. Os investimentos só foram maiores que a arrecadação de tributos em 2000 e 2001.

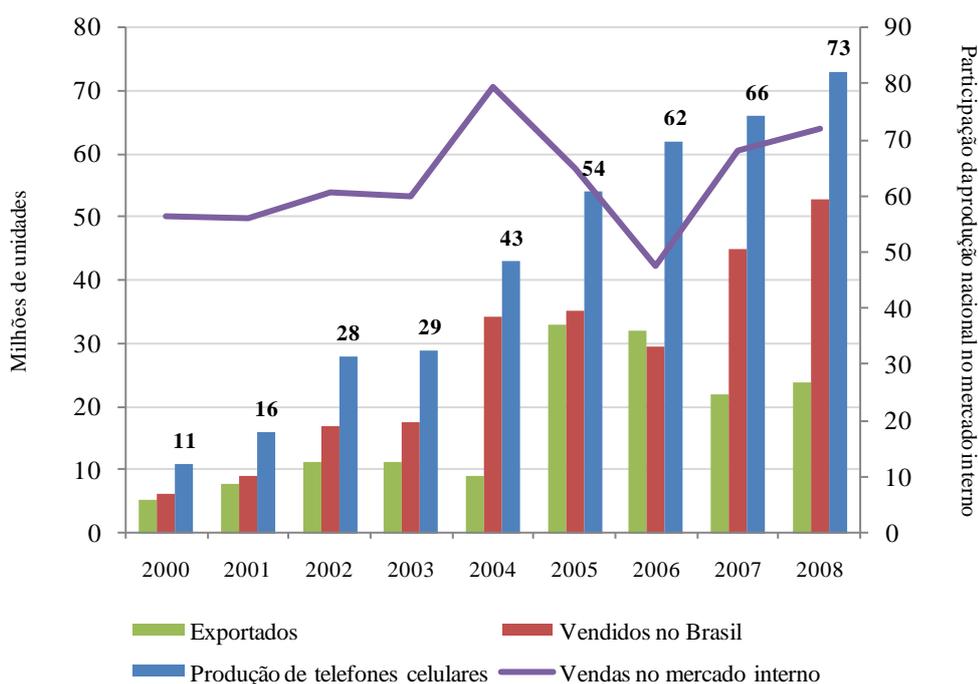
Dados demonstram que houve internacionalização das telecomunicações, com exportação de equipamentos de telecomunicações produzidos no Brasil, especialmente após a privatização. Antes disso o Brasil tinha um déficit comercial negativo elevado, demonstrando a sua quase total dependência externa de equipamentos de telecomunicações modernos (Gráfico 32). A balança comercial se mostrou favorável no período entre 2000 e 2006, mas as importações voltaram a crescer em 2007 e 2008, reduzindo o saldo. A queda nas exportações, em 2008, pode ser um efeito decorrente da crise econômica, com menor demanda do exterior pelos aparelhos produzidos no Brasil. Mas também houve significativa importação por parte das empresas, que corresponde aos investimentos realizados pelas operadoras em novas tecnologias, mas também indica que a produção nacional pode não estar atendendo a demanda do mercado interno.



**Gráfico 32:** Balança comercial do setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2008  
 Fonte: Banco Central do Brasil.

O crescimento nas importações também parece ocorrer devido à valorização da moeda brasileira, que favorece o acesso a aparelhos e equipamentos produzidos no exterior. Houve, por exemplo, a entrada dos aparelhos de *i-fone*, que prometem ser a nova

geração da telefonia celular. A consequência marcante é a internacionalização que o setor atingiu no Brasil com a estruturação do mercado. Embora em 2007 e 2008 o saldo tenha caído comparando com o período de 2005 e 2006, o que se destaca é a consolidação de uma indústria exportadora de telecomunicações no país, que manteve patamar elevado de exportação, na casa de US\$ 2,5 bilhões. Essa situação é nova se comparada com a praticamente inexistente indústria em 1994 e 1995, quando foram exportados US\$ 50 milhões e US\$ 30 milhões, respectivamente.



**Gráfico 33:** Produção de telefones celulares, vendas no mercado interno e exportação (milhões de unidades) – Brasil, 2000-2008

Fonte: Combinação de dados do IBGE (PIA), Teleco e Abinee.

Mesmo com o desenvolvimento da indústria de telecomunicações no país, que tem apresentando resultados importantes, com exportações na casa dos US\$ 2,5 bilhões ao ano, a importação de equipamentos de telecomunicações voltou a crescer a partir de 2004, resultado direto do desenvolvimento e expansão desse mercado, que reflete também a situação econômica do país, uma vez que a valorização do real e a baixa do dólar favorecem as importações. Embora em 2008 haja um déficit na balança comercial, esse quadro representa a dinâmica de um mercado em franca expansão e de um setor em rápida evolução tecnológica, seguindo as oscilações recorrentes em mercados e em setores internacionalizados, que exportam e importam em ritmo elevado. Embora o desempenho na balança tenha “pioorado” em 2008, não há como negar que a indústria do setor teve um

forte desempenho no período recente, visto que as exportações passaram de US\$ 50 milhões, em 1994, para US\$ 3,1 bilhões, em 2006 (Gráfico 32).

A consolidação do mercado de telecomunicações no Brasil favoreceu a instalação de indústrias de aparelhos de telefonia celular, que se a princípio viriam para sustentar o volumoso mercado interno, logo passaram a exportar. Em 2000, foram produzidos 11 milhões de aparelhos, número que chegou a 73 milhões, em 2008. Em oito anos, essa indústria, que não existia no Brasil antes da privatização, cresceu sete vezes. A produção de aparelhos e as vendas no mercado interno têm crescimento constante entre 2000 e 2008, diferentemente das exportações, que reduzem em 2006 e 2007, após amplo crescimento em 2004 e 2005 (Gráfico 33). A redução no volume de exportações em 2008 pode estar relacionada aos efeitos da crise internacional e as variações no câmbio. Deve-se lembrar que, embora haja grande produção de aparelhos celulares no Brasil, os componentes, em grande parte, são importados, o que tende a afetar o custo de produção e aumentar o valor final do produto. Com a variação das taxas cambiais, o preço final tende a ser afetado e em alguns momentos poderá ser mais vantajoso importar o produto acabado.

#### *4.1.2 Dinamismo econômico, redes empresariais e evolução e alocação de empregos no setor de telecomunicações*

Toda a estruturação do mercado de telecomunicações está fundamentada sobre as atividades de serviços, que agregam as operadoras de telefonia fixa, telefonia móvel, televisão por cabo e demais serviços de telecomunicações, que são, em sua maior parte, as organizações empresariais que possuem as concessões e autorizações legais para explorar o mercado de telecomunicações no Brasil. Porém, não se pode reduzir a importância das demais atividades que compõem o setor, tais como a indústria, a implantação, instalação e manutenção, o comércio e o pós-venda, este último representado pelas atividades de teleatendimento. Todas essas atividades de suporte de alguma maneira são impactadas direta ou indiretamente pelos processos que atuam no contexto geral do setor de telecomunicações, algumas em maior e outras em menor intensidade.

Todavia, os efeitos do dinamismo econômico atuam primeiramente no âmbito das atividades de serviços, que são as diretamente responsáveis pela expansão do mercado de telecomunicações, visto que são as organizações empresariais desse segmento que diferenciam serviços, investem em equipamentos e em *marketing*, promovem as vendas,

praticam a gestão da marca, competem no mercado, respondem diretamente à regulação, demandam produtos e serviços de seus fornecedores, geram demanda de implantação e pós-venda, além de promoverem atividades comerciais disseminadas para além desse espaço de atuação, por meio de agentes autorizados. Por essas razões, as atividades de serviços são as que estão em um primeiro plano de dinamismo econômico no âmbito do mercado de telecomunicações estruturado, no Brasil.



**Figura 6:** Estrutura corporativa do novo cenário de telecomunicações, agentes sociais e processos econômicos impulsionadores e interativos

*Nota:* Elaboração própria.

As atividades industriais, por sua vez, estão em um segundo grau de dinamismo econômico no âmbito do mercado de telecomunicações, pois possuem um mercado independente, atendendo a diversas outras companhias prestadoras de serviços de telecomunicações, inclusive no âmbito do mercado internacionalizado. Finalmente, as atividades de implantação, instalação e manutenção, comércio e teleatendimento estão em um terceiro grau no âmbito do mercado de telecomunicações, visto que embora sejam essencialmente distintas em seus objetivos, são igualmente distantes dos processos que atuaram no desenvolvimento do setor, pois não respondem diretamente à agência

reguladora, não investem na expansão do mercado, não competem nem inovam diretamente, mas operam alguns dos meios cunhados nas atividades de primeiro e de segundo nível. [Para um detalhamento da classificação de atividades econômicas segundo o grau de dinamismo econômico ver Capítulo 1 e Quadro 12, do Capítulo 5, p. 295].

No contexto da trajetória do setor de telecomunicações devem-se distinguir dois períodos marcados por diferentes processos econômicos. Os “processos impulsionadores” podem ser entendidos como os que favoreceram as transformações no setor de telecomunicações, tais como as mudanças tecnológicas, políticas e organizacionais, a reestruturação do setor, a quebra de monopólios, a abertura de novos mercados e a demanda reprimida (Figura 6). Já os “processos interativos” os que resultam da combinação dos processos econômicos impulsionadores, mas que atuam combinadamente no ambiente mais recente do setor, dando dinamicidade ao mercado de telecomunicações.

A expansão da telefonia móvel está vinculada a questões que incluem aspectos tecnológicos, operacionais, econômicos e culturais, quando comparado com o segmento de telefonia fixa. O segmento de telefonia móvel apresenta diferenças marcantes em relação ao tradicional sistema de telecomunicação quando se considera o contexto particular de transformações pelas quais passaram esses segmentos, o que se deve à diferente tecnologia, mas também, às condições de mercado, forçando as empresas à constante criação de novos produtos e serviços, para atender demandas que tendem à maior personalização. Deve-se destacar também que o custo de operação e instalação da telefonia móvel é mais baixo que o da telefonia fixa e poderia gerar maior retorno às operadoras, embora este segmento se utilize de equipamentos de tecnologia mais avançada e com maior valor agregado que no segmento tradicional. Na telefonia fixa, as empresas controlam redes físicas que interligam por cabeamento milhões de pontos de rede que estão na casa dos seus clientes, enquanto que na telefonia móvel as empresas precisam gerir estações de rádio-base que estão sob seu controle direto. Diferenciações neste sentido têm repercussão direta no perfil dos empregados que operam essas distintas redes. Enquanto na operação da telefonia fixa e na da televisão por cabo existem muitos trabalhadores responsáveis pela implantação, instalação e manutenção de extensas redes físicas, que exigem especialização técnica na tarefa, mas não exigem escolaridade elevada, na operação da telefonia móvel, as atividades operacionais são as de comercialização de terminais portáteis, as de programação de serviços e as de pós-venda.

Após a privatização, as operadoras de telefonia fixa terceirizaram toda a estrutura de operação de redes físicas e, em seu núcleo, tornaram-se empresas muito parecidas com

as empresas de telefonia móvel, muito mais voltadas para a criação de mercados e gestão de negócios. No caso das empresas de telefonia fixa, as atividades externalizadas resultam na existência de muitos empregados terceirizados para cada empregado próprio. No caso das empresas de telefonia móvel, 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 tecnológicas, anteriormente expostas. Em contra partida, nas empresas de telefonia móvel 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 média, conhecimentos informáticos e competências comunicativas. Em razão de particularidades da tecnologia e do mercado, o segmento de telefonia móvel, quando comparado ao de telefonia fixa, necessita número menor de empregados e com maior qualificação e isso é verdade também para as empresas subcontratadas. Porém, no segmento de telefonia móvel mobilizam-se empregados para vendas em grande escala, o que não ocorre na telefonia fixa nesse mesmo volume.

Nas atividades de serviços de telecomunicações também estão incluídos serviços de rede, que são terceirizados das operadoras de telecomunicações, da mesma forma que as atividades de manutenção e instalação, mas que atendem também a telefonia móvel. Nas empresas da atividade de serviços de rede há tendência dos empregados mais jovens trabalharem com a parte de telefonia móvel, enquanto os mais experientes trabalham com telefonia fixa. Essa tendência não é determinada pela condição de idade, mas pelo tipo de qualificação. Os profissionais de qualificação mais tradicional são especialmente demandados pelas empresas que prestam serviços às operadoras de telefonia fixa. Existem muitos empregados que se aposentaram e voltaram a trabalhar, pois há demanda por mão-de-obra. Pela falta de empresas que capacitam profissionais em tecnologias tradicionais, é recorrente as empresas buscarem profissionais com mais idade, já capacitados e com alguma experiência. Todos esses trabalhadores possuem capacitação técnica, não só em telecomunicações, mas também em informática e domínio de *softwares* específicos, em geral através de cursos oferecidos pelos fornecedores industriais dos equipamentos. Em geral, estas empresas que prestam serviços de rede são de propriedade dos próprios fornecedores dos equipamentos.

Nos serviços de rede, a rotatividade é elevada, normalmente, entre os mais jovens e com salários menores. Essa rotatividade ocorre tanto entre empresas concorrentes como entre as operadoras e empresas terceirizadas alocadas em outras atividades econômicas,

fora ou dentro do próprio setor. Em geral, nestas empresas não existe um plano de carreira consolidado. Para almejar melhor remuneração e condições de emprego os trabalhadores precisam ascender de cargo ou buscar outras oportunidades fora da empresa. A rotatividade é considerada normal, os empregados podem sair e posteriormente retornar. As empresas preferem que o profissional seja qualificado para executar a função, o que não é usual. Em empresas visitadas, foi constatado que as mesmas executam um *backup* para suprir perdas repentinas de empregado. Não há diferença salarial entre profissionais jovens em comparação aos experientes se o cargo for semelhante.

As empresas de comércio varejistas são, em geral, lojas especializadas em serviços de telecomunicações, não muito grandes, atendendo basicamente a telefonia móvel, uma vez que a telefonia fixa e a televisão por cabo não têm vendas diretas ao público. Em depoimentos coletados junto a comerciantes que atuam no segmento de telefonia móvel, constatou-se que se trata de pequenas redes varejistas, que envolve famílias, possuindo algumas lojas em pontos estratégicos de vendas, como aeroportos, *shoppings centers* e outros pontos comerciais. A maior parte dessas lojas não emprega mais do que três ou quatro empregados. Em alguns casos não há empregados, sendo a atividade executada por pessoas da família. Os responsáveis são normalmente empreendedores comerciais, que nem sempre estiveram neste ramo. Em todos os casos levantados, as vendas foram consideradas melhores alguns anos atrás, embora seja um negócio que continue com boa margem de vendas. Em alguns relatos, os empreendedores pensaram em mudar de negócio. Os argumentos são amplos, muitos se referem ao fato de que há dificuldade no negócio no que concerne ao cliente, que no Brasil, não compra muitos serviços, e opta por serviço pré-pago e acaba não adquirindo os aparelhos mais sofisticados, que agregam mais valor. Ainda há pouca utilização dos serviços de telefonia móvel, mesmo que tenha ocorrido uma grande expansão desse serviço, pois não se estabeleceu uma “cultura do uso de telefonia móvel”, no Brasil. Porém, parece haver perspectivas melhores neste sentido, visto que os clientes tendem a conhecer cada vez mais serviços, o que amplia o interesse. Por outro lado há a ascensão de uma classe média mais jovem e mais interessada em tecnologias. Mas, para isso, o serviço precisa ter um custo acessível, sem deixar de ser satisfatório.

A receita dessas pequenas redes varejistas provém basicamente da venda de aparelhos e da venda de serviços, mas uma única vez, quando ocorre o ato da compra do aparelho e da ativação do serviço, ou seja, uma revenda não mantém ganhos após a venda. A revenda recebe em torno de 20% do valor da venda do aparelho e 20% da venda do serviço (há variação por operadora). Há negociação direta com os fabricantes de aparelhos

para a venda do produto no varejo, mas tal procedimento depende de autorização mediante contrato de venda do serviço de uma operadora. A operadora estabelece metas de vendas para o revendedor, que se não atingida gera penalidade na margem de lucro.

Em 2008, uma loja representante comercial de pequeno tamanho, com três empregados, vendia em média 50 aparelhos/serviços por dia, mas nessa margem está incluída a troca de aparelhos, ou seja, essa média não representa apenas clientes novos. No início dos anos 2000 até 2004, durante a fase mais acirrada na demanda pelos serviços, a média chegava a 150 ativações de aparelhos/serviços por dia. A tendência de queda não deve progredir, pois os serviços têm diminuído de preço, o que favorece a troca dos aparelhos. Da mesma forma, não deverá haver uma retomada de vendas ao nível do período entre 2000 e 2006, pois o mercado tende ao equilíbrio. Para o representante, é indiferente vender serviço pós ou pré-pago, pois o percentual de lucro é igual. Quando o representante vende um serviço pós-pago, o ganho ocorre com a venda de serviços agregados, mas há perda com venda do aparelho. Quando vende um serviço pré-pago, o revendedor ganha com o valor do aparelho, que tem menos subsídio que o pós-pago, no ato da compra. A concorrência no ramo de comércio varejista é alta em dois sentidos: entre as revendas que vendem aparelhos e serviços de uma mesma operadora; entre as revendas de outras operadoras concorrentes. A concorrência também aumentou em razão da diminuição do crescimento do setor, que já expandiu bastante. Lojas maiores estão mais sólidas, mas as lojas pequenas tendem a diminuir volume de vendas e quebram. No entanto, no comércio varejista a competição é atomizada e ocorre basicamente por preço.

Os empregados das lojas recebem benefícios e remuneração compatíveis com o mercado do comércio em geral, ou seja, para a ocupação de vendedores, mas não se compara aos benefícios encontrados no setor de telecomunicações. Os vendedores das lojas possuem metas de vendas e recebem comissão por vendas, mas de baixo valor. Portanto um vendedor de telefonia não é diferente de qualquer outro vendedor de loja. Chegam vendedores de diversos outros segmentos de mercado assim como muitos saem para outros segmentos. Existe elevado grau de rotatividade, que também é característico do setor comercial em geral. Os empregados em lojas do varejo são representados pelos sindicatos dos comerciários, e nunca pelos de telecomunicações. Contudo, todos, tanto proprietários das revendas quanto seus empregados, participam de atividades promovidas pelas operadoras e pelos fornecedores de equipamentos para atualizar seus conhecimentos sobre serviços e produtos novos no mercado.

Fica evidente que o promissor desempenho do setor de telecomunicações ocorreu sobre uma nova trama produtiva, que se compõe de uma estrutura de posições e de um sistema de relações interfirmas (sobre isso, ver RUDUIT GARCIA, 2002; MOCELIN, 2005 e 2009; SALAS, 2008). Houve uma dispersão produtiva entre empresas, que resultou na expansão da externalização de atividades consideradas auxiliares aos serviços de telecomunicações, como manutenção e instalação, obras civis, serviços acessórios de rede, teletendimento, todas essas atividades importantes no funcionamento do mercado de telecomunicações e que permeia as condições de expansão e desenvolvimento do setor, embora com diferentes níveis de participação nesse processo, o que tenderia a implicar em algum “sacrifício” para algumas empresas.

Em estudo sobre as relações entre firmas em uma rede de empresas do setor de telecomunicações no Rio Grande do Sul, Salas (2008, p. 78) constatou que a ação das empresas estaria mais orientada por oportunidades do que por certezas. Ou seja, as empresas adotariam estratégias de acordo com o contexto de atuação e a sua situação no mercado e buscariam manter ou melhorar a sua posição na rede, embora a intenção principal dessas organizações fosse tecer relações com as outras empresas que compõem a rede. Segundo a autora, essas empresas adotariam ações economicamente orientadas, levando em consideração outras empresas da rede. Dessa maneira, as estratégias não estão desconexas dos contextos nem das outras empresas, pois a dinamicidade da rede se deve às ações e estratégias que adotam as empresas tendo por referência as relações que se estabelecem no conjunto da rede. Em seu estudo, Salas constatou três tipos de estratégias que as empresas adotavam, a saber: a que *visa manter as relações com a empresa contratante*, quando a empresa contratada busca estabelecer-se na rede e por isso coopera com a parceira e conjuga custos, qualidade e agilidade; a que *opta por correr riscos*, quando a empresa contratada busca melhorar a sua posição na rede, tendo recursos que lhe possibilitariam correr riscos, aliando custos e agilidade; e a que *pode agir contra as circunstâncias do contexto*, quando a empresa visa a melhorar e/ou manter a sua posição em situações difíceis, mas sua posição seria forte na rede.

Mais do que uma questão de relações entre firmas, trata-se de uma complexa e moderna trama produtiva de relações entre atividades econômicas que se unem através das organizações empresariais alocadas nas atividades de serviços de telecomunicações, que são as responsáveis por abrir mercados e que sofrem regulação direta. Trata-se de uma rede em que empresas prestam serviços a outras empresas, constituindo uma morfologia de negócios e confiança entre empresas.

Entre 1994 e 1999, ocorre redução no número de trabalhadores na atividade de serviços de telecomunicações e aumento no número de trabalhadores na atividade definida como obras em telecomunicações, grande setor da construção civil. Neste período, houve uma “preparação para a privatização” nas estatais, expresso pelos planos de demissão voluntária e de aposentadorias, com trabalhadores saindo das estatais e inserindo-se nas empresas terceirizadas. O número de trabalhadores quando somadas as duas atividades, serviços e construção civil, logo após a privatização, aumenta, sendo, entre 1999 e 2000, maior do que o número de trabalhadores no período do monopólio estatal.

A partir de 1998, ano da privatização, até 2000, o setor passou por um grande processo de ajustamento para a expansão e a diversificação, com as empresas privadas tendo que cumprir metas de universalização e qualidade 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. Todavia, entre 2000 e 2002, o número total de trabalhadores começa a reduzir-se porque o setor passa 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.

**Tabela 3:** Evolução da receita bruta geral (R\$ Bilhões) e do número de empregos no setor de telecomunicações, por atividade econômica – Brasil, 1994-2008.

	1994	1996	1998	2000	2002	2004	2006	2008
<b>Receita Bruta (R\$ Bilhões)</b>	...	...	31	66.2	84.3	116.9	144.2	177.7
<b>Indústria</b>	8.276	10.112	10.117	15.013	9.600	10.458	17.372	15.563
<b>Implantação*</b>	15.213	22.159	31.700	46.034	35.466	44.865	42.290	52.410
<b>Serviços</b>	128.523	119.546	107.929	118.234	106.417	113.298	106.093	128.087
<b>Comércio**</b>	...	...	...	...	...	...	44.344	56.031
<b>Teleatendimento***</b>	...	...	...	...	26.400	46.400	53.600	60.000
<b>Total (estimado)</b>	<b>152.012</b>	<b>151.817</b>	<b>149.746</b>	<b>179.281</b>	<b>177.883</b>	<b>215.021</b>	<b>263.699</b>	<b>312.091</b>

**Fonte:** Abine; Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego; Teleco e TeleBrasil. **Notas:** \* Refere-se a atividade de manutenção e instalação, basicamente atividades do setor de construção civil; a partir de 2006, a categoria manutenção e instalação (obras em telecomunicações) passa a incluir as obras para energia elétrica, além de obras para telecomunicações, assim, optei por considerar 40% do contingente total da categoria como número aproximado de trabalhadores. \*\* O número de empregados na atividade de comércio de produtos de telecomunicações inclui o comércio varejista, atividade que ficou disponível na base Rais apenas com a alteração na CNAE, em 2006. \*\*\* Os dados sobre teleatendimento não inclui empresas de *call center* de propriedade de empresas de telecomunicações tais como Brasil Center (Embratel), Atento (Telefonica), Contax (Telemar) e ACS (CTBC) e outras independentes; como apenas parte dos empregados nestas empresas de *call center* executa atendimento para empresas do setor, o número de empregos atendendo o setor de telecomunicações foi estimado (20% dos empregados em atividades de teleatendimento no Brasil).

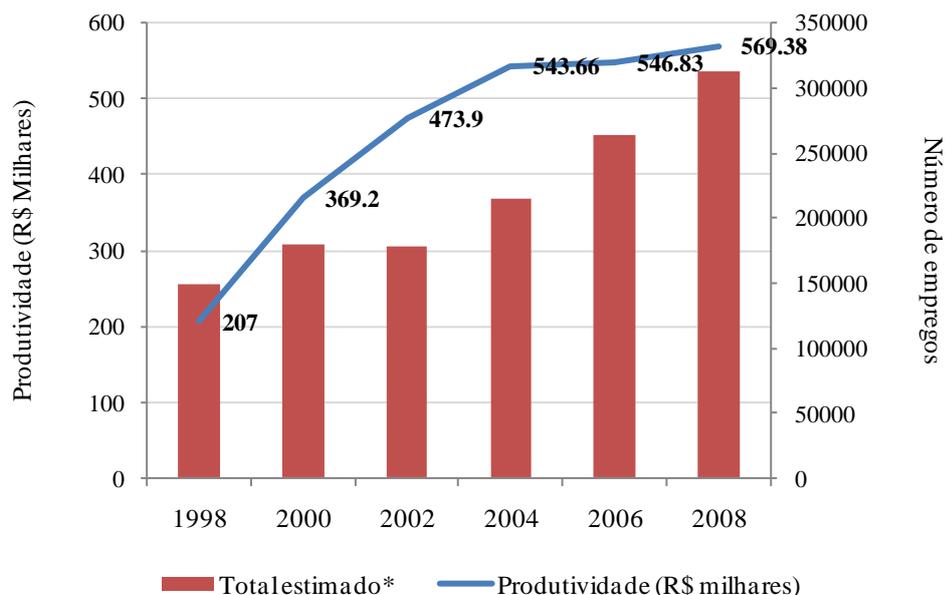
Em 2004, contudo, ocorre novo incremento no número de empregos nas atividades de telecomunicações e obras em telecomunicações, e se expande para outras atividades, que se mantém até 2008. Entre 1998 e 2004, enquanto as empresas de telefonia fixa se reestruturavam, as empresas de telefonia móvel entravam em fase de mercado muito

agitado, devido à forte expansão comercial. A retomada no crescimento de empregos, em 2004, está relacionada à expansão das empresas de telefonia móvel que, entre 2002 e 2004, passaram por processos de fusão por meio de marcas nacionais, para poderem atuar em maior número de regiões, favorecendo a competição, a consolidação das marcas e a abertura de novos mercados. Oscilações localizadas no número de empregos acompanham ciclos do mercado de telecomunicações. Porém, quando considerado todo o período, o desempenho positivo do mercado aponta para evolução no número de empregos.

Como evidenciado em estudos anteriores (MOCELIN, 2006a e 2007), não seria correto afirmar que as mudanças no setor de telecomunicações implicaram em redução do número de empregos no setor. Em linhas gerais, considerando-se sua nova configuração em uma complexa rede empresarial, ocorreu grande geração de empregos no período de 1994 a 2008. Mesmo considerando-se a significativa redução de empregos em empresas centrais do setor, especialmente naquelas que eram públicas até 1998, houve realocação da mão-de-obra, em consequência da formação de uma rede em que empresas negociam com outras. Se a redução de empregos em geral foi relacionada à reorganização administrativa das tradicionais empresas do setor, sobretudo as ligadas ao ramo de serviços, por outro lado, esse “efeito” negativo, sugerido por alguns autores mais pessimistas, é compensado pelo surgimento de novas empresas.

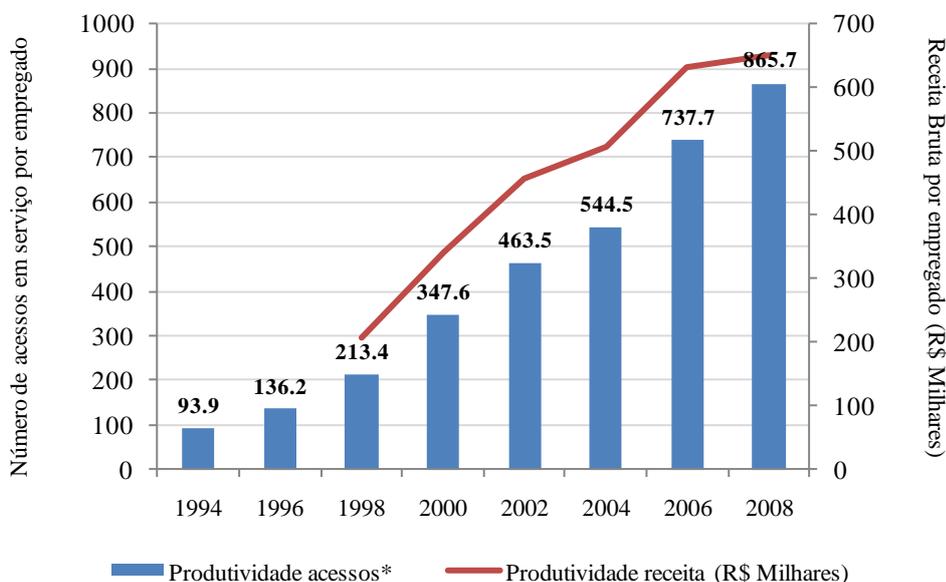
A reestruturação durante a década de 1990 produziu significativa redução no número de empregos, mas essa mesma reestruturação que permitiu a expansão do setor e a formação de um novo mercado de telecomunicações e promoveu a retomada da geração de empregos, que, a partir de 2004, já superava os empregos que “teriam sido supostamente perdidos” após a privatização.

Empregando mais, mesmo que alocando empregos em uma rede empresarial, a produtividade no setor de telecomunicações cresceu significativamente após 1998, seja medida em termos comerciais (receita gerada por empregado) seja medida em termos operacionais (linhas em serviço por empregado). A produtividade comercial passou de R\$ 207 mil por empregado, em 1998, para R\$ 569 mil, em 2008; a produtividade operacional passou de 94 linhas por empregado, em 1994, para 865, em 2008 (Gráficos 34 e 35). Mesmo com a ampliação da competição, a expansão do mercado de telecomunicações garantiu ganhos crescentes de produtividade operacional e comercial. A produtividade comercial diminuiu em seu ritmo de crescimento (Gráfico 34), o que parece ser resultado do contexto de mercado que começa a ficar “saturado”, ou seja, quando é menor a conquista de novos clientes, embora a produtividade operacional não deixe de aumentar (Gráfico 35).



**Gráfico 34:** Evolução da produtividade comercial\*\* no setor de telecomunicações – Brasil, 1998-2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Notas:** \*Soma do número de empregados das atividades indústria de telecomunicações, manutenção e instalação, serviços de telecomunicações e teleatendimento. Como se trata da Receita Bruta, não estão subtraídas as deduções legais e custos operacionais. \*\* Razão entre a Receita Bruta e o total estimado do número de empregados.



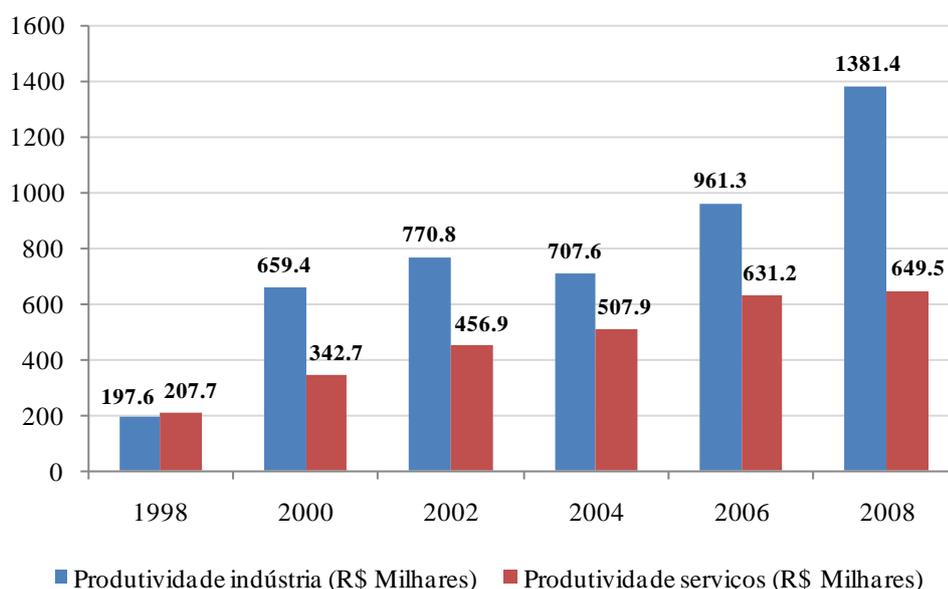
**Gráfico 35:** Evolução da produtividade comercial\*\* e da produtividade operacional\*\*\* nos serviços de telecomunicações – Brasil, 1998-2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Notas:** Como se trata da Receita Bruta, não estão subtraídas as deduções legais e custos operacionais. Em ambos os índices de produtividade, foi realizada a soma do número de empregados das atividades manutenção e instalação, serviços de telecomunicações e teleatendimento. \* Contabiliza o número de acessos em serviços de telefonia fixa e móvel, televisão por assinatura e banda larga. \*\* Razão entre a Receita Bruta e o total estimado do número de empregados. \*\*\* Razão entre o número de acessos em serviço e o total estimado do número de empregados.

O ramo industrial do setor apresenta uma produtividade comercial mais expressiva que o setor de serviços, mas esse dado fica em evidência devido ao menor contingente de

empregados contabilizados na atividade de fabricação de aparelhos e equipamentos de telecomunicações. A produtividade comercial no ramo industrial das telecomunicações passou de R\$ 197 mil por empregado, em 1998, para R\$ 1,38 milhões, em 2008 (Gráfico 36). Todavia, se considerássemos apenas os empregados diretamente envolvidos com os serviços de telecomunicações mais próximos dos processos de inovação, competição e expansão, a produtividade teria passado de R\$ 207 mil, em 1998, para R\$ 1,21 milhões, em 2008, seguindo a tendência observada no caso industrial (não expresso graficamente).

A reestruturação do setor de telecomunicações e a chegada de novos *players* interessados nesse mercado tiveram importantes conseqüências sobre o número de grandes empresas no setor. Considerando como grandes empresas as com mais de 500 empregados, observa-se que aumentou o número de empresas no período analisado. Em 1994, havia 38 empresas com mais de 500 empregados no setor, sendo 35 dessas nas atividades de serviços (Gráfico 37). Até 1998, o número de empresas da atividade de serviços caiu para 31, mas ampliou-se o número de grandes empresas em manutenção e instalação, que passou de três, em 1996, para nove, em 1998.

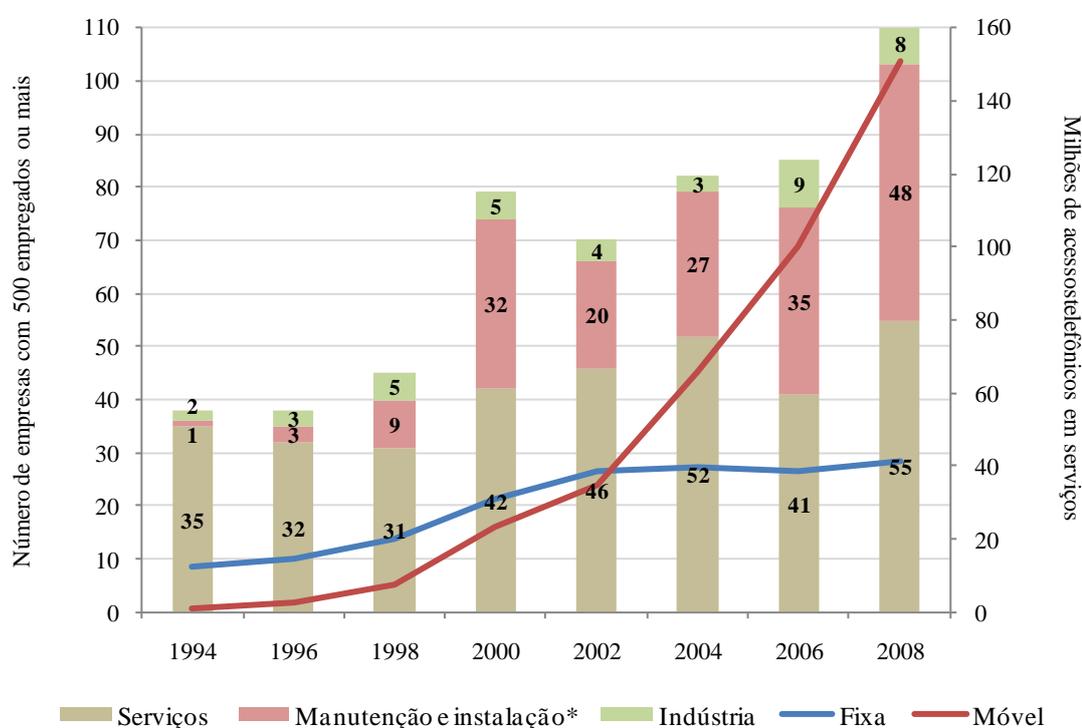


**Gráfico 36:** Comparação da evolução da produtividade comercial\* na indústria de telecomunicações e nos serviços de telecomunicações\*\* (razão entre a Receita Bruta e o total estimado do número de empregados) – Brasil, 1998-2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Notas:** Como se trata da Receita Bruta, não estão subtraídas as deduções legais e custos operacionais. \* Razão entre a Receita Bruta e o total estimado do número de empregados. \*\* Soma do número de empregados das atividades manutenção e instalação, serviços de telecomunicações e teleatendimento.

Como referido em estudo anterior (MOCELIN, 2005 e 2009), existia no segmento de manutenção e instalação centenas de pequenas empresas, com até 20 empregados,

muitas oficinas informais, destinadas a prestar esses serviços, muitas delas formadas por empregados desligados das companhias estatais, mas que tinham pouca capacidade de responder às exigências de qualidade que as operadoras passavam a exigir, em razão das cobranças da agência reguladora. Essa situação perdura até pouco depois da privatização, entre 1998 e 2000, período em que se observa a constituição de empresas maiores, “operadoras de redes físicas”, que se formam para prestar serviços mais qualificados e complexos para as operadoras de serviços, que gradualmente passaram a repassar diversas atividades para outras empresas. Em 2000, o número de grandes empresas na atividade de manutenção e instalação chegou a 32, sendo que são 48, em 2008.

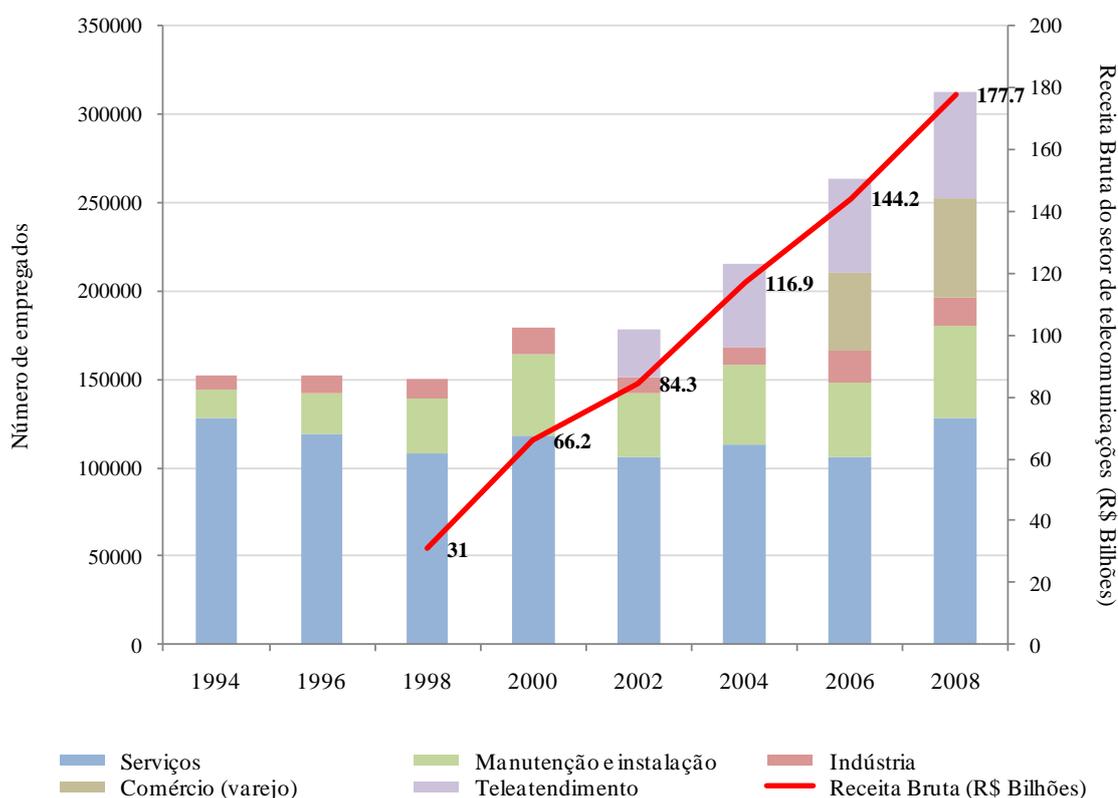


**Gráfico 37:** Evolução dos acessos de telefonia fixa e móvel e do número de empresas de telecomunicações com mais de 500 empregados, indústria, manutenção e instalação e serviços - Brasil, 1994-2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Notas:** Não estão contabilizadas as empresas de teleatendimento devido ao fato de não podermos contabilizar aquelas que atendem ao setor de telecomunicações. Destaca-se que o número de empresas na atividade de teleatendimento em geral foi de 77, em 2006, 88, em 2007 e 103, em 2008. \* Em manutenção e instalação, os dados de 2006 e 2008 referem-se a uma amostra de 40% da atividade original, que inclui energia elétrica. As empresas de serviços contabilizam telefonia fixa, telefonia móvel, televisão por assinatura, provedores e outros serviços de telecomunicações.

O número de grandes empresas na atividade de serviços, que havia caído para 31, em 1998, aumentou para 42 empresas já em 2000 e desde então não deixou mais de crescer, chegando a 52, em 2004, e 55, em 2008. Também chama a atenção a constituição de grandes empresas na atividade de fabricação de aparelhos e equipamentos de telecomunicações. A expansão dos serviços de telecomunicações e a formação desse

mercado exigiam a presença de atividades industriais para dar conta da demanda reprimida. Além disso, o acentuado crescimento do mercado não poderia ser suprido apenas com base em importação, pois elevava muito o custo dos equipamentos. Em 1994, havia apenas duas grandes empresas de fabricação de equipamentos de telecomunicações no Brasil, passando para cinco, já em 1998, e chegando a nove, em 2006.



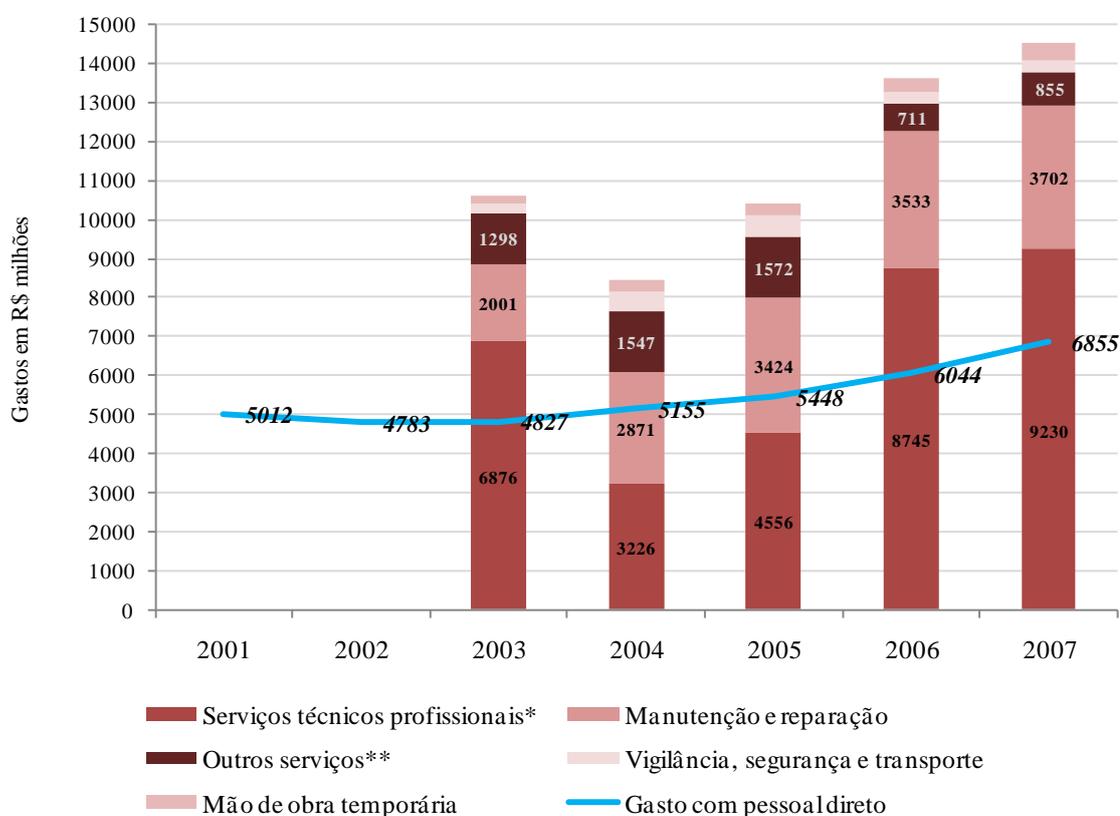
**Gráfico 38:** Evolução do número de empregos por atividade econômica e da receita bruta geral (R\$ Bilhões) do setor de telecomunicações – Brasil, 1994-2008

Fonte: Abine; Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego; Teleco. Nota: Todas as notas da Tabela 3 aplicam-se a este gráfico.

Fica evidente que a reestruturação do setor e a formação do mercado de telecomunicações fizeram com que o número de grandes empresas passasse de 38, em 1994, para 111, em 2008 (Gráfico 37). Mesmo sem contabilizar nesse número as empresas de teletendimento, essa situação teve impactos significativos sobre o volume de empregos no setor, desmentindo os analistas que insistem em apontar para a redução do número de empregos após a privatização.

Em 2008, as empresas de serviços de telecomunicações atingem o patamar que tinham em 1994, mas o setor se amplia, com a geração de empregos nas demais atividades que o compõem. Após a reestruturação e a formação do mercado de telecomunicações, o

número geral de empregos no setor, que entre 1994 e 1998, era de cerca de 150 mil empregos, passa para a casa dos 312 mil empregos (Tabela 3 e Gráfico 38).



**Gráfico 39:** Evolução dos custos operacionais das empresas de serviços de telecomunicações com serviços prestados por terceiros e gasto com pessoal direto (salários e benefícios) – Brasil, 1998-2007

**Fonte:** PAS (IBGE), diversos anos; valores agregados (Segundo a metodologia da PAS, os valores contabilizam apenas as empresas com 20 ou mais pessoas ocupadas). **Notas:** \* Serviços jurídicos, contabilidade, auditoria, consultoria, informática, pesquisa de mercado, serviços de arquitetura e engenharia. \*\* Limpeza, zeladoria, portaria, dedetização, cobrança, organização de feiras e congressos.

O dispêndio das empresas de serviços com a operação da rede de telecomunicações é elevado, inclusive supera o gasto com pessoal. Ocorreu uma evolução significativa nos gastos com serviços de terceiros, entre 2002 e 2007, embora o crescimento do gasto com pessoal próprio tenha sido constante (Gráfico 48), fato que demonstra a importância das companhias terceiras no orçamento das empresas de serviços, que, para dinamizar o setor, necessitam estabelecer esse mercado de prestação de serviços entre empresas. O gasto com serviços de terceiros dessas empresas passou de R\$ 10,6 bilhões, em 2003, para R\$ 14,5 bilhões, em 2007. Entre 2001 e 2007, o gasto com pessoal próprio, incluindo salários e benefícios, passou de R\$ 5 bilhões para R\$ 6,8 bilhões. No mesmo período houve aumento significativo nos gastos com serviços técnicos profissionais, que passou de R\$ 6,8 bilhões,

em 2003, para R\$ 9,2 bilhões, em 2007, e com manutenção e reparação, que passou de R\$ 2 bilhões para R\$ 3,7 bilhões.

A reestruturação tecnológica e organizacional, a privatização do setor e a formação do mercado de telecomunicações demandaram e promoveram um mercado de trabalho para fornecer suporte gerencial, técnico e operacional para o novo cenário. Isso não significa a estruturação de um mercado de trabalho formado apenas por profissionais incumbidos em inovação, mas constituído por um conjunto de profissionais, técnicos e operadores, distribuídos por uma rede em que empresas competem e negociam com outras empresas. Os profissionais, técnicos e operadores que constituem o mercado de trabalho do setor formam um contingente laboral capacitado para inovar, ampliando a participação de mercado, investir, melhorando a qualidade dos serviços, ousar, promovendo campanhas para reter e prospectar clientes, e gerar lucratividade, sendo suficientemente flexível frente às condições de mercado e cauteloso frente a crises econômicas ocasionais.

#### **4.2 TRAJETÓRIA DO MERCADO DE TRABALHO NAS TELECOMUNICAÇÕES**

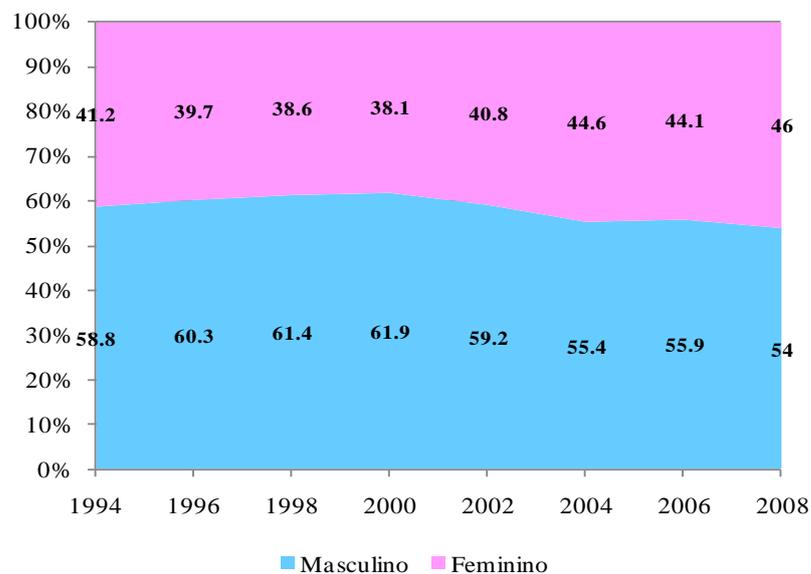
Para conhecer a evolução do mercado de trabalho<sup>49</sup> em geral do setor de telecomunicações observou-se o comportamento das variáveis gênero, grau formal de instrução, tempo de emprego e faixa etária na composição do contingente de empregados no setor, controlando por meio de cinco atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações: fabricação de equipamentos e aparelhos, manutenção e instalação, serviços de telecomunicações<sup>50</sup>, teleatendimento e comércio varejista especializado. No caso das três primeiras atividades, foi analisado o comportamento das respectivas variáveis no período de 1994 a 2008; no caso das duas últimas atividades, apresenta-se o retrato da situação entre 2006 e 2008, para quando os dados estão disponíveis de forma desagregada. Percebe-se que a exposição do emprego ao dinamismo econômico exacerba mudanças

---

<sup>49</sup> Nesta seção procedeu-se a uma análise de tipo *cross-section* buscando detectar efeitos de longo prazo, ou seja, efeitos de exposições contínuas de um fenômeno a outro(s) por períodos prolongados, observando como algumas variáveis se comportam no tempo. Neste tipo de abordagem, não necessariamente se utilizam as mesmas unidades individuais, diferentemente de uma abordagem longitudinal, onde as mesmas unidades são acompanhadas no tempo. Para isso são “emparelhados” indicadores relevantes, a fim de se constatar como se comportam os fenômenos.

<sup>50</sup> Nessa seção do Capítulo as atividades de serviços de telecomunicações estão agregadas a fim de favorecer a comparação no período, uma vez que a classificação das atividades de forma desagregada na base RAIS só está disponível a partir do arquivo RAIS 2006. Maiores informações no Capítulo 1.

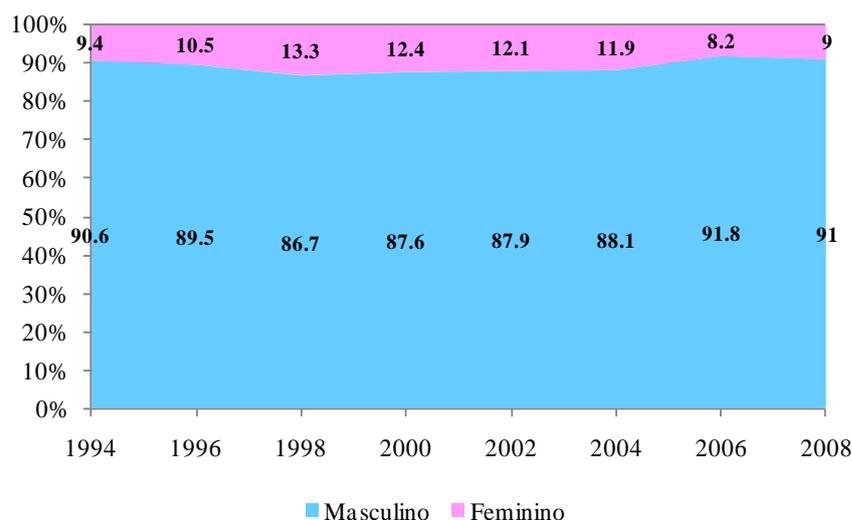
estruturais no mercado de trabalho das referidas atividades que compõem o setor, o que altera substancialmente o perfil dos trabalhadores, supostamente configurando um cenário de emprego capacitado a fornecer suporte técnico, operacional e estratégico às novas condições econômicas. Na análise dos efeitos de longo prazo, para estimar os efeitos da ampliação do dinamismo econômico sobre a situação do emprego, outros fatores que podem afetar o emprego são mantidos constantes. Entre estes, destacam-se mudanças na legislação trabalhista, características de mercados de trabalho regionais e fatos econômicos mais amplos, como recessões ou bolhas mercadológicas. A análise temporal obtida permitiu observar impactos expressivos na situação do emprego ao longo do tempo, indicando importantes transformações que ocorreram na composição do mercado de trabalho do setor frente às mudanças que ocorreram nesse ambiente econômico.



**Gráfico 40:** Evolução da participação percentual dos empregados na fabricação de equipamentos de telecomunicações, segundo o gênero do trabalhador – Brasil, 1994-2008

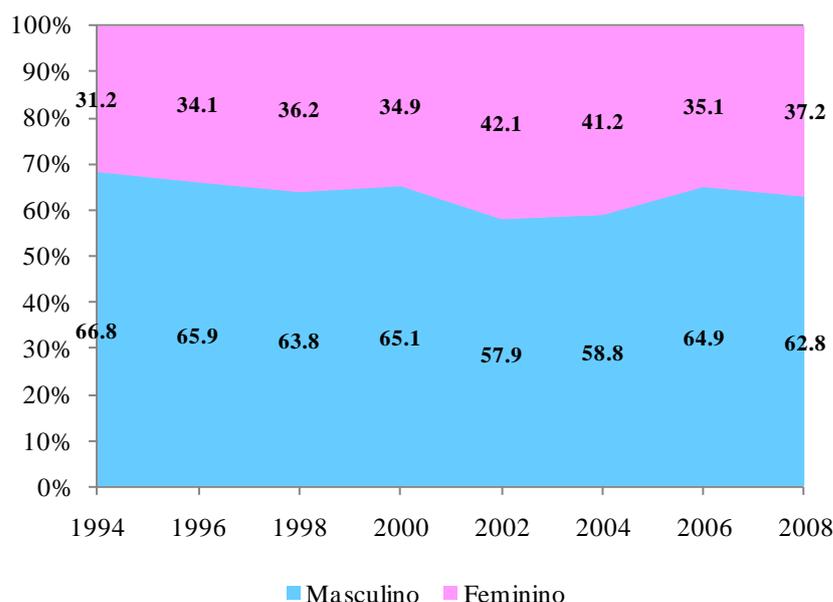
Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Na atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações, a composição da mão-de-obra no que se refere ao gênero se manteve equilibrada, embora a participação feminina tenha ampliado de 40 para 46%, entre 1996 e 2008 (Gráfico 40). Situação semelhante ocorre na atividade de serviços, que inclui telefonia fixa e móvel, televisão por cabo, provedores e serviços de rede e demais atividades, embora a participação feminina seja menor que a masculina em todo o período, tendo passado de 31%, em 1994, para 37%, em 2008 (Gráfico 42)



**Gráfico 41:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de manutenção e instalação para telecomunicações, segundo o gênero do trabalhador – Brasil, 1994-2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** A atividade de manutenção e instalação refere-se à categoria obras em telecomunicações.

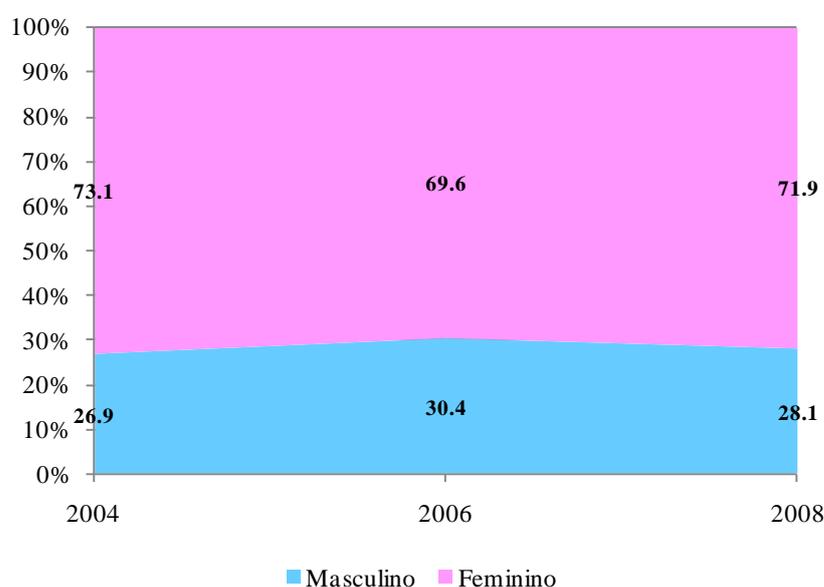


**Gráfico 42:** Evolução da participação percentual dos empregados nas atividades de serviços\* de telecomunicações, segundo o gênero do trabalhador – Brasil, 1994-2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** \* A atividade de serviços inclui telefonia fixa, telefonia móvel, televisão por cabo, provedores de acesso à Internet, serviços de rede, outras atividades de telecomunicações.

A atividade de implantação, manutenção e instalação é basicamente formada por empresas terceiras dos ramos de telefonia fixa e de televisão por cabo, onde a operação depende mais de infraestrutura de redes físicas. No que se refere à composição por gênero, verifica-se que o contingente de empregados sempre foi majoritariamente masculino, sem

variação significativa, sendo que representavam, no início e no final do período, cerca de 90% dos trabalhadores; 90,6% , em 1994, e 91%, em 2008 (Gráfico 41). Alguma participação feminina nessas atividades observa-se nos centros de operações, que são pequenas “centrais de comando”, destinadas a direcionar as equipes que trabalham em campo, recebendo e encaminhando as notificações para solução de problemas, consertos e novas instalações. Essas centrais são formadas por cerca de cem até duzentos trabalhadores, dependendo do tamanho e da localidade das empresas que prestam os serviços de manutenção e instalação.

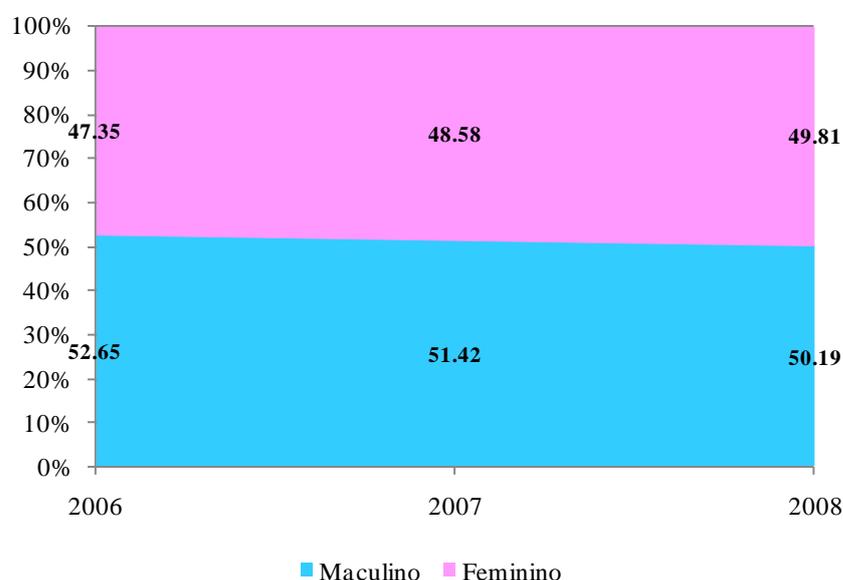


**Gráfico 43:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de teleatendimento, segundo o gênero do trabalhador – Brasil, 2004-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Nas atividades de teleatendimento há ampla participação de mulheres (72%) na composição da mão-de-obra empregada, fato evidenciado por diversos estudos realizados no segmento de *call centers*, mas que tem como contraponto a atividade de implantação, manutenção e instalação de redes, que é majoritariamente formada por homens, como visto acima (91%). Contudo, a atividade de teleatendimento é mais propensa a inserção de homens (28%) do que a atividade de implantação é para a inserção de mulheres (apenas 9%), provavelmente devido ao fato das ocupações do ramo de *telemarketing* ser em parte abertas ao trabalho masculino, diferente das ocupações de instaladores e cabistas, historicamente masculinizadas. Na atividade de comércio, a distribuição da mão-de-obra é equilibrada, 49,8% são mulheres. Na atividade de comércio se reproduz a estrutura do

ramo do comércio em geral, uma vez que as ocupações de vendedores não demonstram tendência à concentração por gênero.



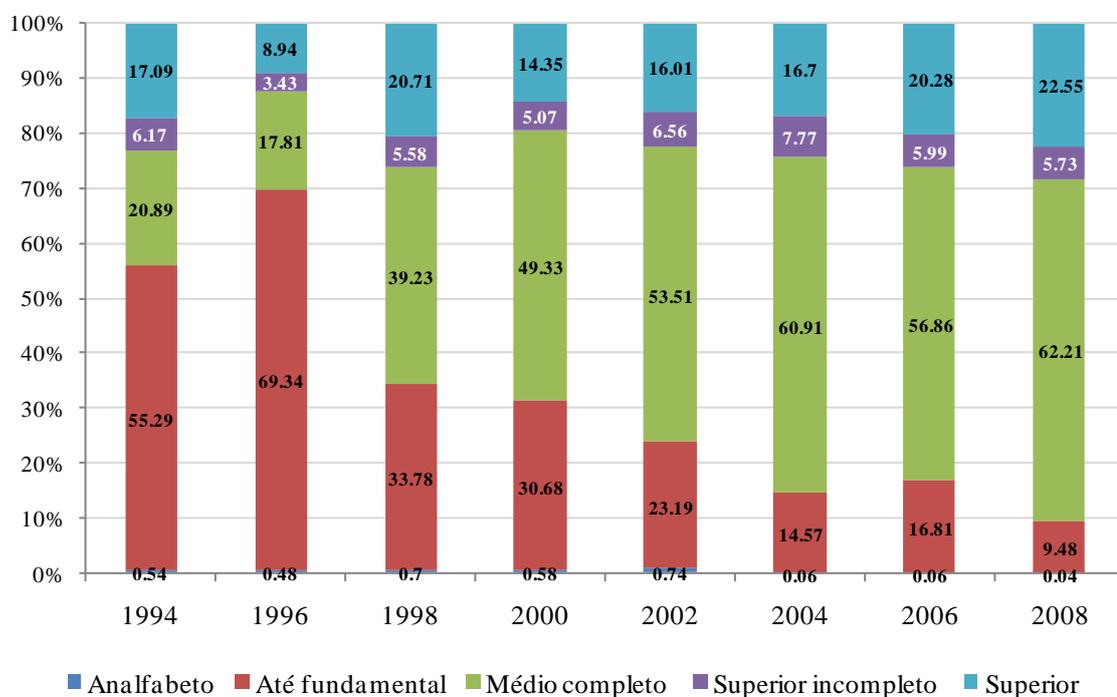
**Gráfico 44:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de comércio varejista, segundo o gênero do trabalhador – Brasil, 2006-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

As grandes transformações do setor são visíveis através do correspondente grau de instrução dos trabalhadores. Em todas as atividades pode-se observar uma elevação geral do grau de instrução formal dos empregados. Houve uma ampliação significativa de empregados com ensino médio em todas as atividades, sendo que em algumas também se destacou a ampliação de empregados com instrução superior. Um aspecto marcante da transformação estrutural do setor é indicado pela grande redução da participação de empregados com até o ensino fundamental, que praticamente só se mantém nas atividades de manutenção e instalação e, em menor volume, na atividade de comércio.

Antes da privatização havia uma indústria de telecomunicações majoritariamente formada por trabalhadores de instrução formal básica. Em 1996, as atividades de fabricação de equipamentos e de aparelhos de telecomunicações eram formadas por 70% de empregados com até ensino fundamental completo, sendo que os com instrução superior eram em torno de 9%. A partir de 1998, já se observa uma grande inserção de empregados com ensino médio completo, que chega a 40%, reduzindo a participação de trabalhadores com até o ensino fundamental para 34%, que, desde então, passam a ser gradualmente substituídos por empregados com ensino médio completo. Em 2008, os empregados com

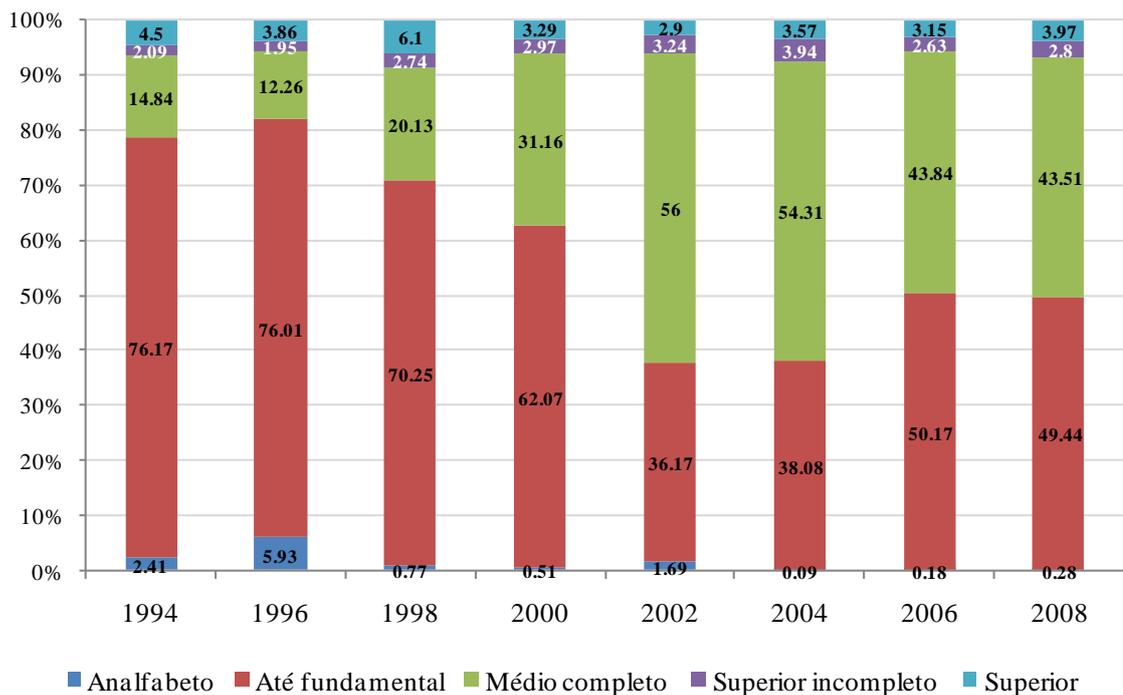
ensino médio chegam a 62% do contingente de empregados, que passa a ser formado por 9,5% de empregados com escolaridade até ensino fundamental. Também houve expansão dos empregados com ensino superior, que passou de 14%, em 2000, para 22,5% em 2008.



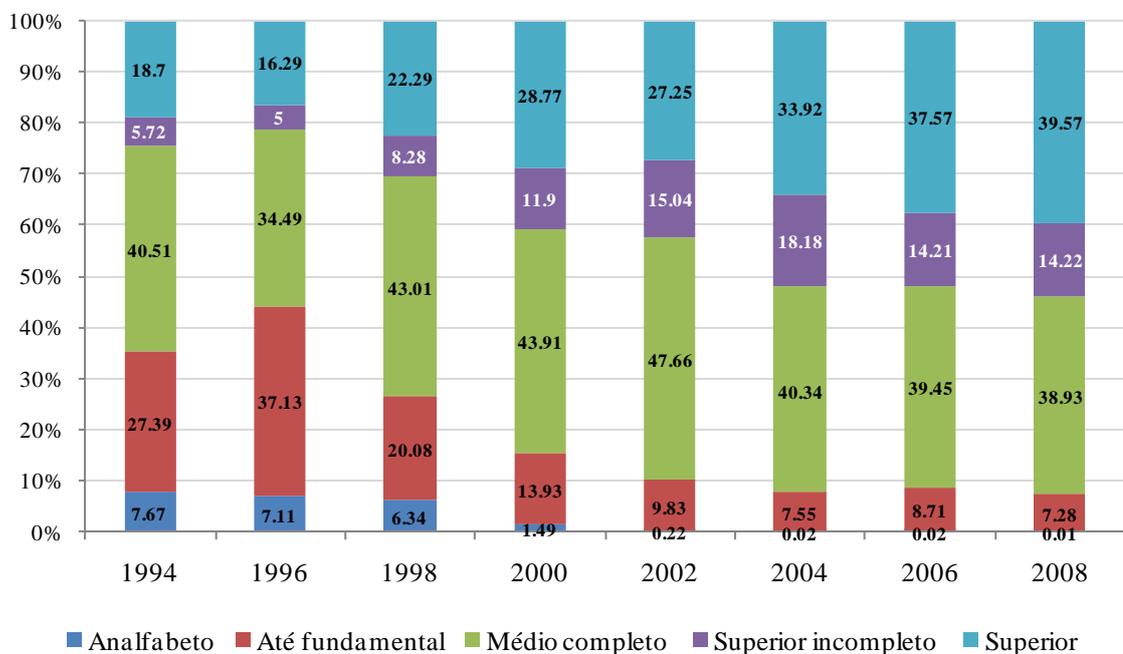
**Gráfico 45:** Evolução da participação percentual dos empregados na fabricação de equipamentos de telecomunicações, segundo o grau de instrução do trabalhador – Brasil, 1994-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Nas atividades de manutenção e instalação, a participação de empregados com até o ensino fundamental completo foi predominante no contingente de trabalhadores até 1998, quando foi sempre superior a 70%. A partir de 1998, começa a aumentar a participação de trabalhadores com ensino médio, que passou de 15%, em 1994, para 31%, em 2000, chegando a 43%, em 2008. Entre 2002 e 2004, os empregados com ensino médio chegaram a atingir 56%, mas o incremento de trabalhadores com menor instrução nos anos seguinte aponta para a reincorporação de empregados mais antigos, com menor escolaridade, retomando a participação de trabalhadores de menor grau de instrução e mais idade. Essa situação foi referida em entrevistas nas empresas visitadas. A participação de empregados com ensino superior e ensino superior incompleto nas atividades de manutenção e instalação é baixa em todo o período, sempre na casa de 6% a 7%.

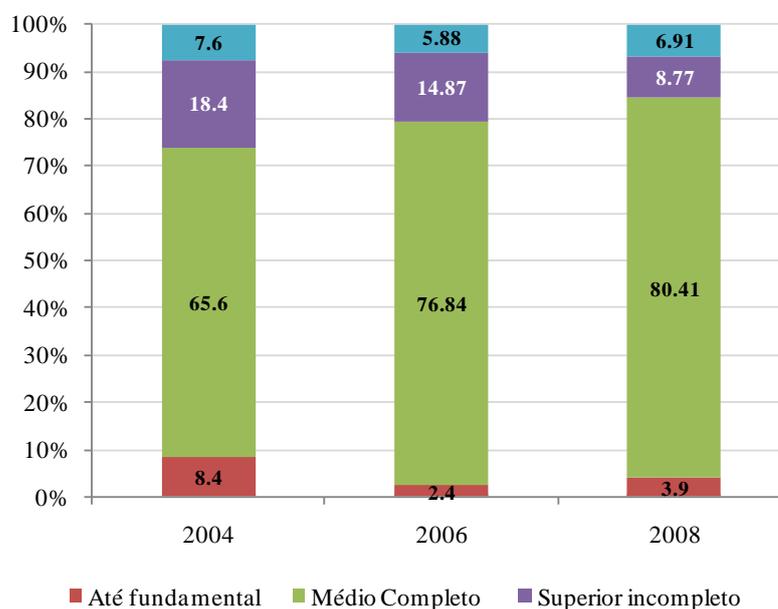


**Gráfico 46:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de manutenção e instalação para telecomunicações, segundo o grau de instrução do trabalhador – Brasil, 1994-2008  
 Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.



**Gráfico 47:** Evolução da participação percentual dos empregados nas atividades de serviços\* de telecomunicações, segundo o grau de instrução do trabalhador – Brasil, 1994-2008  
 Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. Nota: \* A atividade de serviços inclui telefonia fixa, telefonia móvel, televisão por cabo, provedores de acesso à Internet, serviços de rede, outras atividades de telecomunicações.

Nas atividades de serviços de telecomunicações observa-se uma forte inclusão de empregados com ensino superior, completo e incompleto. Nestas atividades, a participação de trabalhadores com escolaridade além do ensino médio passou de 24%, em 1994, para 30,6%, em 1998, chegando a atingir 54%, em 2008 (Gráfico 47). Nas atividades de serviços, que inclui telefonia fixa, telefonia móvel, televisão por cabo, provedores e serviços de rede, outras atividades de telecomunicações, a participação de empregados com até o ensino fundamental, que foi de 44%, em 1996, reduziu para 7%, em 2008. Chama a atenção que, até 1998, havia ainda um grande contingente de empregados analfabetos (6%), profissionais de baixa qualificação, em geral serventes de obras civis, remanescentes da época das companhias estatais. A participação de empregados com ensino médio completo não sofreu alteração no período (40,5%, em 1994, e 39%, em 2008). A participação de empregados com ensino superior incompleto passou de 5,7%, em 1994, para 14,2%, em 2008. Os empregados com ensino superior completo, que representavam 18,7% do contingente de empregados nas empresas de serviços de telecomunicações, em 1994, passaram para 28,7%, em 2000, chegando a 39,6%, em 2008.



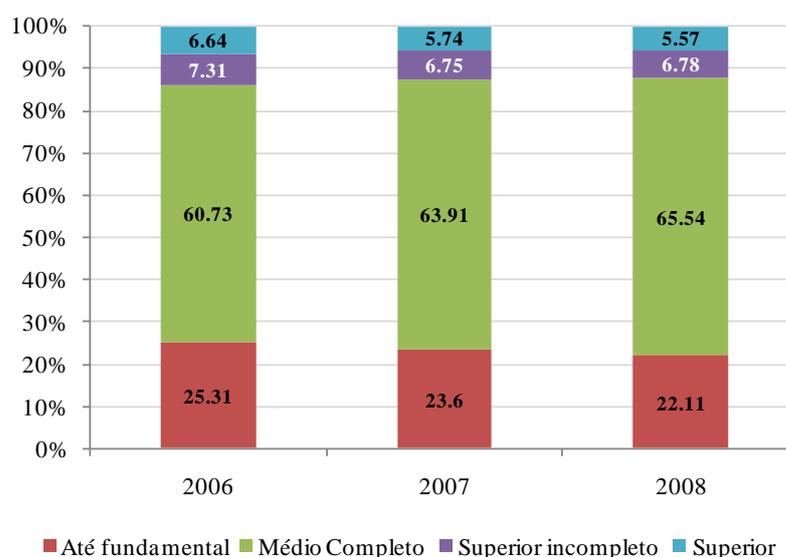
**Gráfico 48:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de teleatendimento, segundo o grau de instrução do trabalhador – Brasil, 2004-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

As atividades de teleatendimento têm caracterizado cada vez mais um mercado de trabalho formado por trabalhadores com ensino médio (Gráfico 48), que representavam 65,6%, em 2004, passando para 76,8%, em 2006, e atingindo 80,4%, em 2008. Em 2004,

havia 8,4% de empregados com até o ensino fundamental, que reduziu para 4%, em 2008. Fica em destaque a redução da participação de empregados com ensino superior incompleto, que, embora permaneça significativa, foi de 18,4%, em 2004, reduzindo para 9%, em 2008. Esse fato pode estar relacionado com as oportunidades de emprego que têm sido abertas para trabalhadores mais escolarizados fora dessa atividade, uma vez que os baixos salários não atraem, tão pouco retêm, os empregados com instrução formal crescente, especialmente quando o mercado de trabalho em geral e o mercado de trabalho das atividades de serviços do setor de telecomunicações em específico estão aquecidos.

O mercado de trabalho da atividade de comércio apresenta um quadro estável no que se refere ao grau de instrução dos empregados no período entre 2006 e 2008, sendo formado por 65% de empregados com ensino médio, 22% com ensino fundamental e um pequeno contingente de trabalhadores com ensino superior (6%).

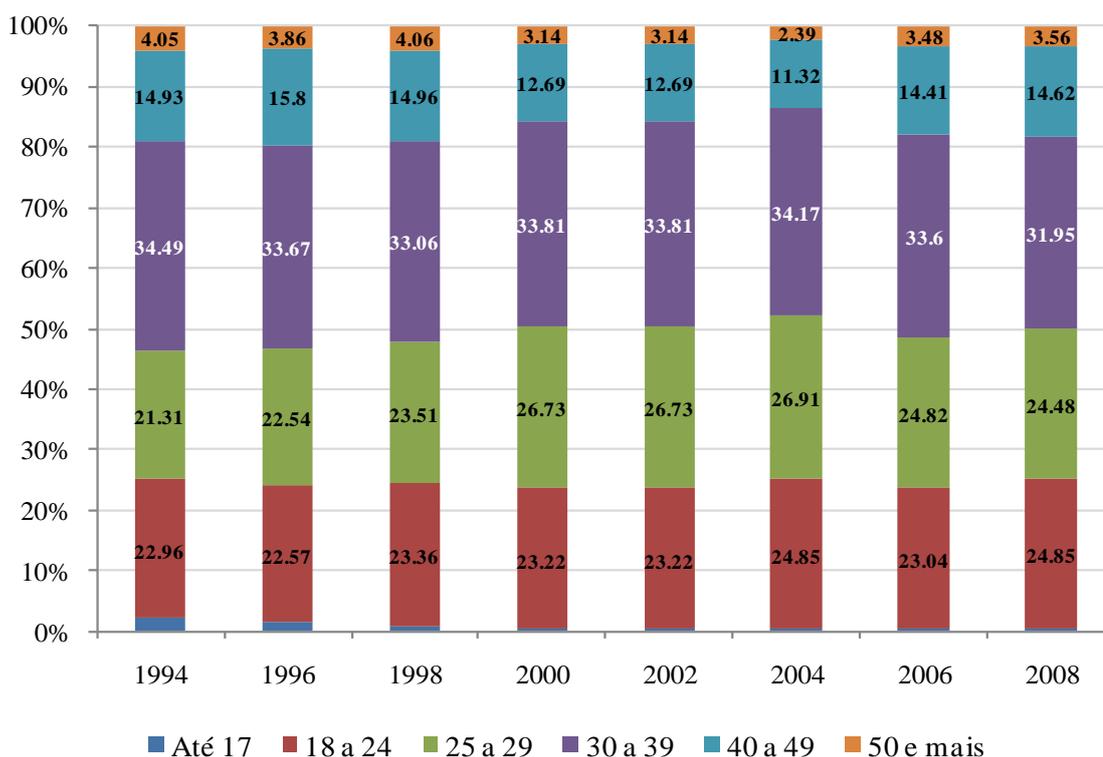


**Gráfico 49:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de comércio varejista, segundo o grau de instrução do trabalhador – Brasil, 2006-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

No que se refere à faixa etária dos trabalhadores do setor de telecomunicações, atividades como a indústria e a manutenção e instalação não sofreram alteração significativa no período de 1994 a 2008, mantendo um mesmo perfil etário dos empregados, diferentemente da atividade de serviços, onde houve mudança significativa. As atividades de teleatendimento e comércio varejista também apresentam suas peculiaridades, sendo que a primeira se caracteriza essencialmente pela formação de um mercado de trabalho bastante jovem.

Na atividade de fabricação de aparelhos e equipamentos de telecomunicações, 50% dos trabalhadores têm mais de 30 anos de idade, situação que se manteve em todo o período, com pequena oscilação entre 2002 e 2004. Se considerarmos como trabalhadores jovens os com até 24 anos, estes sempre representaram entre 23% e 25% do contingente de trabalhadores no ramo industrial do setor. Os trabalhadores com mais de 40 anos de idade sempre ficaram entre 18 e 19%, embora com alguma oscilação entre 2000 e 2004, quando não passaram de 17%.

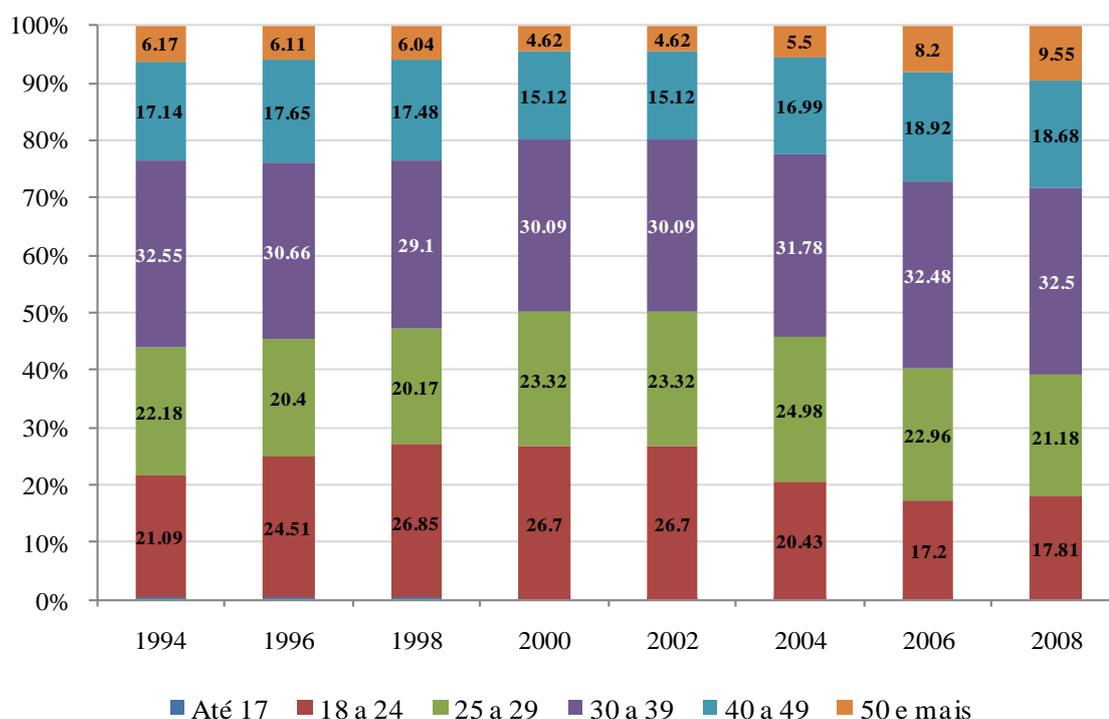


**Gráfico 50:** Evolução da participação percentual dos empregados na fabricação de equipamentos de telecomunicações, segundo a faixa etária do trabalhador (em anos) – Brasil, 1994-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Na atividade de manutenção e instalação também não houve no período mudanças marcantes no que se refere à faixa etária dos empregados. Essa é a atividade que apresenta o maior contingente de trabalhadores nas faixas etárias mais avançadas: 60% dos trabalhadores têm mais de 30 anos de idade, situação que se manteve em todo o período, com alguma oscilação entre 1996 e 2002, quando ocorre inserção de trabalhadores mais jovens, mas a partir de 2004 volta a crescer a participação de empregados menos jovens. É a única atividade que compõe o setor de telecomunicações em que a participação de trabalhadores com mais de 50 anos de idade e os trabalhadores entre 40 e 49 anos

aumentou no período. Em 1994, a participação de empregados com mais de 40 anos era de 23%, chegando a reduzir para 19,7%, entre 2000 e 2002, mas voltou a crescer a partir de 2004, atingindo 29%, em 2008, dado que contraria teses que apregoavam a contratação exclusiva de jovens pelas empresas privatizadas. Essa situação é recorrente em relatos de empresas do setor que afirmam buscar trabalhadores mais antigos e em alguns casos até mesmo já aposentados, devido à escassez de empregados mais jovens para essas funções. A participação de empregados com até 29 anos chegou a crescer de 43% para 50%, entre 1994 e 2002, mas voltou a reduzir nos anos seguintes, chegando a 40%, em 2008. A atividade de manutenção e instalação é a que apresenta menor participação de trabalhadores jovens, entre as analisadas: empregados com até 24 anos eram 21%, em 1994, crescendo para 26,7%, em 2002, mas reduziu novamente para 17,8%, em 2008.

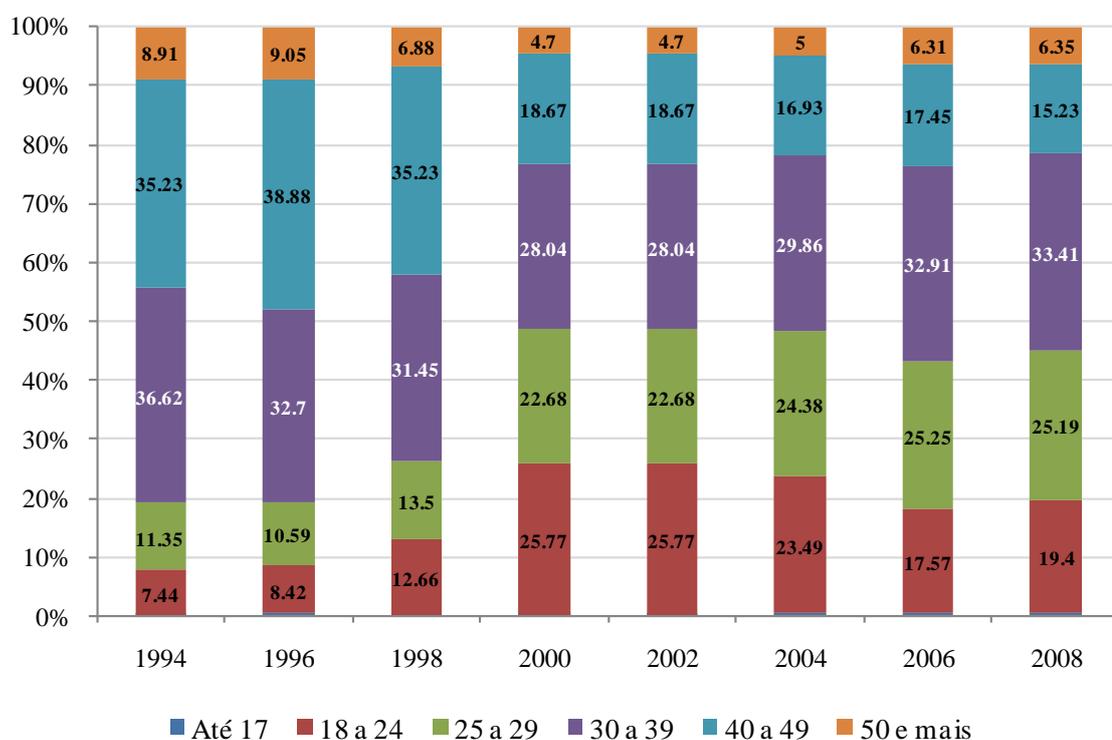


**Gráfico 51:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de manutenção e instalação para telecomunicações, segundo a faixa etária do trabalhador (em anos) – Brasil, 1994-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Nas atividades de serviços de telecomunicações houve grande mudança no que se refere ao perfil dos trabalhadores segundo a faixa etária. Com as transformações do setor observou-se grande inserção de empregados mais jovens, mais aptos a trabalhar com novas tecnologias e para incorporar uma nova cultura empresarial. Todavia, a presença de

trabalhadores mais experientes permaneceu elevada, uma vez que a participação de trabalhadores com 30 anos ou mais de idade representou 54% dos empregados, em 2008. Alguns entrevistados informaram que houve uma remodelação da mão-de-obra por meio da inserção de trabalhadores mais jovens e sem os “vícios” que as organizações do setor possuíam no passado. Os trabalhadores jovens teriam sido mesclados com a experiência de profissionais remanescentes, de maior faixa etária. Entre 1994 e 1996, apenas 20% dos empregados em serviços de telecomunicações tinha até 29 anos de idade, número que aumentou para 26%, em 1998, chegando a 50% já nos anos 2000. O número de empregados na faixa etária entre 30 e 39 anos manteve-se estável em todo o período, sendo que representava, em 1994, 36,6% do contingente de empregados nas atividades de serviços de telecomunicações e, em 2008, 33,4%.

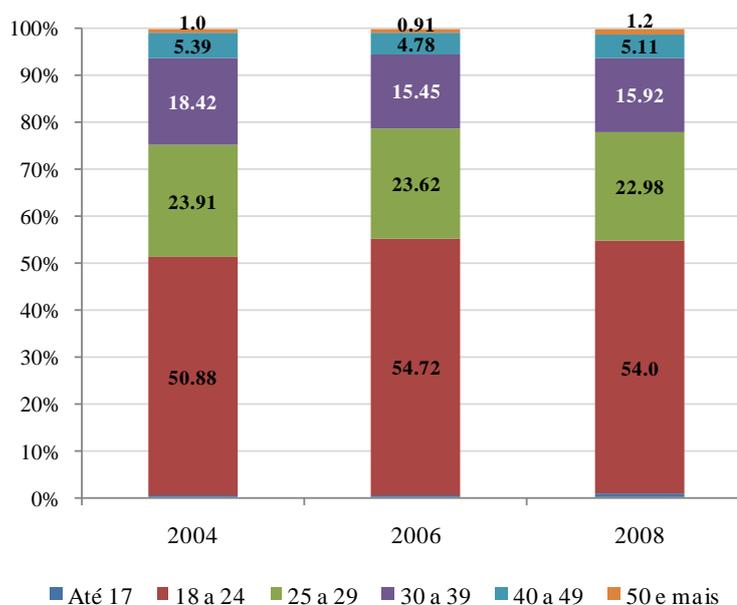


**Gráfico 52:** Evolução da participação percentual dos empregados nas atividades de serviços\* de telecomunicações, segundo a faixa etária do trabalhador (em anos) – Brasil, 1994-2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** \* A atividade de serviços inclui telefonia fixa, telefonia móvel, televisão por cabo, provedores de acesso à Internet, serviços de rede, outras atividades de telecomunicações.

A mudança em destaque nas atividades de serviços de telecomunicações foi a redução da participação de trabalhadores na faixa etária de 40 a 49 anos, que eram 35%, em 1994, e, nos anos 2000, 18,6%, chegando a 15%, em 2008. A participação daqueles com mais de 50 anos teve alguma redução, passando de 8,9%, em 1994, para 6,3%, em

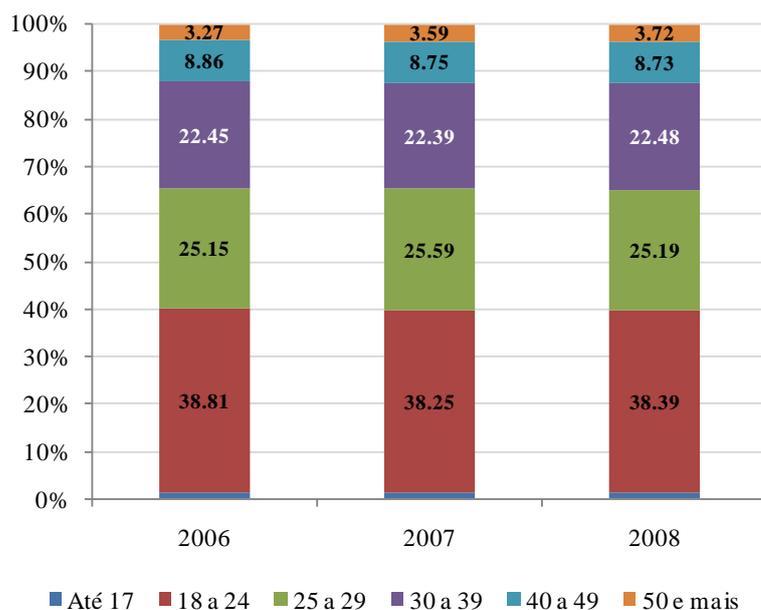
2008. Nestas atividades, observa-se uma inversão entre os trabalhadores de 40 anos ou mais e os trabalhadores com até 29 anos, na participação do contingente de empregados: se, em 1994, os segundos representavam 20% dos empregados, os mesmos passaram a representar 46%, em 2008, enquanto os primeiros tiveram sua participação reduzida de 44%, no início do período, para 21,5%, no final do período.



**Gráfico 53:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de teleatendimento, segundo a faixa etária do trabalhador (em anos) – Brasil, 2004-2008

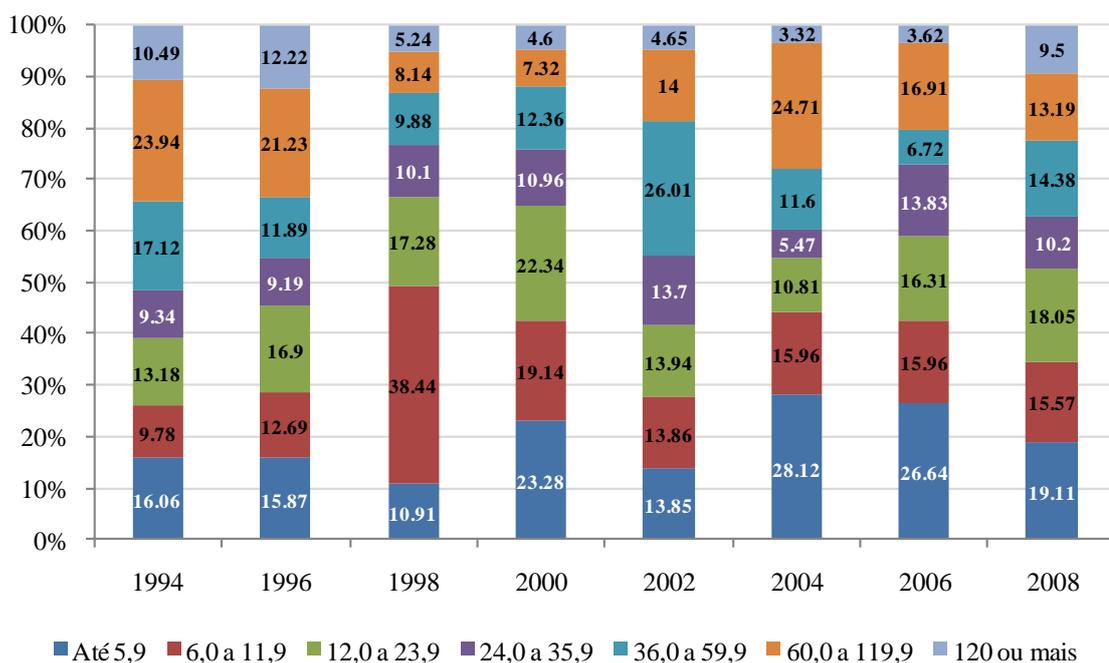
Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

As atividades de teleatendimento têm se caracterizado como ambiente de trabalho de jovens de escolaridade média, em sua maior parte mulheres. Apenas 6,3% dos empregados nos *call centers* possuem 40 anos ou mais de idade, sendo que 54% possuem até 24 anos, 23% possuem entre 25 e 29 anos e 16% entre 30 e 39 anos. Na atividade de comércio de aparelhos e equipamentos de telecomunicações, também se observa participação baixa de trabalhadores nas faixas etárias mais altas, sendo que apenas 12,4% possuem 40 anos ou mais de idade, o dobro do que foi observado nas empresas de teleatendimento. Observando-se a participação das demais faixas etárias constata-se que constitui um grupo com mais idade do que os empregados nos *call centers*, visto que 38,4% dos empregados nas atividades de comércio possuem até 24 anos, 25,2% possuem entre 25 e 29 anos e 22,5% entre 30 e 39 anos.



**Gráfico 54:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de comércio varejista, segundo a faixa etária do trabalhador (em anos) – Brasil, 2006-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

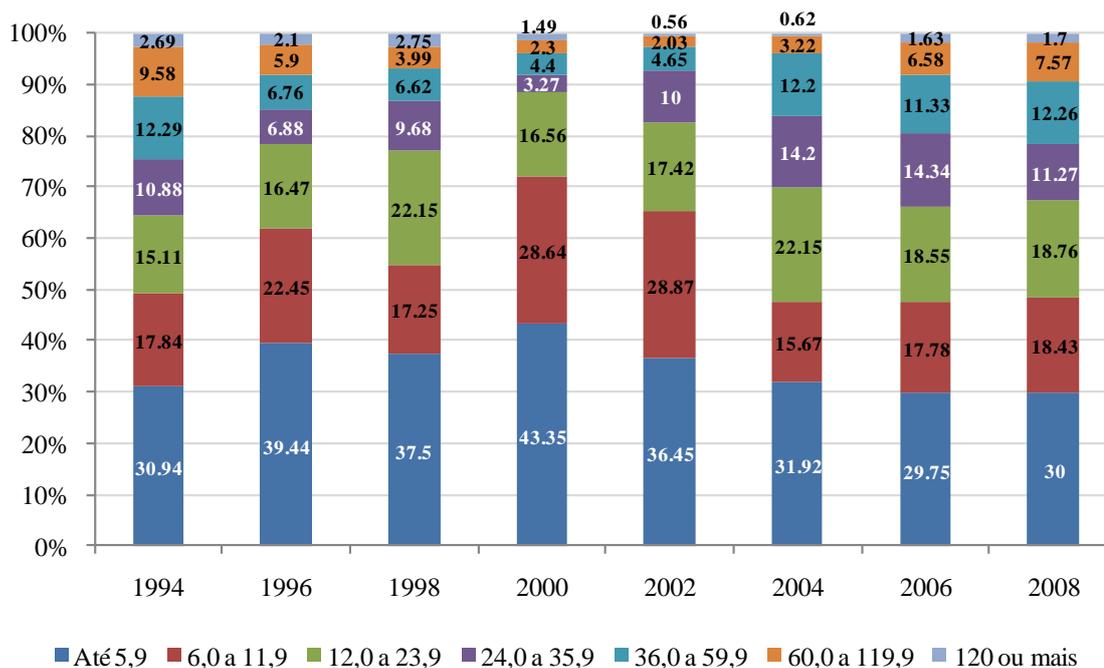


**Gráfico 55:** Evolução da participação percentual dos empregados na fabricação de equipamentos de telecomunicações, segundo o tempo de emprego (em meses) do trabalhador – Brasil, 1994-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Ao observar-se a evolução do tempo de emprego nas diferentes atividades do setor de telecomunicações constata-se que na atividade de fabricação de aparelhos e

equipamentos de telecomunicações, até 1996, havia em torno de 34% dos trabalhadores com mais de cinco anos de emprego, participação que em 2006 e 2008 recua para 22%. Entre 1998 e 2000 ocorre forte inserção de trabalhadores devido ao crescimento do número de empresas. A participação de empregados com até um ano de emprego chega a 50% em 1998 e continua elevada até 2006. Em 2008, 34,6% dos trabalhadores estavam empregados há pelo menos um ano e 48% tinham mais de dois anos de emprego.



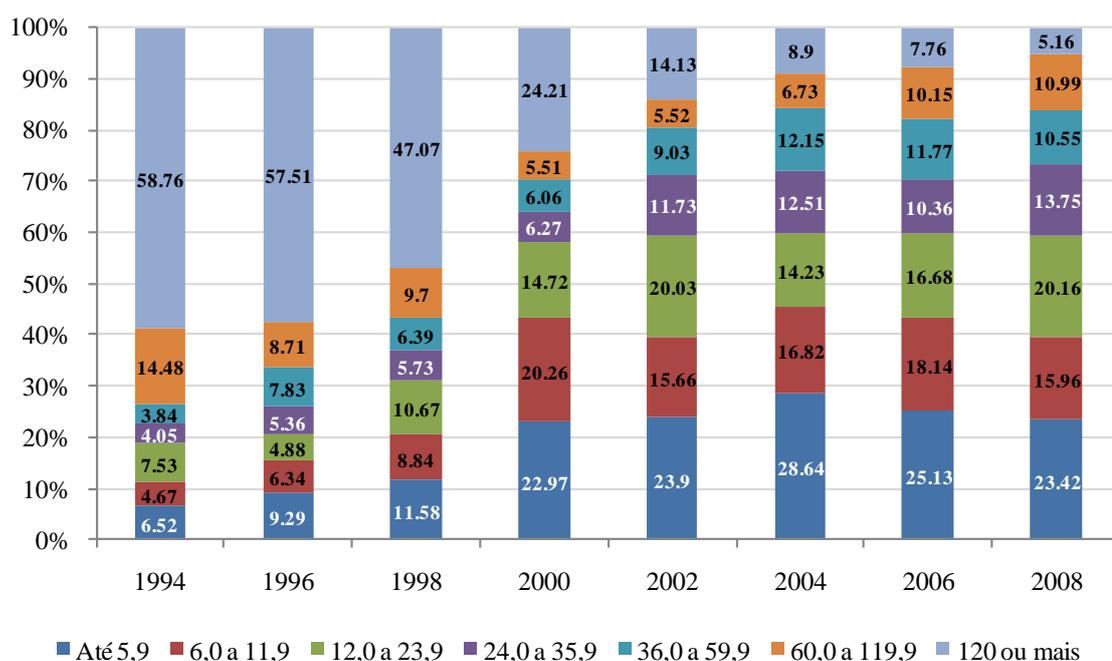
**Gráfico 56:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de manutenção e instalação para telecomunicações, segundo o tempo de emprego (em meses) do trabalhador – Brasil, 1994-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Na atividade de implantação, manutenção e instalação, sempre houve uma acentuada participação de empregados com até um ano de emprego. Deve-se lembrar que essa atividade está vinculada a área da construção civil, que se caracteriza por muitos serviços prestados por empreiteiras, que costuma se constituir para prestar serviços esporádicos, o que amplia bastante a rotatividade de trabalhadores. Mesmo em 1994, 50% dos trabalhadores nesta atividade tinham até um ano de emprego, número que se repete entre 2004 e 2008, em todo o final do período. Observa-se que, em 1996 e 1998, o número de trabalhadores com até um ano de emprego chega respectivamente a 60% e 55% do contingente de empregados. No período que precede a privatização do setor, já está ocorrendo a expansão, especialmente, das redes de telefonia fixa. No período logo após a privatização, quando as empresas operadoras precisam atingir as metas de universalização

e promover a ampliação dos acessos de telefonia fixa, televisão por cabo e telefonia móvel, a participação de empregados com até um ano de emprego atinge mais de 70% dos empregados (no ano 2000), permanecendo elevada até 2002, quando foi de 65%.

A partir de 2004, existe uma ampliação na permanência nos empregos na atividade de implantação, manutenção e instalação, uma vez que se repete uma participação em torno de 32% dos empregados com mais de dois anos de emprego, e cresce de 3,8% para 9,2% a participação de trabalhadores com mais de cinco anos de emprego. Tal constatação pode significar um processo de profissionalização nas empresas, embora seja relevante considerar que não há registro recente de escassez de empregos para esses trabalhadores, que também se reempregam continuamente em empresas semelhantes. Neste caso, como a escassez é de mão-de-obra, a alta rotatividade pode ser de interesse do trabalhador, tendo causa voluntária, visto que o mercado de trabalho está favorável.

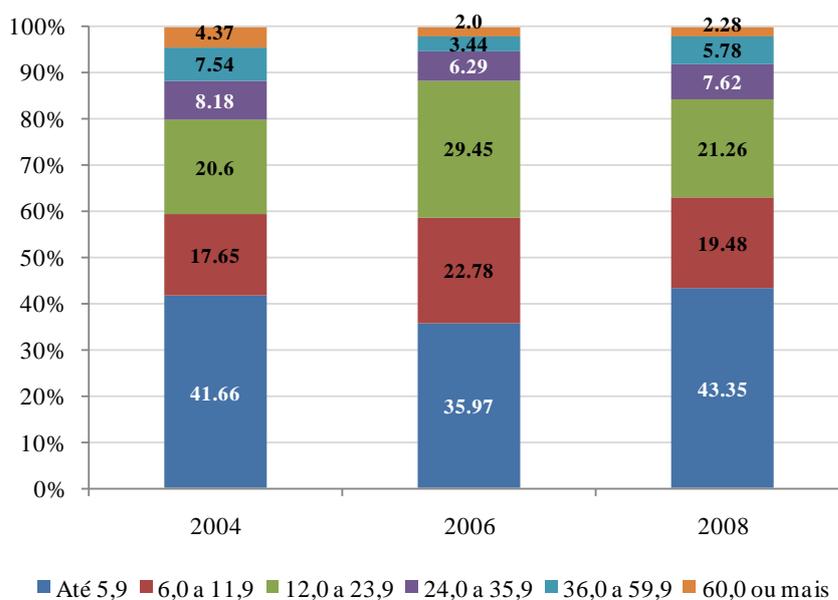


**Gráfico 57:** Evolução da participação percentual dos empregados nas atividades de serviços\* de telecomunicações, segundo o tempo de emprego (em meses) do trabalhador – Brasil, 1994-2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** \* A atividade de serviços inclui telefonia fixa, telefonia móvel, televisão por cabo, provedores de acesso à Internet, serviços de rede, outras atividades de telecomunicações.

Na atividade de serviços de telecomunicações, que encabeçam o setor de telecomunicações, houve profundas mudanças também no que se refere ao tempo de emprego. Em 1994, 58,8% dos empregados tinham mais de 10 anos de emprego, faixa que reduz para 5%, em 2008. Deve-se lembrar que em 1994, o setor ainda era estatal, o que

evidencia a grande permanência dos trabalhadores, mas também bem reduzida inserção de novos trabalhadores, visto que apenas 11% tinham até um ano de emprego. Os trabalhadores com mais de 10 anos de emprego seguiram em redução constante no período, passando de 56,8%, em 1994, para 47%, em 1998, ano da privatização, caindo mais ainda em 2000, quando chegou a 24,2%, atingindo 5,2%, em 2008. Nesse ínterim muitos trabalhadores são desligados, mas grande parte por aposentadorias ou por planos de demissão voluntária, postos em prática desde antes da privatização do setor. Por outro lado, a partir de 2000, quando as empresas de serviços de telecomunicações estão em pleno processo de expansão e crescimento da competição, a participação de empregados com até um ano de emprego atinge a casa dos 40% e não volta a recuar. Todavia, desde o ano 2000, a participação de trabalhadores com mais de dois anos de emprego atinge 40% dos empregados e se mantém assim até o final do período.



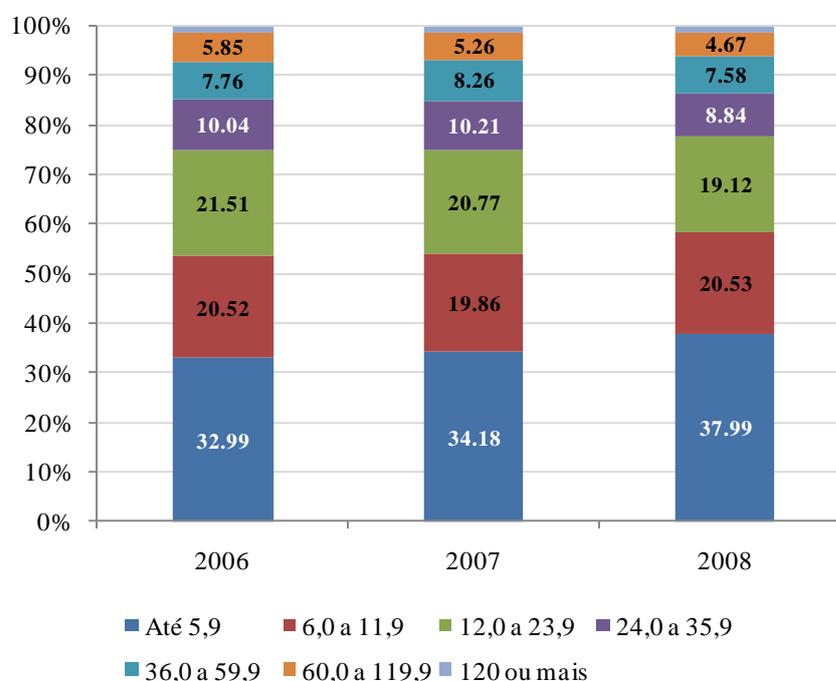
**Gráfico 58:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de teleatendimento, segundo o tempo de emprego (em meses) do trabalhador – Brasil, 2004-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Na atividade de serviços de telecomunicações houve uma inversão marcante na participação de trabalhadores com mais de dois anos de emprego, que diminuiu de 80%, no início do período, para 40%, no final do período. Em 2004, a participação de empregados com até um ano de emprego atinge o pico na atividade de serviços de telecomunicações, chegando a 45,5% e passa a recuar em 2006 e 2008, o que representa permanência de trabalhadores sem que as empresas dessa atividade deixem de contratar em grande volume.

A partir de 2000, a participação de empregados na faixa entre cinco e dez anos de emprego passa a crescer constantemente: deixa de representar 5,5% do contingente de trabalhadores, em 2000, e atinge 11%, em 2008.

As atividades de teleatendimento e de comércio caracterizam-se por muito baixa permanência no emprego e elevado grau de rotatividade. Na atividade de teleatendimento, apenas 16% dos trabalhadores estão empregados há mais de dois anos e 62% por até um ano de emprego, sendo que 43% há até seis meses. Se por um lado isso justifica que essa seja uma atividade de emprego temporário, por outro lado demonstra o grande volume de contratação nessa atividade. Deve-se lembrar que o número de novos empregos de *telemarketing* cresceu significativamente no período.



**Gráfico 59:** Evolução da participação percentual dos empregados na atividade de comércio varejista, segundo o tempo de emprego (em meses) do trabalhador – Brasil, 2006-2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Na atividade de comércio varejista especializado em telecomunicações, apenas 21% dos trabalhadores estão empregados há mais de dois anos e 58,5% por até um ano de emprego, sendo que 38% há até seis meses. A alta rotatividade também é uma característica do setor de comércio em geral, considerando que os vendedores aderem a uma troca freqüente de empregos. Se as empresas da atividade de comércio especializado possuem esse caráter, os vendedores em geral transitam entre empresas das mais diversas

especialidades, procurando oportunidades onde possam obter uma melhor remuneração ou onde julguem possam complementar sua renda com comissões de vendas mais vantajosas. No caso específico de vendedores em lojas especializadas em telecomunicações, é comum que transitem também por empresas especializadas em comércio de outros produtos de tecnologia da informação e até mesmo em empresas de teleatendimento.

Uma diferença marcante entre a atividade de implantação, manutenção e instalação de redes físicas e a atividade de teleatendimento é que na primeira atividade, mais tradicional, os trabalhadores ficavam estagnados profissionalmente, enquanto que na segunda, mais moderna, é possível presumir que o emprego acaba sendo uma inserção temporária, ou seja, a atividade de teleatendimento gera empregos de passagem (MOCELIN & SILVA, 2008; SILVA & MOCELIN, 2009), mesmo que alguns empregados acabem presos a essa condição, sem conseguir sair dela, permanecendo rodando entre empresas de *call centers*. Existem relatos de trabalhadores nestas empresas que evidenciam a recorrência de trajetórias não-virtuosas de empregados nas atividades de *telemarketing* assim como são freqüentes relatos de empregados que ascendem a postos melhores nas próprias empresas, chegando a cargos de monitoria e de supervisão, embora o mais freqüente sejam relatos de empregados que encontram melhores empregos em outras atividades diferentes do teleatendimento, como no comércio varejista ou em outras áreas relacionadas com as tecnologias de informação ou comunicação, inclusive em empresas das atividades de telefonia fixa e de telefonia móvel.

\*\*\*

Em termos econômicos, políticos e sociais a reestruturação do setor de telecomunicações significou uma “revolução”, que, como foi averiguado na análise precedente, pode ser caracterizada como “positiva” quanto ao desempenho do setor, promovendo um movimento de transformação ampla sobre o porte alcançado pelas telecomunicações, no Brasil. A reestruturação do setor de telecomunicações significou a geração de um mercado de produtos e serviços mais diversificado e abrangente, que promoveu a expansão dos serviços, a redução do déficit na balança comercial e o conseqüente atendimento de uma demanda reprimida por décadas. Essa expansão representou a consolidação de um setor tecnologicamente desenvolvido, dinâmico e competitivo, embora não se possa definir exatamente se é dinâmico porque está em expansão, se está em expansão porque é dinâmico, ou mesmo se está em expansão e é

dinâmico porque é competitivo e tecnologicamente sustentado. Há elementos de sobra para confirmar qualquer uma destas razões, mesmo que o mais sensato seja considerá-las articuladamente, como fatores que se auto-implicam.

O dinamismo econômico, ao mesmo tempo em que gera receitas crescentes para os *players* interessados na exploração desse mercado, transfere ao Estado volume cada vez maior de tributos e promove uma infraestrutura de telecomunicações mais sólida para a economia, além de oferecer à população produtos e serviços mais diversificados e serviços de menor preço e melhor qualidade. Os avanços tecnológicos permitem ampla variedade de serviços e as possibilidades de combinar serviços e tecnologias permitem ilimitadas inovações comerciais – que são produtos intangíveis.

Essas mudanças estruturais promoveram alterações no mercado de trabalho do setor como um todo, que, como se viu, sofreu transformações amplas e se remodelou com a participação de novas empresas e a exploração de novos serviços. Houve demanda por um novo perfil de trabalhadores, frente aos desafios da estruturação do mercado de telecomunicações. O aspecto mais importante talvez seja a mudança na estratégia baseada em operação de rede para outra baseada em prestação de multiserviços e convergência tecnológica. Essa condição impede qualquer comparação simples com a realidade passada do setor, pois o mesmo é, no novo cenário, constituído por empresas de cultura diferente das empresas estatais e essencialmente distinto em natureza e em volume. Se, por um lado, as análises realizadas logo após a privatização constatavam um mercado de trabalho que parecia ser mais “instável”, por outro lado, houve inserção de trabalhadores mais escolarizados e mais jovens, exigência desse ambiente produtivo dinamizado. No que tange aos serviços de telecomunicações, a instabilidade do mercado de trabalho tem dado mostras de superação da condição de instabilidade, o que não é verificado da mesma forma nas atividades de manutenção e instalação e nas de teleatendimento. Contudo, essas podem ser características próprias da natureza dessas duas atividades, aspectos que ainda é preciso averiguar com mais profundidade.

Avaliar a “revolução” descrita neste capítulo como “positiva” incorre, entretanto, em reconhecer a combinação de fatores condicionantes, como, por exemplo, o salto tecnológico por que passou o setor, a expansão comercial do mesmo, o notável crescimento do número de usuários desses serviços e a regulação do mercado. Os dois primeiros fatores parecem ser elementos da natureza do setor, mas sobre o terceiro fator é importante destacar tanto a “vigilância” sobre a qualidade dos serviços como as políticas para evitar a formação de monopólios, duas atribuições da agência reguladora, que

comprovadamente protegem e mantêm o dinamismo setorial. O aspecto evidenciado é que não se podem atribuir todas essas alterações “virtuosas” que dinamizaram o setor de telecomunicações a fatores causais isolados. Da mesma forma também não é o caso de se defender uma liberalização ampla do mercado, pois a experiência demonstrou que há também um papel significativo da política estatal, que, embora não direcione as opções de mercado, o que fica a cargo das organizações empresariais e da iniciativa privada, regula o setor por meio de mecanismo que estimulam o dinamismo setorial e mantêm a competição, garantindo a expansão da infraestrutura de telecomunicações e protegendo o “interesse” social. Todavia, parece correto afirmar que não se pode tentar reconfigurar esse modelo de “virtuoso”, sem que se tenha muita cautela, oferecendo vantagens “desproporcionais” a possíveis novos *players* sob o risco de ameaçar a dinâmica estruturada.

Após essa caracterização geral do dinamismo econômico do setor de telecomunicações, cabe agora avançar na análise que foi proposta, ou seja, conhecer com maior profundidade os efeitos dessas mudanças estruturais no setor e no mercado de trabalho a partir de um retrato mais detalhado do emprego no setor, nas atividades que o compõem, no momento mais recente, ou seja, em que se consolidou o “novo” cenário das telecomunicações. Depois de avançar sobre o conhecimento da reestruturação e da privatização do setor, da constituição de um novo marco regulatório, da entrada de novos *players*, fatos que permitiram a expansão do setor e a estruturação de um mercado de telecomunicações no Brasil e desencadearam uma nova dinâmica setorial lastreada na inovação e na competição, destruindo empregos no processo, mas criando novos, cabe conhecer a qualidade desses novos empregos. Em termos mais gerais, trata-se de promover uma avaliação sobre a *qualidade do emprego* frente ao dinamismo econômico, bem ilustrado pelo caso do setor de telecomunicações. Este exame detalhado sobre o emprego nas atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações será o foco do capítulo que segue.

# **DINAMISMO ECONÔMICO E QUALIDADE DO EMPREGO**

*Evidências a partir do caso do setor de telecomunicações*

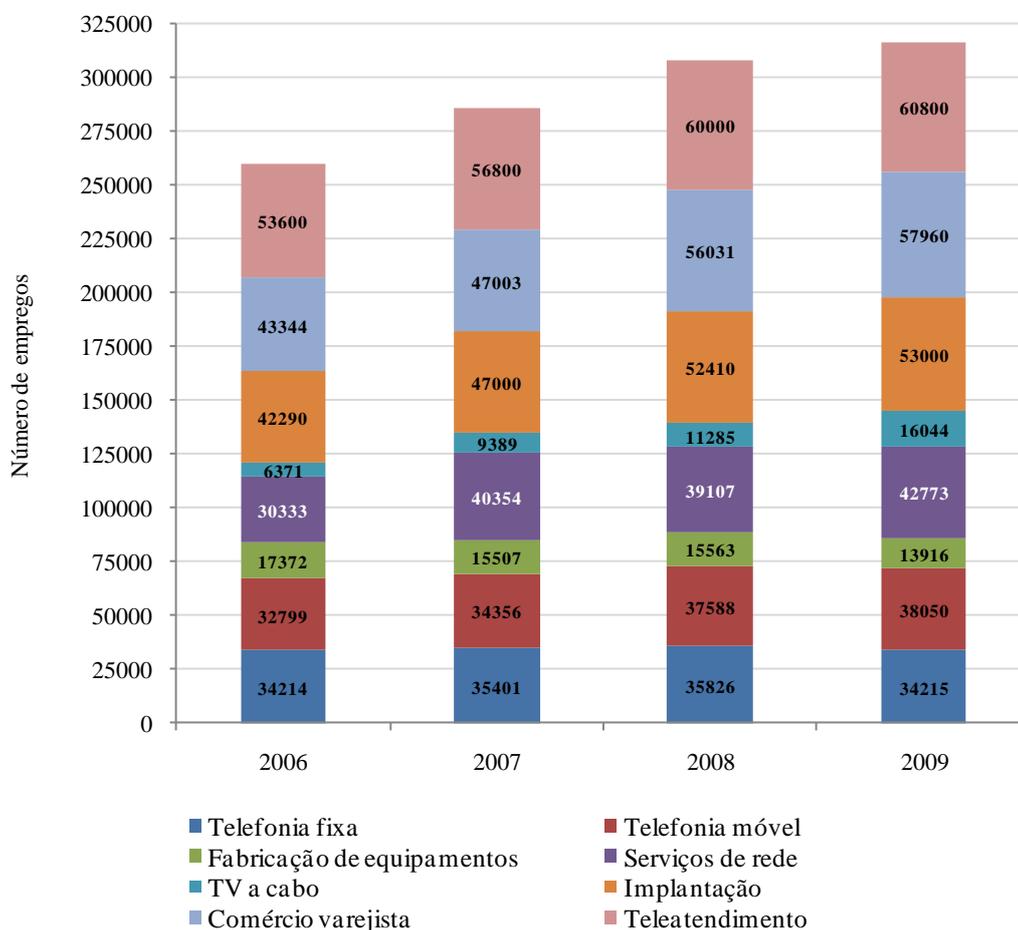
Este capítulo tem como objetivo examinar o estreito nexo existente entre o dinamismo econômico e a *qualidade do emprego* no setor de telecomunicações. Os dados sobre o emprego referem-se a 31 de dezembro de 2008<sup>51</sup>, ou seja, no auge do dinamismo econômico do setor, quando a expansão mais ampla está consolidada, a convergência tecnológica é recorrente e as empresas passam a atuar sobre uma base comum de clientes, acirrando a competição. As informações sobre as atividades econômicas que compõem o setor são apresentadas de maneira mais desagregada que no capítulo anterior, especialmente, no que se refere às atividades de serviços de telecomunicações. Em razão disso, cabe delinear um pouco mais detidamente a evolução e a distribuição de empregos no setor em conformidade com essa segmentação mais detalhada, antes de proceder à análise da composição e das características dos mercados de trabalho em cada um dos ramos produtivos que compõem o setor de telecomunicações, bem como das implicações recíprocas com o perfil dos empregados e o nível de *qualidade do emprego*.

O universo de trabalhadores descrito a seguir compõe o conjunto de empregos analisados neste capítulo. Entre 2006 e 2009 pode-se observar evolução geral no número de empregos no setor (Gráfico 60), com destaque para as atividades de telefonia móvel, televisão por cabo, serviços de rede, implantação, comércio e teletendimento. Houve manutenção do número de empregos na atividade de telefonia fixa, embora redução entre

---

<sup>51</sup> É importante informar que os resultados referem-se à situação do emprego no setor três meses após os efeitos da crise econômica de setembro daquele ano, a qual, embora não tenha afetado com tanta força a economia do Brasil, merece ser lembrada.

2008 e 2009. A única atividade em que se constatou redução de empregos no período foi a de fabricação de equipamentos de telecomunicações.

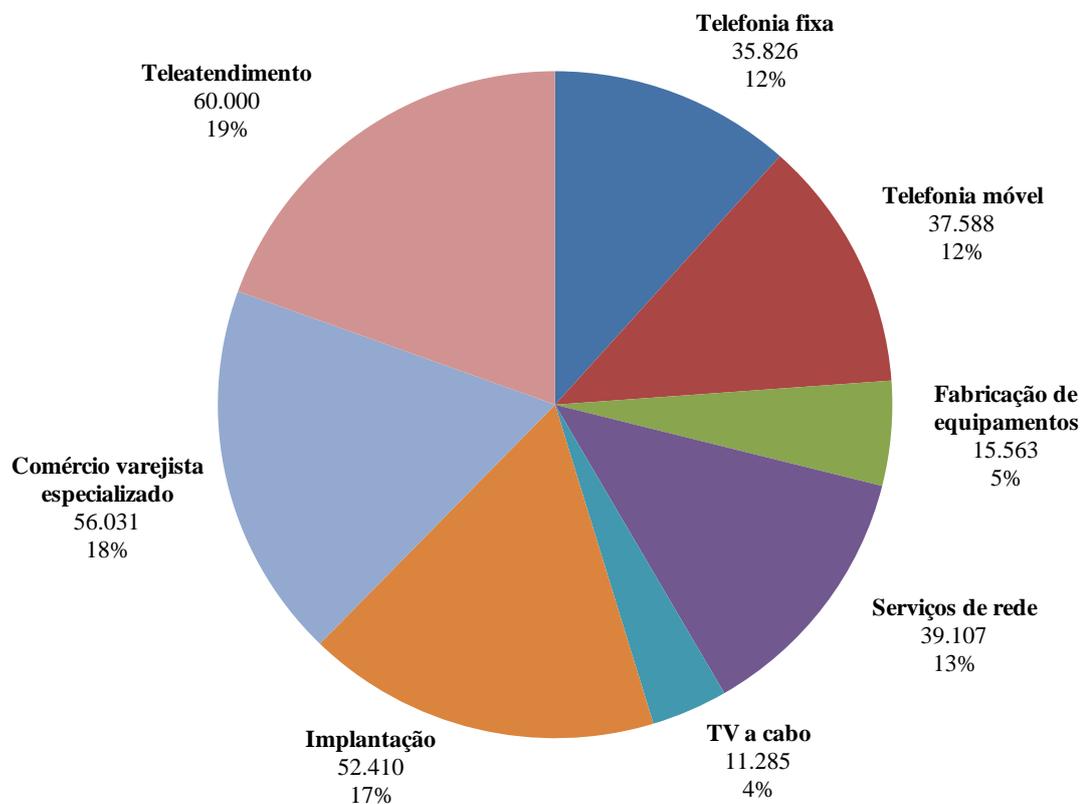


**Gráfico 60:** Evolução do número de empregos nas atividades do setor de telecomunicações (telefonia fixa; telefonia móvel; fabricação de equipamentos; provedores e serviços de rede; televisão por assinatura; implantação, manutenção e instalação; comércio varejista especializado; e teletendimento) – Brasil, 2006-2009

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** Destaca-se que muitas das empresas que realizam a instalação e manutenção das redes de telefonia são empresas que também trabalham com manutenção e instalação da rede elétrica. Em razão disso, o número de empregos na atividade de manutenção e instalação é aproximado (41% dos empregos da categoria da base Rais, em 2008), visto que a categoria geral da base Rais inclui os serviços de rede elétrica; o mesmo ocorre com as atividades de teletendimento, visto que atendem aos mais variados segmentos e buscamos apontar o número de empregos diretamente envolvidos com serviços de telecomunicações. Na atividade de teletendimento, trabalhamos com uma representação de 20% dos empregados da atividade geral.

A evolução dos empregos no setor não foi resultado apenas da criação de empregos em atividades de suporte, como teletendimento ou em comércio, mas também em atividades centrais. Na telefonia móvel, o número de empregos aumentou no período, ultrapassando os empregos na telefonia fixa, em 2008. O número de empregos na televisão a cabo aumentou consideravelmente, seguindo a tendência de expansão dos serviços por meio da convergência tecnológica (pacotes de serviços combinados: televisão por cabo,

banda larga e telefonia fixa). O número de empregos na telefonia fixa, com mercado mais estagnado, cresceu um pouco até 2008, mas, depois, voltou a reduzir-se ao nível de 2006.

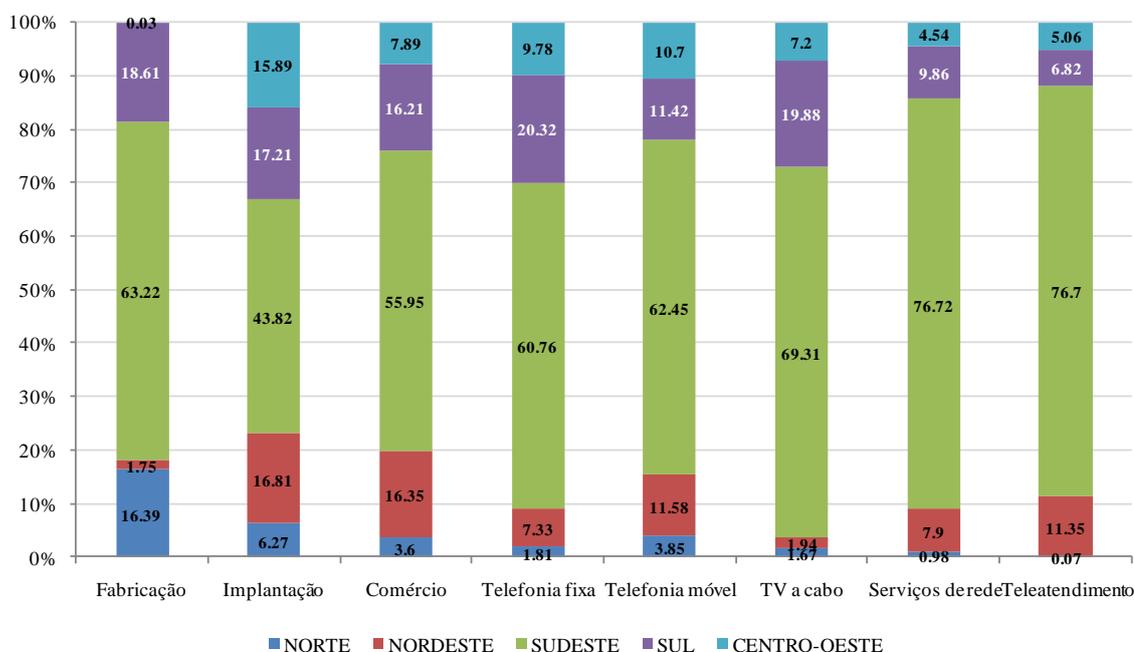


**Gráfico 61:** Distribuição do número de empregos nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** Destaca-se que muitas das empresas que realizam a instalação e manutenção das redes de telefonia são empresas que também trabalham com manutenção e instalação da rede elétrica. Em razão disso, o número de empregos na atividade de manutenção e instalação é aproximado, visto que a categoria geral da base Rais inclui os serviços de rede elétrica; o mesmo ocorre com as atividades de teletendimento, visto que atendem aos mais variados segmentos e buscamos apontar o número de empregos diretamente envolvidos com serviços de telecomunicações.

Em 2008, o setor de telecomunicações estava constituído por aproximadamente 312 mil trabalhadores, sendo que 60% estão diretamente envolvidos com as atividades de serviços, alocados em cinco atividades econômicas (telefonia fixa [12%], telefonia móvel [12%], serviços de rede [13%], televisão por assinatura a cabo [4%] e teletendimento [19%]); 5% estão nas atividades industriais, alocados na atividade de fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações; 17% estão nas atividades de construção civil, alocados na atividade de implantação, manutenção e instalação de redes; e 18% estão nas atividades de comércio, alocados na atividade de comércio varejista especializado em telecomunicações. Entre as atividades de serviços, a atividade de teletendimento se destaca no número de empregos, embora seja menor que o número de empregos nas

atividades de telefonia fixa e móvel somadas. No Brasil, o número de empregos em teletendimento continua crescente, não apenas em razão da demanda das empresas em geral por esse serviço, mas também em razão da lei de atendimento ao consumidor, revisada<sup>52</sup> em 2008.



**Gráfico 62:** Distribuição do número de empregos nas atividades do setor de telecomunicações por região – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

A região sudeste concentra a maior parte dos empregos do setor de telecomunicações, considerando as oito atividades econômicas que o compõem (Gráfico 62), destacando-se as atividades de teletendimento (76%) e de provedores e serviços de rede (76%), seguido da televisão por cabo (69%), fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações (63%), telefonia móvel (62%) e telefonia fixa (60%). A concentração de empregos na região sudeste é menor nas atividades de comércio e implantação de redes, que seguem um padrão de distribuição no oferecimento desses serviços, embora também seja elevada (respectivamente, 56% e 44%). A distribuição do número de empregos entre as regiões nas oito atividades econômicas está relacionada com a distribuição populacional, embora haja peculiaridades. Por exemplo, a região norte do país, que possui reduzida

<sup>52</sup> O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor via telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal (basicamente telefonia e TV por assinatura, planos de saúde, cartões de crédito, bancos, aviação, água, energia e seguros). Entre outros aspectos, o Decreto limita o tempo de espera de atendimento e seu não cumprimento implica em multas.

população, concentra parte significativa dos empregos da atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações, em razão de zona franca de Manaus, no estado do Amazonas, onde há um desenvolvido parque industrial.

O número de empregos nas atividades que compõem o setor está assim distribuído por região:

- 1) Fabricação de equipamentos destaca-se nas regiões sudeste (63%) e sul (17%), mas também na norte (16%), em razão da zona franca, com muito baixa presença nas regiões nordeste e centro-oeste.
- 2) Implantação, manutenção e instalação destaca-se no sudeste (44%); no sul (17%), nordeste (17%) e centro-oeste (16%), tem participação equivalente.
- 3) Comércio especializado em telecomunicações destaca-se no sudeste (56%), mas no nordeste e no sul apresenta participação semelhante (16%).
- 4) Telefonia fixa destaca-se no sudeste (61%) e também no sul (20%), tendo participação reduzida nas demais regiões.
- 5) Telefonia móvel destaca-se no sudeste (62%), no sul, nordeste e centro-oeste apresenta participação semelhante (11%).
- 6) Televisão por cabo tem larga participação no sudeste (69%) e se destaca no sul (20%), mas apresenta participação reduzida nas demais regiões.
- 7) Serviços de rede e provedores concentram-se no sudeste (76%), com destaque no sul (10%) e nordeste (8%).
- 8) Teleatendimento concentra-se no sudeste (76%), com destaque no nordeste (11%).

No Quadro 10 pode-se observar a distribuição do número de empresas e de empregos por porte do estabelecimento. As empresas foram classificadas em quatro categorias: as com até 9 empregados; que possuem de 10 a 49 empregados; as de 50 a 99 empregados; as de 100 a 499 empregados; e as empresas com mais de 500 empregados. No que se refere ao número de empresas, a atividade econômica que se destaca é a de comércio especializado em telecomunicações, com 10.472 empresas, sendo que 87% destas empregam até 9 empregados. Como já referido, essa atividade destaca-se por empreendimentos pequenos, muitas vezes, familiares, que contratam poucos empregados, em geral vendedores, com baixa remuneração média (R\$ 691). Somando-se a essas as empresas que empregam entre 10 e 49 empregados, verifica-se que 99% das empresas nessa atividade estão representadas nessas duas categorias, sendo que concentram 88% dos empregos.

**Quadro 10:** Distribuição do número de empresas nas atividades de telecomunicações segundo o porte do estabelecimento (em número de empregados) – Brasil, 2008.

Atividade econômica por porte do estabelecimento	Empresas		Empregos	Remuneração Média (R\$)	Tempo de emprego*	Idade média
	N	%	%			
<b>Fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações</b>						
Até 9 empregados	68	44,74	1,52	1.779,20	47,74	33,64
De 10 a 49 empregados	45	29,61	6,53	1.505,29	35,14	32,04
De 50 a 99 empregados	14	9,21	6,26	1.861,49	53,99	32,77
De 100 a 499 empregados	17	11,18	22,63	3.702,17	31,48	30,86
Mais de 500 empregados	8	5,26	63,07	2.711,98	48,08	31,03
Total	152	100	100	2.789,91	43,85	31,21
<b>Implantação, manutenção e instalação de redes físicas</b>						
Até 9 empregados	883	49,89	2,31	953,26	28,52	36,14
De 10 a 49 empregados	515	29,1	9,04	1.032,42	23,98	35,37
De 50 a 99 empregados	141	7,97	7,55	1.130,85	25,94	35,01
De 100 a 499 empregados	183	10,34	30,21	1.169,15	25,6	34,14
Mais de 500 empregados	48	2,71	50,88	1.213,11	23,46	33,65
Total	1.770	100	100	1.171,27	24,46	34,11
<b>Comércio especializado em telecomunicações</b>						
Até 9 empregados	9.169	87,56	49,71	691,09	18,56	27,74
De 10 a 49 empregados	1.238	11,82	38,18	840,15	18,83	29,35
De 50 a 99 empregados	48	0,46	5,6	1.210,74	17,96	29,62
De 100 a 499 empregados	16	0,15	5,28	2.533,81	16,44	31,41
Mais de 500 empregados**	1	0,01	1,23	574,01	8,53	23,97
Total	10.472	100	100	873,02	18,39	28,61
<b>Telefonia fixa</b>						
Até 9 empregados	468	66,29	4,05	2.404,35	45,12	35,51
De 10 a 49 empregados	151	21,39	8,55	2.684,40	51,11	35,45
De 50 a 99 empregados	29	4,11	5,69	3.075,27	43,39	36,38
De 100 a 499 empregados	38	5,38	21,28	3.550,88	65,98	36,61
Mais de 500 empregados	20	2,83	60,43	4.677,17	60,59	35,36
Total	706	100	100	4.083,89	59,32	35,7
<b>Telefonia móvel</b>						
Até 9 empregados	401	50,82	3,6	2.274,80	21,25	30,26
De 10 a 49 empregados	308	39,04	16,01	2.096,22	16,77	28,8
De 50 a 99 empregados	32	4,06	5,82	3.424,84	31,08	32,62
De 100 a 499 empregados	32	4,06	18,02	4.060,20	24,58	32,42
Mais de 500 empregados	16	2,03	56,54	3.237,15	24,18	30
Total	789	100	100	3.179,05	23,36	30,41
<b>Televisão por assinatura por cabo</b>						
Até 9 empregados	55	31,98	2,22	1.539,58	27,74	30,55
De 10 a 49 empregados	72	41,86	13,31	1.698,94	30,81	30,38
De 50 a 99 empregados	22	12,79	13,91	1.312,96	28,44	29,72
De 100 a 499 empregados	18	10,47	29,3	1.724,46	25,24	29,36
Mais de 500 empregados	5	2,91	41,26	1.380,20	24,04	28
Total	172	100	100	1.517,67	25,99	29,01
<b>Serviços de rede e provedores de acesso</b>						
Até 9 empregados	1.098	74,14	8,64	1.076,79	23,41	28,85
De 10 a 49 empregados	291	19,65	15,07	1.981,23	27,36	30,75
De 50 a 99 empregados	46	3,11	7,98	2.451,41	36,73	32,55
De 100 a 499 empregados	34	2,3	21,03	3.850,53	45,57	32,72
Mais de 500 empregados	12	0,81	47,28	2.019,69	22,53	33,47
Total	1.481	100	100	2.351,99	29,32	32,43
<b>Teletendimento</b>						
Até 9 empregados	382	53,35	0,55	713,43	15,52	29,81
De 10 a 49 empregados	171	23,88	1,51	808,35	14,66	28,5
De 50 a 99 empregados	36	5,02	0,98	860,97	14,53	27,46
De 100 a 499 empregados	45	6,25	4,3	861,90	15,01	26,98
Mais de 500 empregados	82	11,5	92,67	675,38	13,02	25,64
Total	716	100	100	687,43	13,16	25,79

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** \* Tempo médio de emprego definido em meses. \*\* Parece tratar-se de um call center, classificado como empresa da atividade de comércio em telecomunicações.

A atividade de implantação, manutenção e instalação também se destaca no número de empresas, mas em quantidade menor (1.770) quando comparado as atividades de comércio. A maior parte dos estabelecimentos também é de empresas com até 9 empregados (50%), que pagam a menor remuneração média nesta atividade (R\$ 953), mas concentram parte pequena dos empregos (2,3%). As empresas que possuem entre 100 e 499 empregados são 10% das empresas na atividade, com remuneração média de R\$ 1.169 e concentrando 30% dos empregos. As empresas com mais de 500 empregados representam apenas 2,7% dos estabelecimentos, mas concentram 51% dos empregos, pagando remuneração média de R\$ 1.213. Essa situação confirma a tendência de profissionalização e concentração de empregados nas empresas desta atividade.

Outra atividade que se destaca no número de empresas é a de provedores e serviços de rede, com 1.481 estabelecimentos, sendo que 74% são microempresas, mas, como no caso das atividades de implantação, também concentram poucos empregos (8,6%). Nesta atividade, as empresas com mais de 100 empregados representam 3% dos estabelecimentos, concentrando 68% dos empregos, pagando remuneração média de R\$ 3.850 e R\$ 2.019, respectivamente.

Na atividade de teleatendimento havia 716 empresas e os empregos estão concentrados em empresas com mais de 500 empregados (92,7%), mas a remuneração média é menor que nas empresas menores. Enquanto essas empresas apresentam remuneração média de R\$ 675, as empresas com menor porte remuneram em média, respectivamente, R\$ 713, R\$ 808 e R\$ 860. Deve-se destacar que nas empresas de teleatendimento as jornadas de trabalho são de 6 horas diárias, normalmente, fato que possibilita que esses empregados tenham outro emprego ou que estudem.

A atividade de telefonia móvel apresenta 789 empresas, sendo que 90% são empresas com até 49 empregados, representando menos de 20% dos empregos. Nesta atividade, destacam-se as empresas com entre 100 e 499 empregados e com mais de 500 empregados, que embora sejam apenas 6% dos estabelecimentos, concentram 74,6% dos empregos, e apresentam a remuneração média mais elevada (R\$ 4.060). Não há perda na remuneração média entre empresas com entre 50 e 99 empregados e empresas com mais de 500 empregados, respectivamente, R\$ 3.424 e R\$ 3.237.

O caso da telefonia fixa é semelhante ao da telefonia móvel no que se refere à distribuição de empregos por tamanho dos estabelecimentos. A atividade de telefonia fixa apresenta 706 empresas, sendo que 87,7% são empresas com até 49 empregados, mas representam menos de 13% dos empregos. Nesta atividade, destacam-se as empresas com

mais de 100 empregados, que embora sejam apenas 8% dos estabelecimentos, concentram 81,7% dos empregos. No caso da telefonia fixa, há uma escala crescente do valor da remuneração média quanto maior é a empresa.

Na atividade de televisão por assinatura, existem 172 estabelecimentos, sendo 73,8% empresas com até nove empregados e com entre 10 e 49 empregados, que apresentam remuneração média de R\$ 1.539 e R\$ 1.698, respectivamente, mas concentram menos de 16% dos empregos. Como nos casos antes mencionados, as empresas com mais de 100 empregados, representam 13,4% dos estabelecimentos e concentram 68% dos empregos. No entanto, no caso das empresas de televisão por assinatura, a remuneração média não tem variação significativa em relação ao tamanho das empresas, sendo, nas empresas com mais de 100 empregados, respectivamente, R\$ 1.724 e R\$ 1.380.

A atividade de fabricação de equipamentos e de aparelhos de telecomunicações é a que apresenta menor número de empresas entre as atividades que compõem o setor de telecomunicações, eram 152. Repete-se a situação observada nas atividades de serviços de telecomunicações, ou seja, a maior parte é de empresas com até 49 empregados (74,3%), embora concentrem parte pequena dos empregos (8%). A maior parte dos empregos está nas empresas com entre 100 e 499 empregados e com mais de 500 empregados, que embora sejam 16,4% dos estabelecimentos, concentram 86% dos empregos, apresentando remuneração média mais elevada, R\$ 3.702 e R\$ 2.712, respectivamente.

A presença significativa de empresas com até 99 empregados nas atividades de telefonia fixa, telefonia móvel, televisão por cabo e fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações, provavelmente, representem empresas prestadoras de serviços para as empresas centrais, sendo que as últimas são representadas neste quadro pelas empresas com mais de 100 empregados. Esse fato parece justificar a remuneração média ser mais alta nas com entre 100 e 499 empregados e não necessariamente nas empresas com mais de 500 empregados, como ocorre nas atividades de telefonia móvel, provedores e serviços de rede, televisão a cabo, comércio especializado em telecomunicações e fabricação, exceção no caso da telefonia fixa, em que as empresas com mais de 500 empregados são as que apresentam remuneração média maior, embora as empresas com entre 100 e 499 empregados também tenham remuneração média elevada.

Delineado esse contexto geral do emprego no setor, nas próximas seções prossegue-se abordando a composição geral dos mercados de trabalho segundo as classes de *qualidade do emprego* nas atividades econômicas que compõem o setor, a fim de averiguar o comportamento de variáveis selecionadas. Demonstram-se as diferentes expressões

dessas variáveis, evidenciando as razões que diferenciam seu comportamento de maneira articulada com a natureza das atividades econômicas e o diferente ambiente econômico apresentado em cada ramo produtivo. Na última seção do capítulo, procede-se à verificação dos tipos de ocupações que ocorrem internamente às classes de emprego em cada atividade econômica do setor de telecomunicações, o que demonstra elementos fundamentais para a compreensão de como o ambiente econômico de maior dinamismo afeta a *qualidade do emprego*.

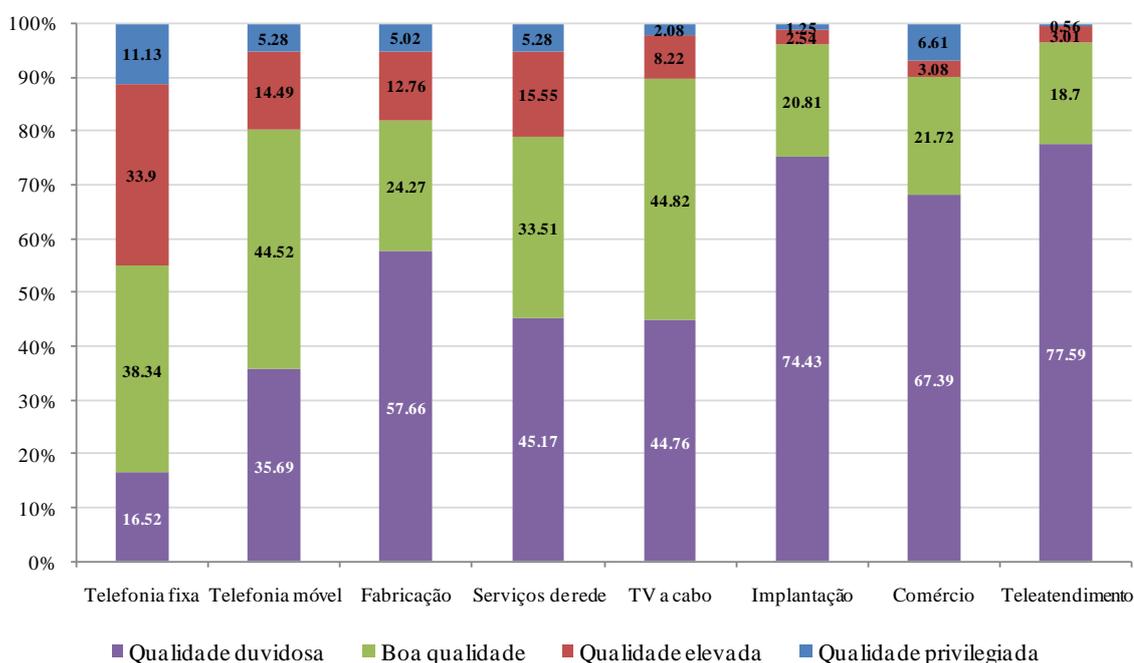
## **5.1 COMPOSIÇÃO DO MERCADO DE TRABALHO NAS ATIVIDADES ECONÔMICAS DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES**

Nesta seção, aplica-se o modelo de análise que foi proposto, com objetivo de mensurar a *qualidade do emprego*, nas oito atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações, apresentando os contrastes internos ao setor, ou seja, evidenciando as diferenças na composição desses mercados de trabalho e, em consequência, a variação no nível geral de *qualidade do emprego*. Desdobrou-se a composição dos mercados de trabalho destas atividades conforme quatro classes de emprego: (1) qualidade privilegiada, (2) qualidade elevada, (3) boa qualidade e (4) qualidade duvidosa; categorias que estão delineadas no Capítulo 1 (Seção 1.2.2, págs. 64-76).

Ao aplicar-se o modelo que analisa a *qualidade dos empregos*, observa-se diferenciação interna ao setor de telecomunicações. A composição dos mercados de trabalho demonstra-se mais heterogênea nas atividades de telefonia fixa e de telefonia móvel, nas quais se verifica maior presença de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada, categorias que somadas representam, respectivamente, 83,48% e 64,31%. Em uma situação intermediária estão as atividades de televisão por assinatura, provedores e serviços de rede e fabricação de equipamentos de telecomunicações, que somam nas mesmas categorias antes referidas, respectivamente, 55,24%, 54,83% e 42,34% (Gráfico 63; Quadros 12 e 13). Entre essas atividades, nas do setor de serviços, mais da metade dos empregos são de qualidade boa, elevada e privilegiada.

Na atividade de fabricação, por sua vez, observa-se que quase a metade dos trabalhadores tem empregos de qualidade boa, elevada ou privilegiada, mesmo sabendo que o setor industrial tende a se caracterizar tradicionalmente por significativo contingente

de operários de menor qualificação. Essas cinco atividades contrastam com as atividades de comércio especializado em telecomunicações, implantação, manutenção e instalação e teleatendimento. Nessas últimas três atividades, a proporção de empregos de qualidade boa, elevada ou privilegiada é respectivamente de 32,61%, 25,57% e 22,41%. Quanto a proporção de empregos de qualidade duvidosa, constata-se altamente representativa nas atividades de teleatendimento (77,59%), implantação, manutenção e instalação (74,43%) e comércio varejista (67,39%). Observa-se que a morfologia do mercado de trabalho nestas atividades econômicas é mais homogênea que nas demais atividades que compõem o setor.

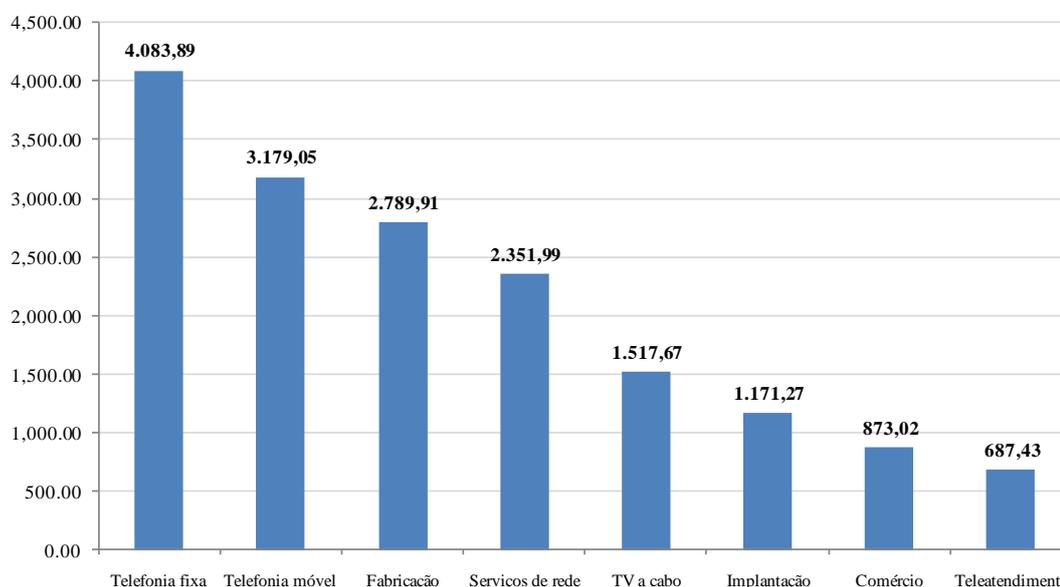


**Gráfico 63:** Distribuição do número de empregos por classe de *qualidade do emprego* nas atividades do setor de telecomunicações (telefonia fixa, telefonia móvel, fabricação de equipamentos, provedores e serviços de rede, televisão por assinatura, manutenção e instalação, comércio varejista especializado e teleatendimento) – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Na atividade de telefonia fixa, a proporção de empregos de qualidade duvidosa na composição do mercado de trabalho é baixa (16,52%), mas convém lembrar que este ramo produtivo é fortemente dependente das atividades de implantação e manutenção. Na atividade de telefonia móvel, a proporção de empregos de qualidade duvidosa na composição do mercado de trabalho não é pequena como na telefonia fixa (35,69%), mas este ramo apresenta funções de *telemarketing*, que em algumas empresas não são externalizadas, além de também ser dependente das atividades de teleatendimento externas. Na atividade de televisão por cabo, a proporção de empregos de qualidade duvidosa na

composição do mercado de trabalho é de 44,76%, mas este ramo produtivo apresenta alguma dependência das atividades de implantação e manutenção, embora conte com técnicos de instalação internos. Na atividade de serviços de rede, a proporção de empregos de qualidade duvidosa na composição do mercado de trabalho é de 45,17%, mas este ramo produtivo atua na logística do setor, prestando serviços qualificados de rede para empresas maiores. Na atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações, a proporção de empregos de qualidade duvidosa na composição do mercado de trabalho é de 57,66%, mas este ramo produtivo apresenta nas funções operacionais mão-de-obra qualificada para a montagem de equipamentos micro-eletrônicos, envolvendo trabalhadores que atuam na linha de produção de uma indústria de ponta.



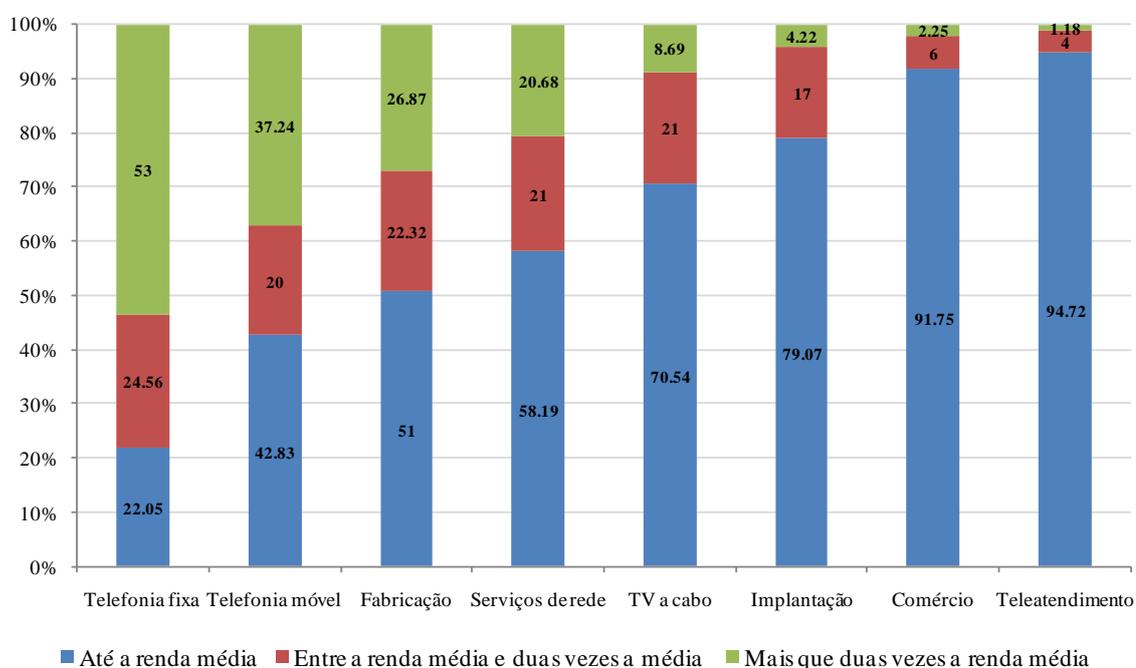
**Gráfico 64:** Remuneração média (R\$) nas atividades que compõem o setor de telecomunicações – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

A composição dos mercados de trabalho reflete-se sobre a remuneração média nas atividades econômicas. Naquelas em que se observa um mercado de trabalho heterogêneo, que significa uma maior proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada e ao mesmo tempo menor quantidade de empregos de qualidade duvidosa, constata-se remuneração média maior que nas atividades que apresentam um mercado de trabalho de morfologia mais homogênea, os com maior participação de empregos de qualidade duvidosa. A remuneração média chega a R\$ 4.083 na telefonia fixa e R\$ 3.179 na telefonia móvel, sendo de R\$ 2.789 nos provedores e serviços de rede, caíndo progressivamente nas demais atividades, chegando a R\$ 1.171 na atividade de implantação, manutenção e

instalação de redes telefônicas, R\$ 873 no comércio de aparelhos e equipamentos de telefonia e R\$ 687 nas centrais de teleatendimento ou *call centers* (Gráfico 64).

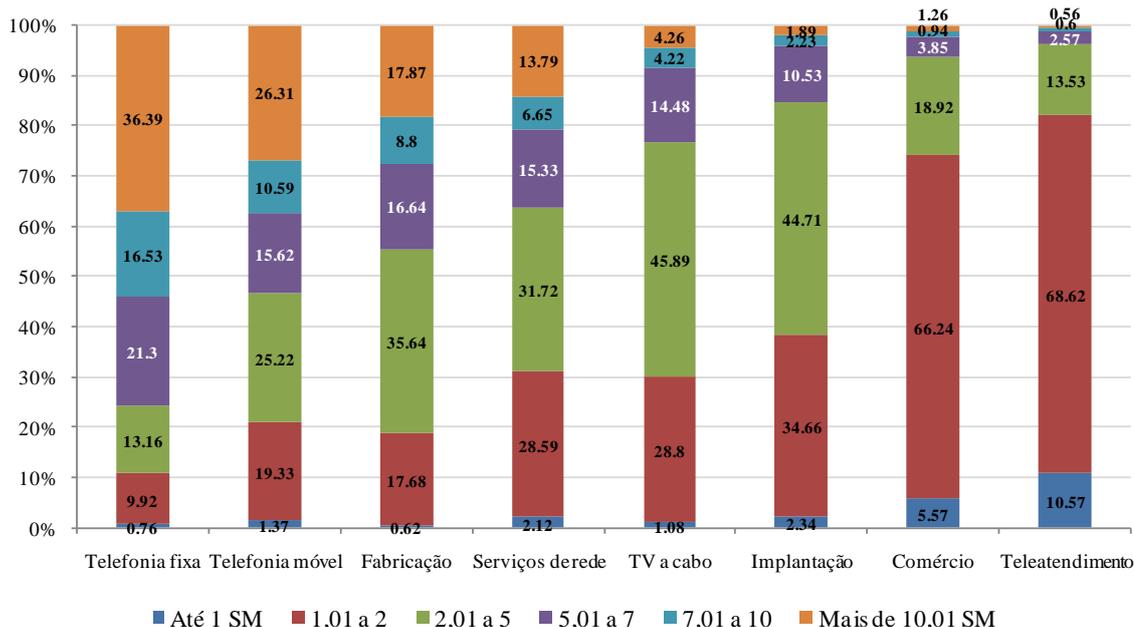
Quando se observa a distribuição de renda de forma agregada e tomando por base um parâmetro de comparação baseado na renda média do mercado de trabalho nacional, que foi de R\$ 1.436, em 2008, constata-se que, nas atividades em que há maior volume de empregos de qualidade duvidosa, a distribuição dos rendimentos estão mais concentrados nas menores faixas de renda. A proporção de empregados que recebem remuneração até a média nacional é progressiva nos ramos de atividades do setor de telecomunicações, sendo de 22,05% na telefonia fixa, 42,83% na telefonia móvel, 51% na fabricação de equipamentos, 58,19% nos serviços de rede, 70,54% na televisão por cabo, 79,07% na implantação, 91,75% no comércio e 94,72% no teleatendimento (Gráfico 65). Quanto às faixas de rendimento acima da média da remuneração nacional, observa-se, por exemplo, que nas atividades de comércio e teleatendimento, apenas 8,25% e 5,18% dos empregados, respectivamente, recebem remuneração acima da média, sendo que apenas 2,25% e 1,18% recebem acima de duas vezes a média. Nas atividades de telefonia fixa e de telefonia móvel, a participação de empregados que recebem acima da média chega a 77,56% e 57,27%, respectivamente, sendo 53% e 37,24% acima de duas vezes a média nacional.



**Gráfico 65:** Distribuição do número de empregos por categoria de renda (com base na renda média do mercado de trabalho formal brasileiro\*) nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** \* A renda média do mercado de trabalho formal no Brasil foi de R\$ 1.436, em 2008.

Quando se observa a distribuição de empregos por faixa de renda nas atividades econômicas, constata-se que há uma maior homogeneidade, com concentração de empregos de qualidade duvidosa, nas atividades que estão mais distantes dos processos do dinamismo econômico. O mercado de trabalho das atividades de comércio e de teleatendimento são concentrados em postos que remuneram entre um e dois salários mínimos, respectivamente 66,24% e 68,62%, sendo que ainda concentram participação elevada de empregos que remuneram na faixa de até um salário mínimo, 5,57% e 10,57%, em contraste com as demais atividades do setor. (Gráfico 66). Esses dados evidenciam que nessas duas atividades, a participação de empregados que recebem remuneração nas faixas de até dois salários mínimos é praticamente o dobro da atividade de implantação, manutenção e instalação. As atividades de telefonia fixa, telefonia móvel, fabricação e serviços de rede se destacam nas faixas de renda mais elevadas, especialmente acima de cinco salários mínimos, respectivamente, 74,22%, 52,52%, 43,31% e 35,77%.

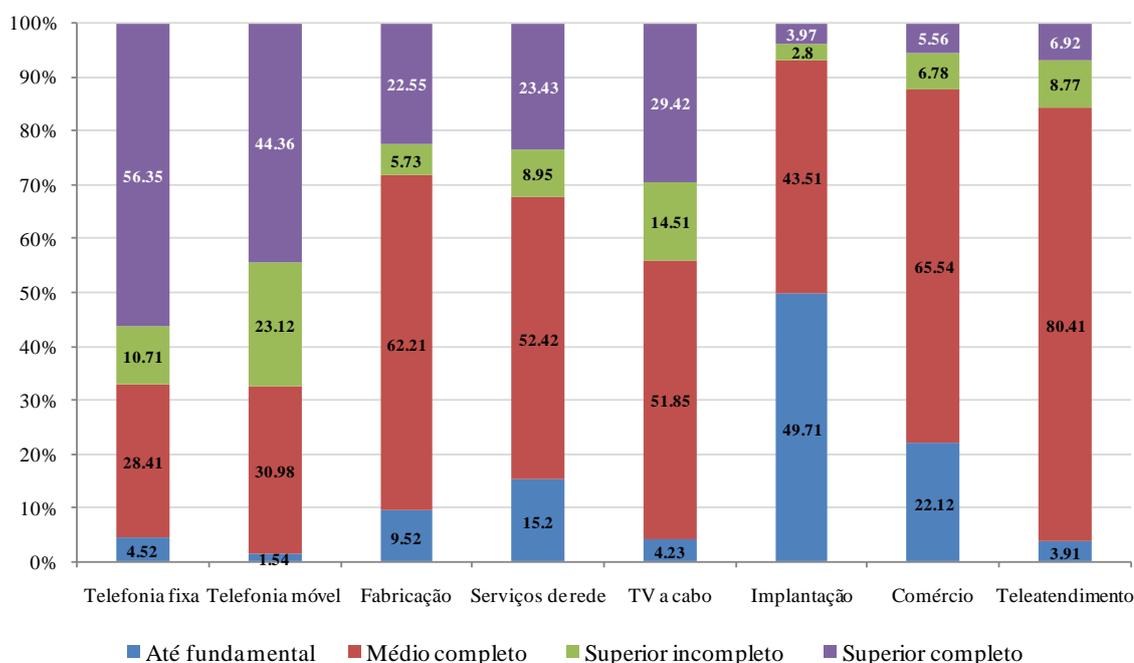


**Gráfico 66:** Distribuição do número de empregos por faixas de renda em salários mínimos (SM) nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** A Lei 11.709, de 19 de junho de 2008, definiu o valor do salário mínimo nacional em R\$ 415 (quatrocentos e quinze reais), sendo que o valor diário do salário mínimo corresponderá a R\$ 13,83 (treze reais e oitenta e três centavos) e o valor horário a R\$ 1,89 (um real e oitenta e nove centavos); nesta data, a cotação do dólar norte-americano (USD) era de R\$ 1,6043.

O grau de remuneração, por sua vez, está vinculado à composição do mercado de trabalho no que se refere ao grau de instrução dos empregados. Quanto maior a proximidade das atividades com os processos de inovação e competição, maior é a participação de empregados com instrução mais elevada. Os empregados com ensino

superior completo chegam a 56,35% na telefonia fixa e 44,36% na telefonia móvel, sendo de apenas 6,92% nas atividades de teleatendimento, 5,56% no comércio e 3,97% nas atividades de implantação (Gráfico 67). Nas atividades de telefonia fixa e móvel (no que se refere ao grau de instrução), o maior contingente de trabalhadores possui o ensino superior completo, seguido por ensino médio completo, com destaque significativo ainda no caso dos empregados com ensino superior incompleto. Nas demais atividades destacam-se os empregados com ensino médio na composição dos mercados de trabalho, sendo que nas atividades de fabricação, serviços de rede e televisão por cabo, a participação de empregados com ensino superior é sempre maior do que 22,55%; exceção é a atividade de implantação, manutenção e instalação onde o maior contingente de empregados (49,71%) possui ensino fundamental.



**Gráfico 67:** Distribuição do número de empregados por grau de instrução nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Quando se analisa a distribuição de empregados por tempo de emprego, constata-se grande participação de empregados com até um ano de emprego em todas as atividades, embora ocorra um aumento progressivo nas atividades em que os mercados de trabalho são mais homogêneos (Gráfico 68). Contingente significativo decorre da geração de empregos entre 2007 e 2008, situação observada especialmente nas atividades de telefonia móvel, televisão por cabo e teleatendimento. Apenas nas atividades de telefonia fixa e de

fabricação observa-se contingente significativo de empregados com mais de três anos de emprego, o que se reproduz nas duas maiores média de tempo de emprego, respectivamente 59,32 e 43,85 meses (Gráfico 69). A telefonia móvel apresenta uma das mais baixas médias de tempo de emprego (23,36 meses), embora apresente um mercado de trabalho em que se destacam os empregos de classe boa, elevada e privilegiada.

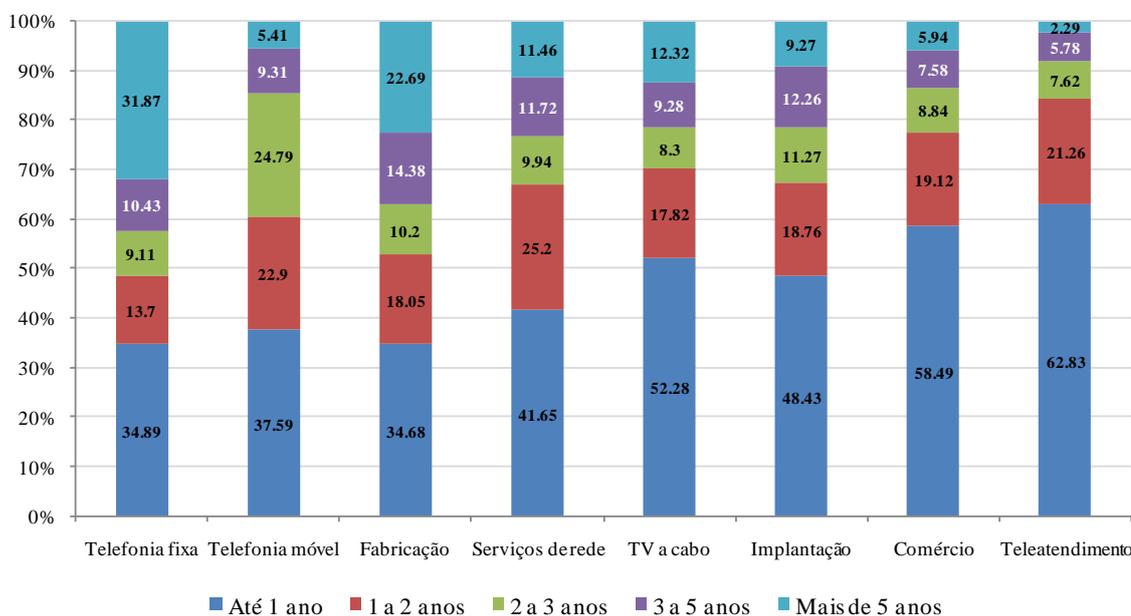
O alto volume de empregados com pouco tempo de emprego não pode ser explicado por algum tipo de contrato temporário ou parcial, visto que os vínculos em todas as atividades do setor ocorrem majoritariamente na categoria trabalhador urbano vinculado a empregador pessoa jurídica por contrato de trabalho regido pela CLT, por prazo indeterminado<sup>53</sup>. Tal situação pode, talvez, ser explicada pela significativa geração de empregos, nos últimos anos, na telefonia móvel, bastante acima do que ocorreu na telefonia fixa e na fabricação de equipamentos. Pode também estar vinculada ao maior número de *players* em disputa e expansão no mercado de telecomunicações, o que favoreceria a rotatividade voluntária. Tanto na telefonia fixa quanto na fabricação há contingente significativo de empregados com mais de cinco anos de emprego, respectivamente 31,87% e 22,69%, aspecto que é uma marca de mercados com trajetória histórica mais longa. Na telefonia móvel apenas 5,41% dos empregados apresentam mais de cinco anos de emprego, contingente que só é maior do que nas atividades de teletendimento, onde 2,29% podem ser incluídos nesta faixa. Na telefonia móvel havia 24,79% de empregados na faixa entre dois e três anos de emprego e 9,31% na faixa entre três e cinco anos de emprego.

Considerando-se como critério de permanência todas as faixas que estão acima de um ano de emprego, telefonia fixa, telefonia móvel e fabricação atingem uma proporção semelhante, respectivamente, 65,11%, 62,41% e 65,32%. Considerando-se que na telefonia móvel houve geração significativa de empregos entre 2007 e 2008 (saldo de 3.232 postos), diferentemente das atividades de telefonia fixa e de fabricação (saldo de 425 e 56 postos, respectivamente), pode-se afirmar haver um quadro que corrobora com um bom nível geral de *qualidade do emprego* na telefonia móvel, como demonstraram os demais indicadores (ver Gráfico 69). Se a atividade de telefonia fixa a progressão da *qualidade do emprego* associada à trajetória na empresa, o caso da telefonia móvel é emblemático da oferta de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada sem uma necessária vinculação ao

---

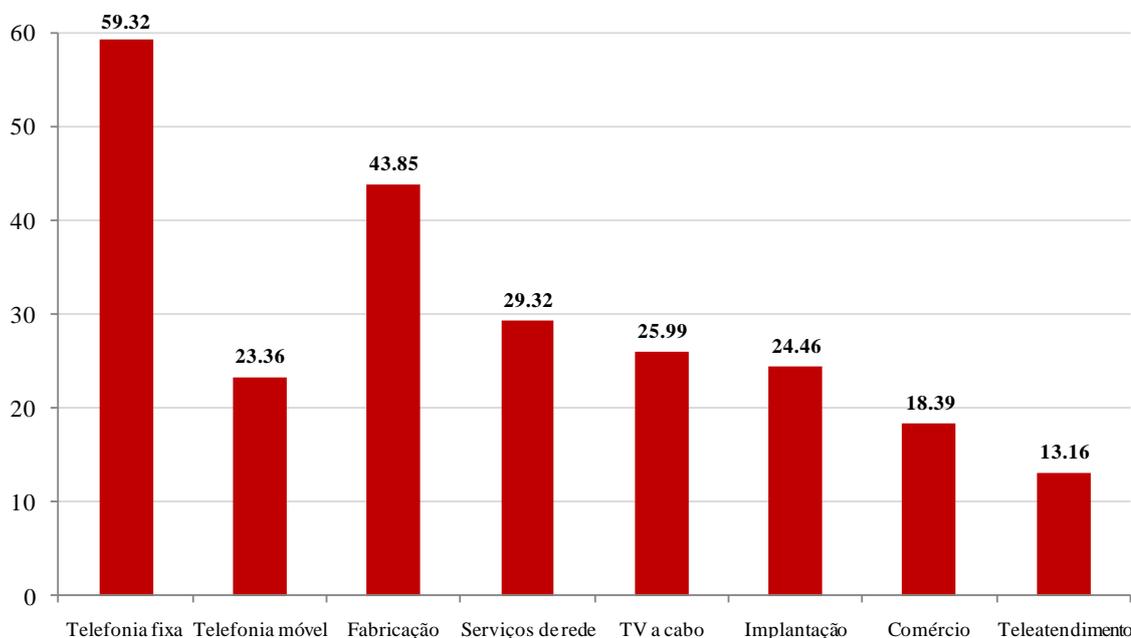
<sup>53</sup> A categoria “trabalhador urbano vinculado a empregador pessoa jurídica por contrato de trabalho regido pela CLT, por prazo indeterminado” corresponde a 99,24% na telefonia fixa; 99,05% na telefonia móvel; 99,27% na fabricação; 99,42% nos serviços de rede; 99,07% na televisão por assinatura; 98,28% na implantação, manutenção e instalação; 99,39% no comércio e 99,50% no teletendimento.

tempo de emprego (descartando-se, portanto, efeitos de planos de carreira, por exemplo). Esse processo tende a ocorrer também nas demais atividades do setor, mas é mais acentuado em atividades de trajetória histórica mais recente.



**Gráfico 68:** Distribuição do número de empregados por tempo de emprego nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

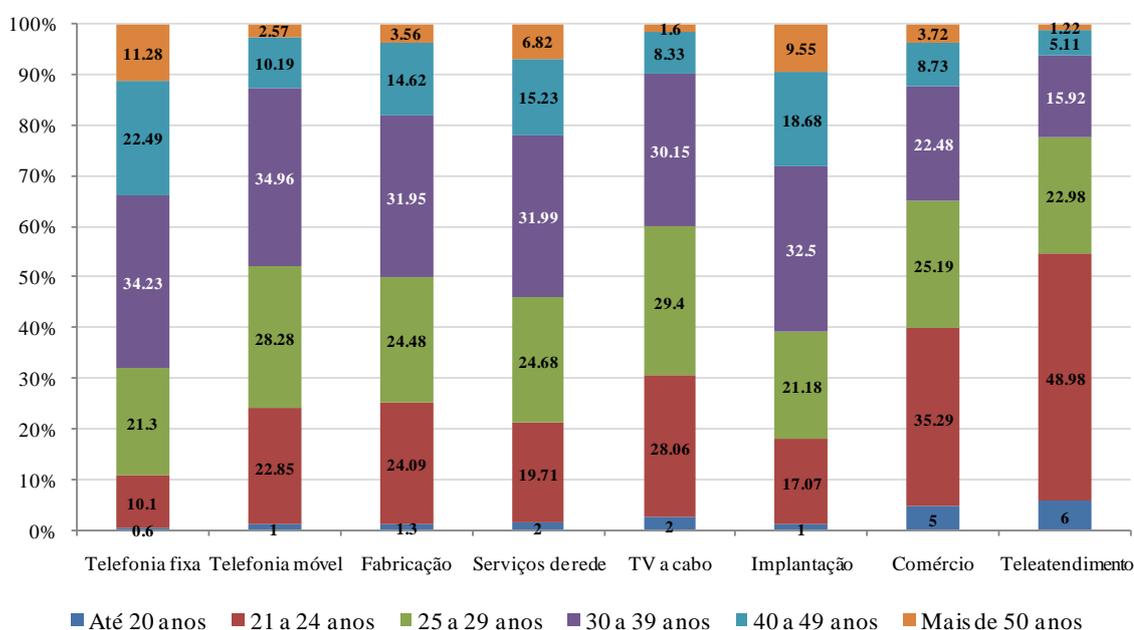
Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.



**Gráfico 69:** Tempo médio de emprego (em meses) nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Em todas as atividades do setor de telecomunicações é pequena a participação de empregados com até 20 anos de idade, sendo de 5% no comércio e 6% no teleatendimento, mas não passando de 2% nas demais atividades (Gráfico 70). Nas atividades econômicas em que os mercados de trabalho são constituídos por maior volume de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada, é muito pequena a participação de empregados com até 20 anos, embora se abra espaço para empregados com até 24 anos. Há uma evidente diminuição na participação de empregados de até 24 anos quanto mais os ramos produtivos apresentam mercados de trabalho com melhores empregos. Era esperado que houvesse inserção maior de empregados com mais de 24 anos nesses mercados de trabalho, uma vez que, como já foi observado, há participação maior de empregados com instrução superior.

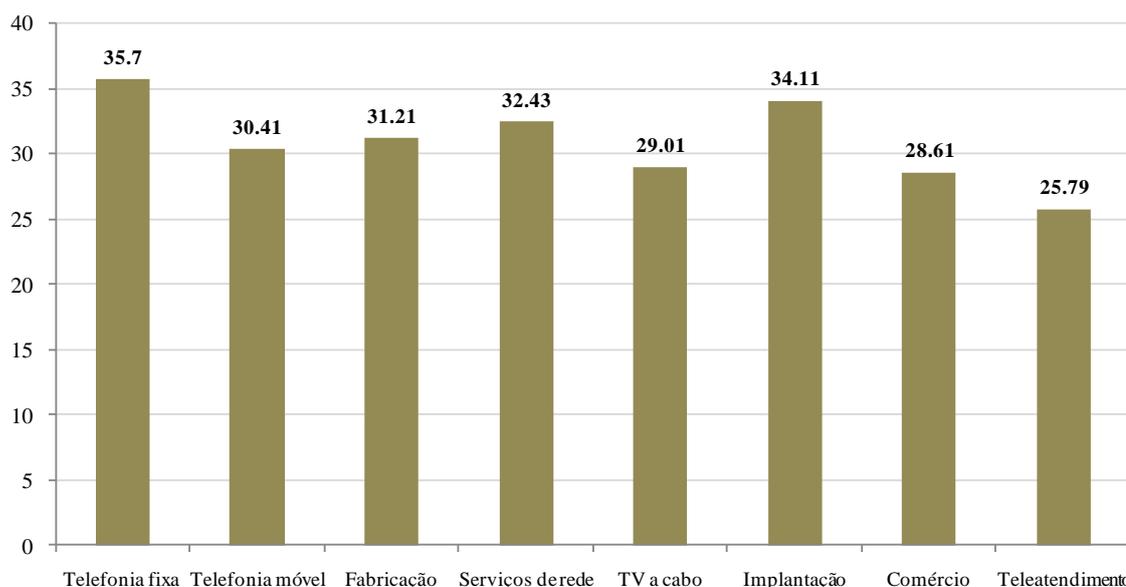


**Gráfico 70:** Distribuição do número de empregos por faixas etária dos empregados nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Nas atividades em que os mercados de trabalho são mais homogêneos, concentrando empregos de qualidade duvidosa, há maior participação de empregados mais jovens. Já nas atividades econômicas em que os mercados de trabalho são mais heterogêneos, há uma distribuição mais equilibrada dos empregados segundo a faixa etária. Na telefonia fixa apenas 10,7% dos empregados têm até 24 anos de idade, proporção que aumenta para 23,85% na telefonia móvel, 25,39% na fabricação, 21,71% nos serviços de rede, atingindo 30,06% na televisão por cabo. As atividades de comércio e teleatendimento são as mais abertas para a inserção de empregados com até 24 anos de idade, em razão da

menor exigência de instrução mais elevada, respectivamente, 40,29% e 54,98%. Telefonia fixa e implantação são as atividades que agregam o maior contingente de trabalhadores experientes, considerando os com mais de 40 anos de idade, são respectivamente, 33,77% e 28,23%, enquanto que em telefonia móvel e fabricação são 12,76% e 18,18%, respectivamente. Na atividade de implantação, não apenas o contingente de empregados mais jovens, mas toda a estrutura ocupacional por faixa etária apresenta uma composição semelhante a da telefonia fixa, fato que evidencia a trajetória histórica de mesma origem de ambas as atividades. Outra semelhança é a média de idade, que chega a 35,7 anos na telefonia fixa e 34,11 anos na implantação (Gráfico 71), enquanto que essa média não passa, nas demais atividades, dos 32,43 anos (serviços de rede), sendo de 30,41 anos na telefonia móvel, 31,21 anos na fabricação e 29,01 anos na televisão por cabo. A média de idade é mais baixa nos mercados de trabalho formados por maior proporção de empregos de qualidade duvidosa, ou seja, 28,61 anos no comércio e 25,79 anos no teleatendimento.



**Gráfico 71:** Idade média dos empregados nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Os empregados na faixa entre 30 e 39 anos, que já possuem experiência profissional e, em determinados casos, maior instrução, representam o maior contingente de empregados em praticamente todas as atividades que compõem o setor de telecomunicações, exceto comércio e teleatendimento, que não por acaso são as atividades com mercados de trabalho “piramidais”, estreitos no topo e largos na base, mais homogêneos, concentrando atividades laborais de conteúdo pobre. Na telefonia fixa e na

telefonia móvel os empregados entre 30 e 39 anos representam 34,23% e 34,96%, respectivamente, variando entre 30,15% e 32,5% na fabricação, nos serviços de rede, na televisão por cabo e até mesmo na implantação. O mesmo não ocorre na atividade de comércio especializado em telecomunicações, onde os empregados na faixa entre 30 e 39 anos representam 22,48%. No teleatendimento, os empregados nessa faixa etária são apenas 15,92%. Tanto o mercado de trabalho do comércio como o do teleatendimento se caracterizam pela participação ampla de empregados com 29 anos ou menos.

Atividades como telefonia fixa e telefonia móvel, do ramo de serviços, e fabricação de equipamentos de telecomunicações apresentam remuneração média semelhante entre os empregos de qualidade privilegiada, elevada e boa (Quadro 11). A atividade de serviços de rede também tem uma distribuição equilibrada com tais atividades, mas apenas quando se consideram os empregos de qualidade privilegiada e elevada.

A maior proporção de empregos de qualidade privilegiada, elevada e boa está nas atividades do primeiro e segundo nível de dinamismo econômico no setor (Quadro 12), destacando-se a atividade de telefonia fixa (83,48%), seguida da telefonia móvel (64,31%), televisão por assinatura (55,24%), serviços de rede (54,83%) e fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações (42,34%). As atividades que apresentam maior incidência de empregos de qualidade duvidosa são as que estão no terceiro nível de dinamismo econômico, destacando-se a atividade de teleatendimento (77,59%), seguida de implantação, manutenção e instalação (74,43%) e comércio varejista especializado em telecomunicações (67,39%).

A distribuição entre as classes de emprego de maior qualidade (privilegiada, elevada e boa) apresenta peculiaridades de cada atividade econômica que compõe o setor. Na telefonia fixa, a proporção de empregos de qualidade privilegiada (11,13%) e elevada (33,9%) se destaca, especialmente em comparação com a telefonia móvel (5,28% e 14,49%), mas também em relação às demais atividades. Essa situação pode ser explicada em razão da maior quantidade de empresas nessa atividade. Outra explicação está também na maior constituição de redes operacionalizadas com empresas da atividade de implantação, manutenção e instalação, o que pode incidir em uma forte incidência de cargos de gestão nas empresas de telefonia fixa.

**Quadro 11:** Distribuição do número de empregados nas atividades do setor de telecomunicações por classe de emprego e segundo indicadores selecionados (remuneração média [em R\$], tempo médio no emprego, idade média do empregado e participação de profissionais\*) – Brasil, 2008.

<b>Atividades econômicas e qualidade do emprego</b>	<b>Número de empregados</b>	<b>Remuneração média (R\$)</b>	<b>Tempo médio de emprego (meses)</b>	<b>Idade média do empregado</b>	<b>Participação de profissionais*</b>
<b><i>Fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações</i></b>					
Qualidade privilegiada	782	12.681,22	76,4	39,46	85,17
Qualidade elevada	1.986	5.484,50	53,43	33,5	87,76
Boa qualidade	3.777	2.926,14	51,7	31,73	22,77
Qualidade duvidosa	8.973	1.281,42	35,59	29,72	2,66
<b><i>Implantação, Manutenção e instalação</i></b>					
Qualidade privilegiada	670	3.265,03	36,52	39,12	31,2
Qualidade elevada	1.350	3.271,29	38	36,5	72,89
Boa qualidade	11.050	1.574,92	29,38	35,17	5,46
Qualidade duvidosa	39.650	959,55	22,53	33,65	0,79
<b><i>Comércio varejista especializado em telecomunicações</i></b>					
Qualidade privilegiada	3.703	1.710,89	25,1	32,4	15,66
Qualidade elevada	1.728	2.641,53	22,67	30,76	45,6
Boa qualidade	12.171	1.071,88	24,48	29,84	7,12
Qualidade duvidosa	37.758	652,69	15,52	27,58	2,32
<b><i>Telefonia fixa</i></b>					
Qualidade privilegiada	3.987	9.272,28	65,11	39,11	84,73
Qualidade elevada	12.146	4.838,43	62,08	36,42	86,52
Boa qualidade	13.736	2.902,45	67,46	35,77	35,36
Qualidade duvidosa	5.919	1.805,23	31,09	31,71	24,4
<b><i>Telefonia móvel</i></b>					
Qualidade privilegiada	1.983	10.785,73	35,08	37,54	87,34
Qualidade elevada	5.446	5.389,86	31,84	33,64	84,52
Boa qualidade	16.735	3.075,70	24,49	31,13	42,48
Qualidade duvidosa	13.416	1.287,80	16,8	27,14	24,08
<b><i>Televisão por assinatura a cabo</i></b>					
Qualidade privilegiada	235	8.408,93	59,54	37,36	74,47
Qualidade elevada	928	2.150,73	32,58	28,24	53,34
Boa qualidade	5.058	1.542,91	34,22	29,53	39,48
Qualidade duvidosa	5.051	1.058,08	14,95	28,21	12,93
<b><i>Serviços de rede e provedores</i></b>					
Qualidade privilegiada	2.066	8.931,66	50,29	37,57	70,38
Qualidade elevada	6.082	4.858,06	42,22	32,43	73,86
Boa qualidade	13.105	1.900,84	29,85	32,82	16,57
Qualidade duvidosa	17.664	1.072,75	22,07	31,5	5,89
<b><i>Atividades de teleatendimento</i></b>					
Qualidade privilegiada	290	5.083,63	27,48	34,42	54,37
Qualidade elevada	1.620	1.468,32	18,49	27,77	53,82
Boa qualidade	11.150	946,38	17,97	26,96	15,01
Qualidade duvidosa	46.940	563,16	11,68	25,34	2,81

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. \* Percentual de empregados com instrução superior.

**Quadro 12:** Ambiente empresarial e estrutura do mercado de trabalho nas atividades que compõem o setor de telecomunicações – Brasil, 2008.

Atividades econômicas (Setor de telecomunicações)	Grau de Dinamismo econômico (Posição no mercado)	Ambiente empresarial (Fatores explicativos)			Nível geral de qualidade do emprego*	Classes de emprego** (Composição da estrutura do mercado de trabalho: Participação % no total de empregos)			
		Expansão	Competição	Inovação		Qualidade privilegiada	Qualidade elevada	Boa qualidade	Qualidade duvidosa
Fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações	Segundo (Fornecedores)	Significativa	Acirrada	Especializada, diferenciam modelos e tecnologias	42,34	5,02	12,76	24,27	57,66
Implantação, manutenção e instalação	Terceiro (Prestadores de serviço)	Significativa	Baixa ou inexistente	Especializada, com novas técnicas de conexão	25,57	1,25	2,54	20,81	74,43
Comércio varejista	Terceiro (Representantes)	Significativa	Moderada, venda atomizada	Especializadas, diferenciam em promoções (preço)	32,61	6,61	3,08	21,72	67,39
Telefonia fixa	Primeiro (Estruturação do mercado e suporte operacional)	Estagnada	Acirrada; concorrência tel. móvel e TV a cabo	Inovam e diferenciam, investem em rede física	83,48	11,13	33,9	38,34	16,52
Telefonia móvel	Primeiro (Estruturação do mercado e suporte operacional)	Ampla	Acirrada; concorrência no segmento	Inovam e diferenciam, investem em tecnologia	64,31	5,28	14,49	44,52	35,69
Televisão por assinatura	Primeiro (Estruturação do mercado e suporte operacional)	Significativa	Acirrada; concorrência banda larga e tel. fixa	Inovam e diferenciam, investem em convergência	55,24	2,08	8,22	44,82	44,76
Serviços de rede e provedores	Segundo (Prestadores de serviço)	Significativa	Moderada	Especializadas, mas diferenciam serviços, otimização de sistemas	54,83	5,28	15,55	33,51	45,17
Teleatendimento	Terceiro (Prestadores de serviço)	Ampla	Baixa ou inexistente	Diferenciam pouco: novas técnicas; abordagem ao cliente	22,41	0,56	3,01	18,7	77,59

**Fonte:** Elaboração própria do campo e segmentação econômica, tendo em vista delimitação do objeto de investigação. Dados da Rais-Caged. **Observação:** \* Soma a participação de empregos das classes privilegiada, elevada e boa. \*\*Elaborado a partir das categorias ocupacionais disponíveis para análise na base RAIS e aplicação do Índice ISECHO.

Deve-se registrar que há uma significativa proporção de empregos de boa qualidade em todas as atividades de primeiro e segundo nível de dinamismo econômico, em razão de tratar-se de ramos produtivos dependentes de mão-de-obra técnica e administrativa. Entre as atividades que apresentam menor incidência de empregos de boa qualidade destaca-se a atividade de teleatendimento (18,7%), seguida de implantação, manutenção e instalação (20,81%) e comércio varejista especializado em telecomunicações (21,72%). As atividades com maior incidência de empregos de boa qualidade são, respectivamente, televisão por assinatura (44,82%), telefonia móvel (44,52%), telefonia fixa (38,34%), e serviços de rede (33,51%). A atividade de fabricação de equipamentos, que está em um segundo nível de dinamismo econômico no setor, apresenta proporção intermediária de empregos de boa qualidade (24,27%).

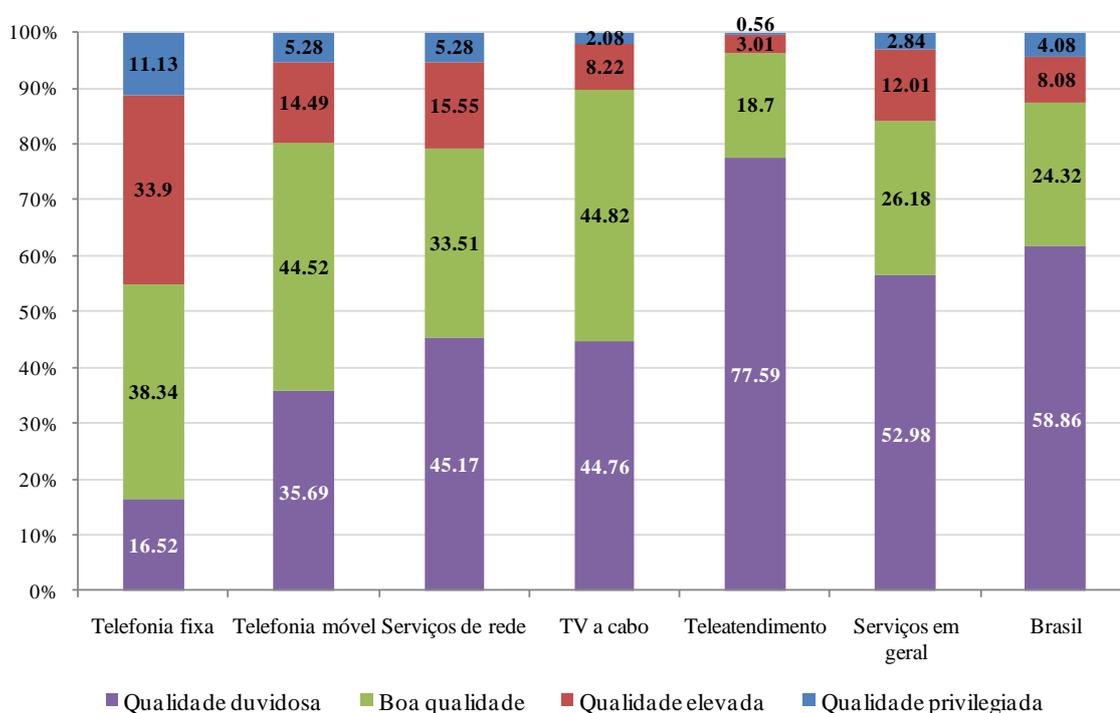
As atividades econômicas que mais inovam e que têm um ambiente mais competitivo (telefonia móvel, telefonia fixa, serviços de rede, televisão por assinatura e fabricação de equipamentos) são as que apresentam reduzida proporção de empregos de qualidade duvidosa. Nas atividades que prestam serviços de suporte às demais, teleatendimento e implantação, e no comércio varejista especializado em telecomunicações, que em geral são atividades com pouca ou nenhuma diferenciação de produtos e que investem pouco ou, quando investem, são via empresas maiores, há um grande contingente de empregos de qualidade duvidosa.

Embora apresentem distribuição muitas vezes não equivalente em número de empregos por classe de qualidade, decorrente de peculiaridades próprias a cada atividade econômica, constata-se que as atividades que estão tanto no primeiro quanto no segundo nível de dinamismo econômico, mais diretamente responsáveis pela expansão do setor e que mais se envolvem com os processos de competição e de inovação, são as que apresentam mercados de trabalho menos concentrados em atividades laborais pobres e de execução, representativas dos empregos de qualidade duvidosa. Em razão disso, são essas atividades que também apresentam o maior contingente de quadros profissionais, técnicos e administrativos. A proximidade com o dinamismo econômico incide fortemente sobre a composição do mercado de trabalho bem como sobre as condições laborais observadas.

Os aspectos observados na análise da *qualidade do emprego* entre as atividades do setor de telecomunicações também podem ter seu desempenho comparado com o contexto mais amplo do mercado de trabalho, tanto o do contexto do Brasil, em geral, quanto o dos grandes setores econômicos em que as atividades econômicas do setor de telecomunicações estão inseridas. Essa análise será efetuada na seção que segue.

## 5.2 COMPARANDO A COMPOSIÇÃO DO MERCADO DE TRABALHO NAS ATIVIDADES DE TELECOMUNICAÇÕES, NOS GRANDES SETORES ECONÔMICOS E NO BRASIL

Nesta seção aplicou-se o modelo de análise da *qualidade do emprego* no contexto mais amplo de empregos, ou seja, no mercado de trabalho dos grandes setores econômicos e do Brasil, em geral. Compara-se esse desempenho com o dos mercados de trabalho nas atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações, a fim de evidenciar a diferença de composição entre os mesmos.

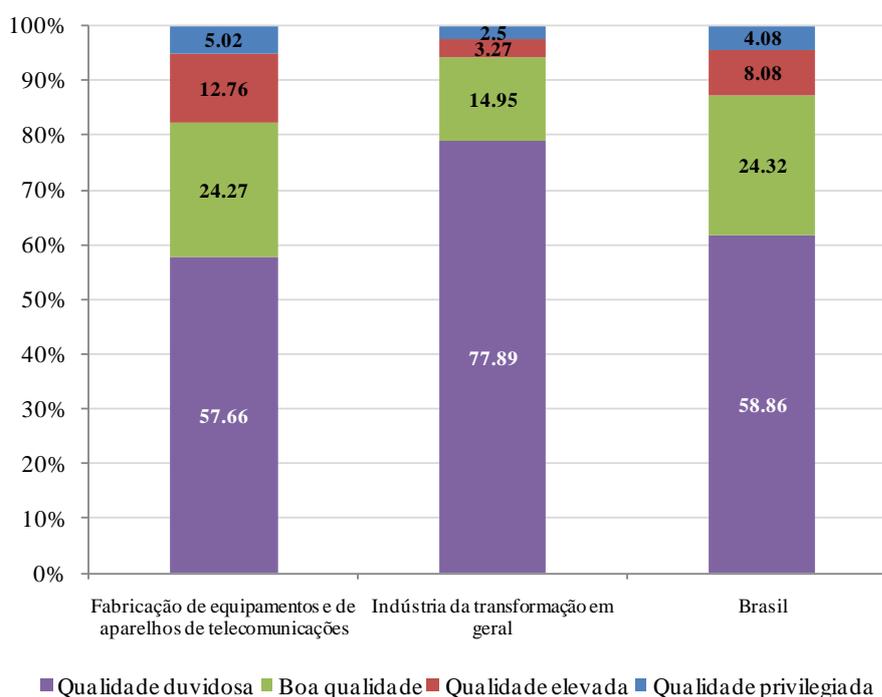


**Gráfico 72:** Distribuição do número de empregos por classes de *qualidade do emprego* nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o setor de serviços e o mercado de trabalho em geral – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Entre as oito atividades que compõem o setor de telecomunicações investigadas no estudo, cinco estão alocadas no grande setor de serviços: telefonia fixa, telefonia móvel, serviços de rede, televisão a cabo e teleatendimento. No que se refere à distribuição do número de empregos por classe de *qualidade do emprego* e considerando-se a proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada, observa-se que o desempenho das quatro primeiras é superior ao do contexto mais amplo, tanto em relação ao setor de serviços quanto ao do mercado de trabalho do Brasil, em geral (Gráfico 72). Enquanto a

proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada é de 41,14% no Brasil e de 47,02% no setor de serviços, esta é de 83,48% na telefonia fixa, 64,31% na telefonia móvel, 54,83% nos serviços de rede e 55,24% na televisão a cabo. Apenas na atividade de teleatendimento observa-se um desempenho abaixo do contexto mais amplo, visto que apenas 22,41% dos empregos são de qualidade boa, elevada e privilegiada. Considerando-se a variação da composição dos mercados de trabalho das atividades do setor de telecomunicações alocadas no setor de serviços, confirma-se a pressuposição de que o setor de serviços apresenta grande variabilidade na natureza das atividades.

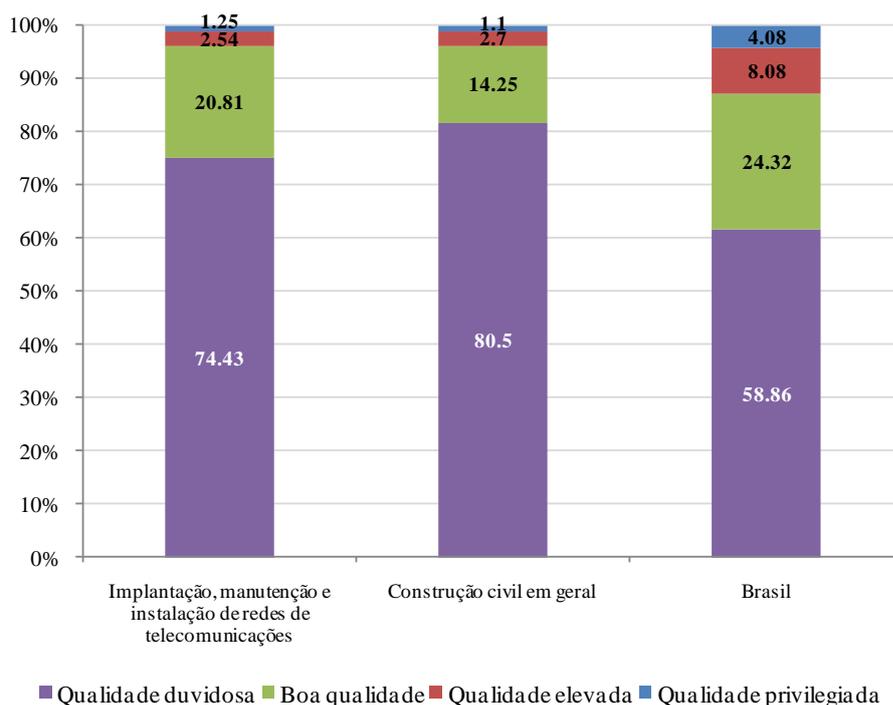


**Gráfico 73:** Distribuição do número de empregos por classes de *qualidade do emprego* na atividade de fabricação de equipamentos e de aparelhos de telecomunicações em contraste com o setor da indústria da transformação e o mercado de trabalho em geral – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Entre as oito atividades que compõem o setor de telecomunicações investigadas no estudo apenas a de fabricação de aparelhos e equipamentos de telecomunicações está alocada no grande setor da indústria da transformação. No que se refere à distribuição do número de empregos por classe de *qualidade do emprego*, observa-se que o desempenho desta atividade está abaixo do desempenho observado para o mercado de trabalho do Brasil, em geral, embora seja superior ao desempenho do grande setor da indústria da transformação (Gráfico 73), quando se considera a proporção de empregos de qualidade

boa, elevada e privilegiada na composição das estruturas ocupacionais. O melhor desempenho dessa atividade do setor de telecomunicações em relação ao seu contexto imediato está vinculado à produção de equipamentos com tecnologia micro-eletrônica e ao conteúdo informacional que envolve as linhas de produção, diferente do que ocorre com grande parte das demais atividades alocadas no grande setor industrial, que lidam com produção de menor sofisticação. Enquanto a proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada é de 41,14% no Brasil e de 22,11% no grande setor da indústria da transformação, esta é de 42,34% na atividade de fabricação de aparelhos e equipamentos de telecomunicações. Essa diferença em relação ao contexto imediato ocorre nas três classe de emprego de maior qualidade: entre os empregos de qualidade privilegiada, a proporção é o dobro em relação ao grande setor industrial; entre os empregos de qualidade elevada, a diferença é ainda mais ampla, quase quatro vezes (12,76% ante 3,27%); entre os empregos de boa qualidade são 24,27% ante 14,95%.



**Gráfico 74:** Distribuição do número de empregos por classes de *qualidade do emprego* na atividade de implantação, manutenção e instalação de redes de telecomunicações em contraste com o setor da construção civil e o mercado de trabalho em geral – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

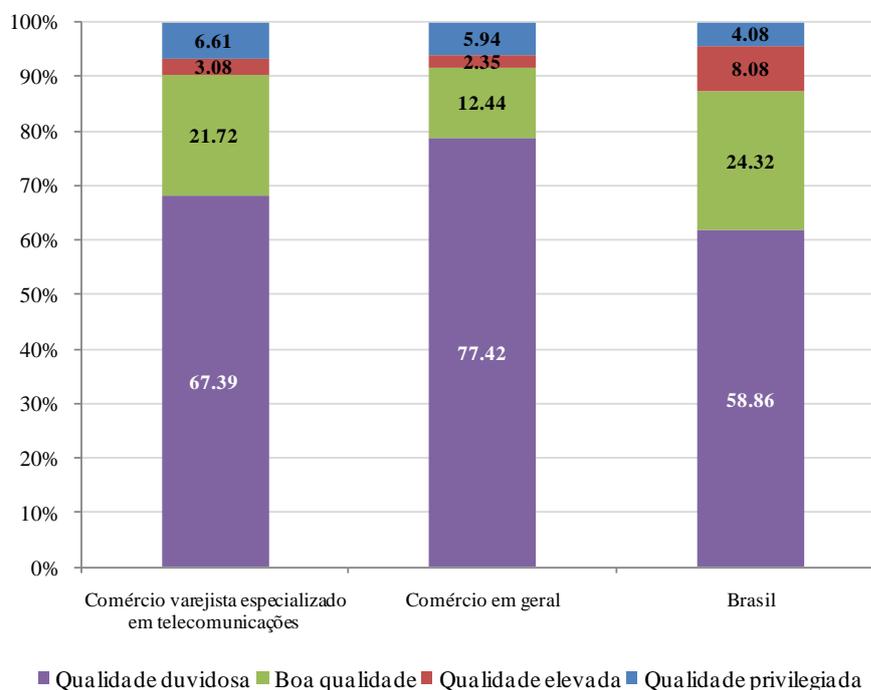
Entre as oito atividades que compõem o setor de telecomunicações investigadas no estudo, apenas implantação, manutenção e instalação está alocada no grande setor de

construção civil. No que se refere à distribuição do número de empregos por classe de *qualidade do emprego*, observa-se que o desempenho desta atividade está bastante abaixo do desempenho do mercado de trabalho do Brasil em geral, embora seja um pouco superior ao desempenho do grande setor da construção civil (Gráfico 74), quando se considera a proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada na composição das estruturas ocupacionais. Como no caso da fabricação, na implantação o melhor desempenho dessa atividade em relação ao seu contexto imediato está vinculado ao conteúdo informacional que envolve nas atividades laborais, diferença que é substancial quando comparada com as demais atividades alocadas no grande setor da construção civil. Enquanto a proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada é de 41,14% no Brasil e de 19,50% no grande setor da construção civil, esta é de 25,57% na atividade de implantação, manutenção e instalação de redes de telecomunicações. Essa diferença em relação ao contexto imediato ocorre especialmente na classe de “empregos de boa qualidade”, que representa 20,81% dos empregos enquanto que no grande setor da construção civil é de 14,25%.

No grande setor do comércio, está alocada a atividade de comércio especializado em telecomunicações. No que se refere à distribuição do número de empregos por classe de *qualidade do emprego*, observa-se que o desempenho desta atividade está significativamente abaixo do desempenho observado para o mercado de trabalho do Brasil, em geral, embora seja consideravelmente superior ao desempenho do grande setor do comércio (Gráfico 75), quando se considera a proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada na composição das estruturas ocupacionais. Como no caso das atividades de fabricação e de implantação, pode-se vincular esse melhor desempenho da atividade em relação ao seu contexto imediato aos produtos e serviços informacionais comercializado e a necessidade do empregado possuir facilidade em lidar com essas tecnologias. Enquanto a proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada é de 41,14% no Brasil e de 22,58% no grande setor do comércio, esta é de 32,61% na atividade de comércio especializado em telecomunicações. Essa diferença em relação ao contexto imediato ocorre especialmente na classe de “empregos de boa qualidade”, que representa 21,72% dos empregos enquanto que no grande setor do comércio é de 12,44%. A venda de produtos tecnológicos exige um contingente maior de técnicos em eletrônica e o grande número de pequenas empresas exige também muitos cargos administrativos.

A diferenciação observada na composição dos mercados de trabalho das atividades que compõem o setor de telecomunicações em relação ao contexto mais amplo é expressa

por diferenças nos salários médios (Gráficos 76 e 77) e na distribuição dos empregos por categorias de renda (Gráficos 78 e 79) e por faixas de salários mínimos (Gráficos 80 e 81).

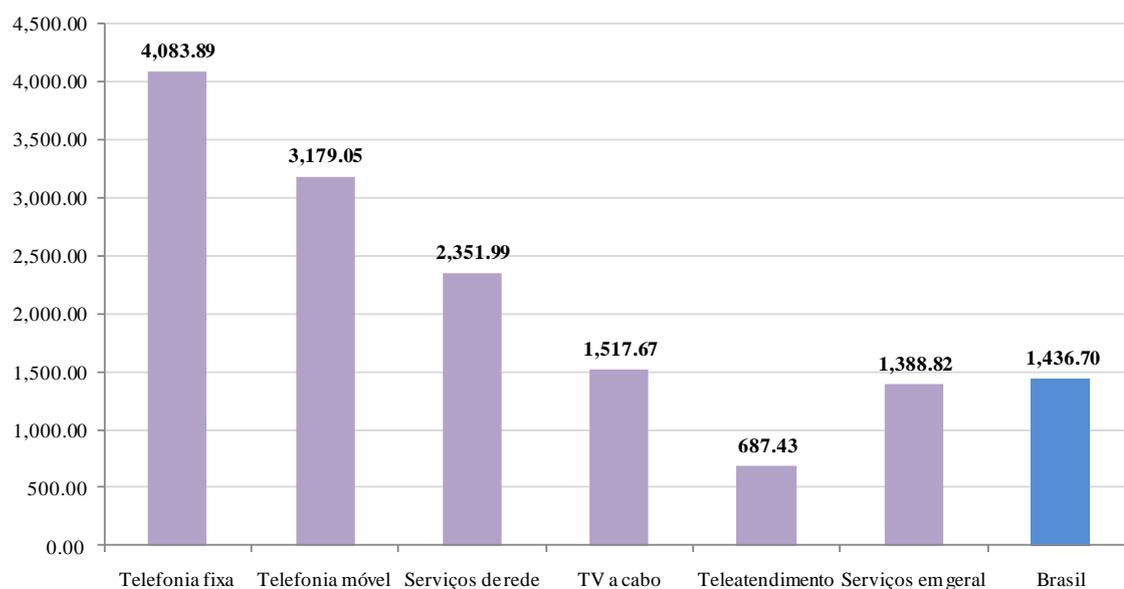


**Gráfico 75:** Distribuição do número de empregos por classes de *qualidade do emprego* na atividade de comércio especializado em telecomunicações em contraste com o setor do comércio e o mercado de trabalho em geral – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Observou-se que entre as cinco atividades do setor de telecomunicações alocadas no setor de serviços ocorre significativa diferenciação entre estas e o seu contexto mais amplo no que se refere à distribuição dos postos de trabalho por classe de emprego. Essa condição repercute sobre os salários médios. Em 2008, a renda média do mercado de trabalho formal no Brasil foi de R\$ 1.436,70 e no setor de serviços em geral, de R\$ 1.388,92 (Gráfico 76). Entre as cinco atividades, apenas teleatendimento apresenta renda média inferior as observadas no contexto mais amplo, embora deva se destacar a jornada de trabalho de 6 horas diárias nos cargos de *telemarketing*. A atividade de telefonia fixa apresenta uma renda média de 2,84 vezes maior que a renda média nacional e 2,94 vezes maior que a do grande setor de serviços. Na atividade de telefonia móvel, a mesma relação foi de 2,21 e de 2,29. Na atividade de serviços de rede, a mesma relação foi de 1,63 e de 1,69. Na atividade de televisão por cabo, a tendência se mantém, mas com margem menor, sendo respectivamente de 1,05 e 1,09. Todavia, é importante afirmar que nem todas as

atividades do setor de telecomunicações alocadas nos serviços apresentam desempenho superior ao contexto mais amplo. A atividade de teleatendimento apresenta uma renda média equivalente a 47,8% da renda média nacional e 49,5% da do grande setor de serviços. Esse fato indica a importância da natureza das atividades laborais sobre a qualidade dos empregos, especialmente no que se refere ao rendimento.



**Gráfico 76:** Remuneração média (R\$) nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo (setor de serviços e o mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008

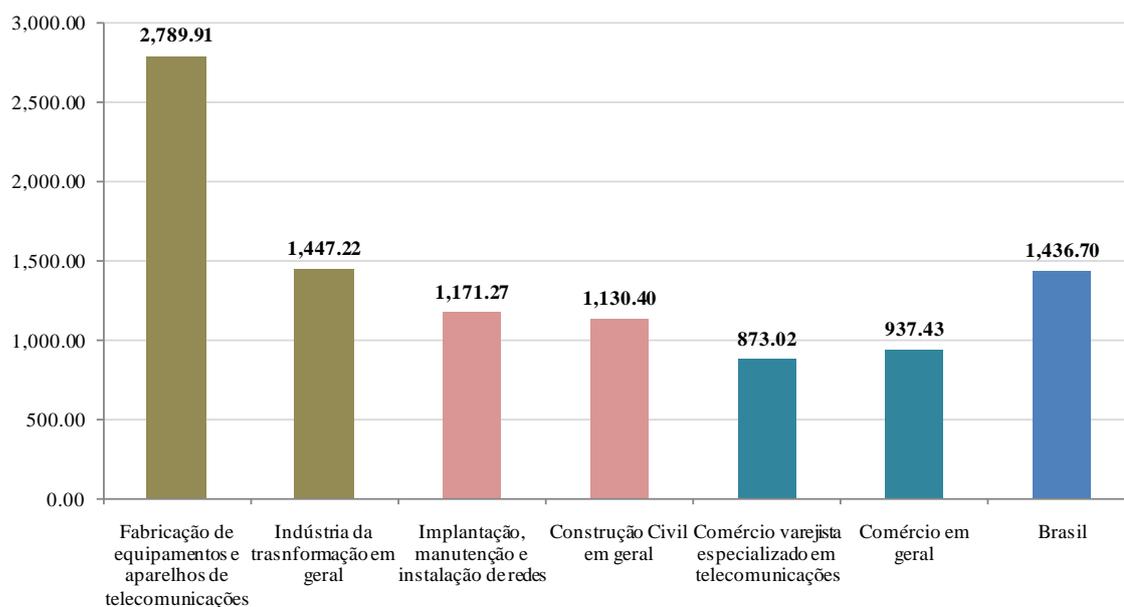
Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Entre as atividades do setor de telecomunicações também se observa um desempenho significativamente superior na atividade de fabricação de equipamentos quando comparada ao contexto mais amplo. Nesta atividade, a remuneração média foi de R\$ 2.789 ante R\$ 1.447 do grande setor da indústria da transformação, o que representa uma renda média 1,94 vezes maior que a do mercado de trabalho em geral e 1,92 vezes maior que a do seu contexto imediato (Gráfico 77).

Na atividade de implantação, instalação e manutenção de redes, a renda média é um pouco superior a de seu contexto imediato, grande setor da construção civil, R\$ 1.171 ante R\$ 1.130. Ambas estão abaixo da renda média nacional, representado, respectivamente, 81,5% e 78,7% daquela.

Já no que se refere à renda média no comércio especializado em telecomunicações, observa-se que é pouco menor do que no seu contexto imediato (R\$ 873 ante R\$ 937), ambas significativamente abaixo da renda média nacional, representando, respectivamente,

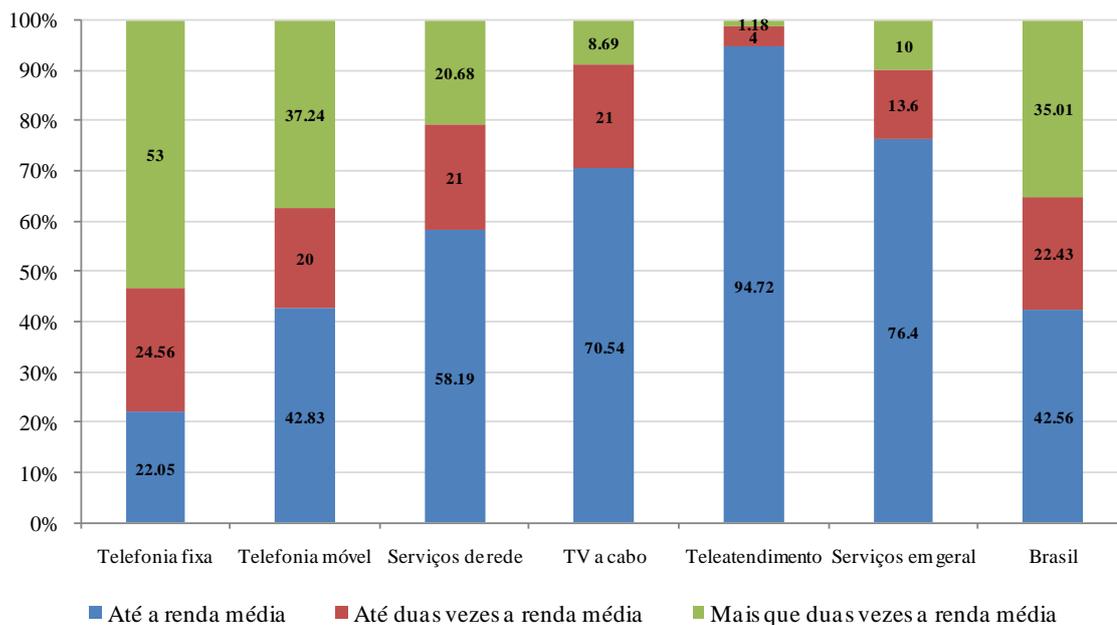
60,8% e 65,2% daquela. Essa diferença pode sofrer efeito da maior rotatividade que ocorre no comércio especializado em telecomunicações, uma vez que se observa um contingente de empregados com até um ano de emprego de 58%, ante 44% no seu contexto imediato (ver, Gráfico 85, adiante).



**Gráfico 77:** Remuneração média (R\$) nas atividades fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo (setores da indústria da transformação, da construção civil e do comércio e o mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008

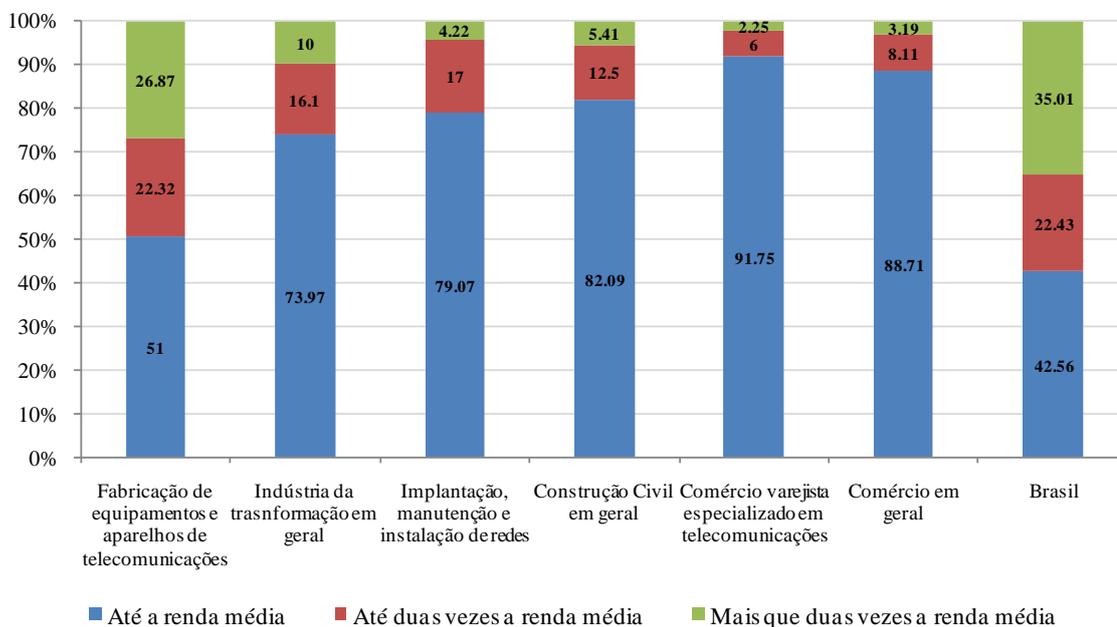
Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

A distribuição de empregos por faixa de renda em salários mínimos indica que nas atividades econômicas em que o dinamismo econômico do setor é mais intenso, há participação significativamente maior de empregados que recebem remuneração acima de 10 salários mínimos (em 2008, aproximadamente, R\$ 4.150), tanto no que se refere ao contexto nacional como no que se refere ao seu contexto imediato (Gráfico 80 e 81). No mercado de trabalho em geral (Brasil), 5,72% dos empregados recebem remuneração acima de 10 salários mínimos, proporção que atinge 5,92% no grande setor de serviços e 5,5% no da indústria da transformação. Nas atividades de telefonia fixa, telefonia móvel e serviços de rede o contingente de empregados nessa faixa de renda é de 36,39%, 26,31% e 13,79%, respectivamente; na atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações é de 17,87%.



**Gráfico 78:** Distribuição do número de empregos por categoria de renda (com base na renda média do mercado de trabalho formal brasileiro\*) nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

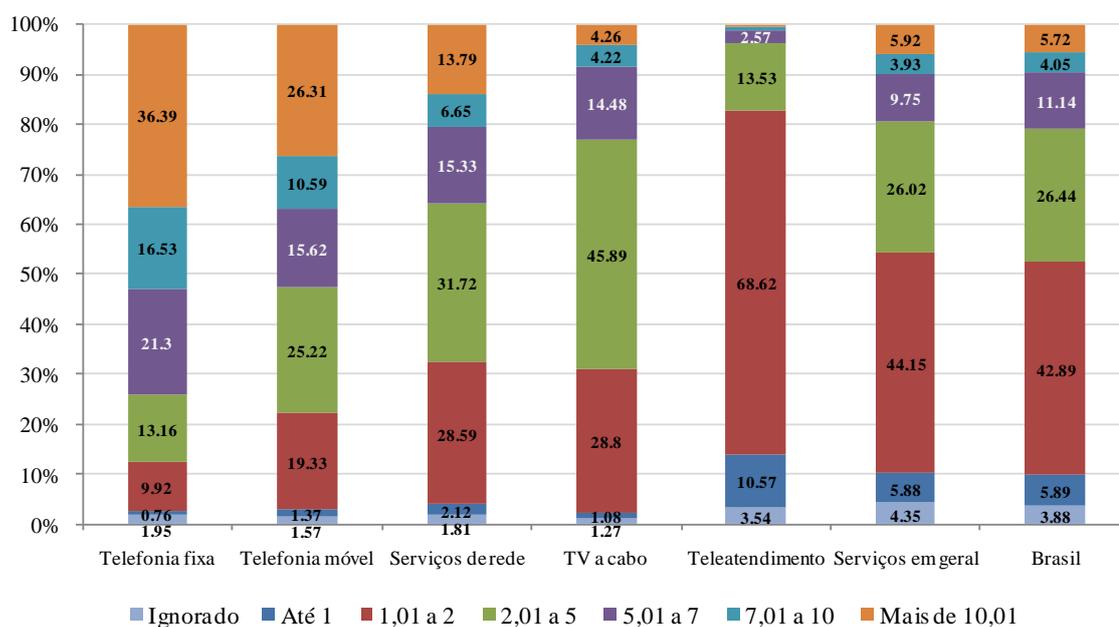
**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** \* A renda média do mercado de trabalho formal no Brasil foi de R\$ 1.436, em 2008.



**Gráfico 79:** Distribuição do número de empregos por categoria de renda (com base na renda média do mercado de trabalho formal brasileiro\*) nas atividades fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** \* A renda média do mercado de trabalho formal no Brasil foi de R\$ 1.436, em 2008.

A distribuição do número de empregos por faixa de renda desde uma perspectiva oposta, ou seja, considerando a proporção de empregados que recebem até dois salários mínimos, observa-se que, no mercado de trabalho em geral, 52,66% se enquadram nessa faixa de renda, sendo que no setor de serviços são 54,38% e no setor industrial são 48,72%. Nas atividades de telefonia fixa, telefonia móvel, serviços de rede e televisão por cabo o contingente de empregados nessa faixa de renda é de 12,63%, 22,27%, 32,52% e 31,15%, respectivamente; na atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações é de 21,05%. Na atividade de implantação, manutenção e instalação a proporção de empregos na faixa de até dois salários mínimos é menor do que no grande setor da construção civil e o mesmo que no mercado de trabalho em geral, sendo de 40,63%. Nesse critério, apenas as atividades de comércio especializado em telecomunicações (75%) e de teleatendimento (82,73%) apresentam maior concentração de empregos nessa faixa de renda, quando comparado ao contexto mais amplo. As duas últimas atividades destoam negativamente também de seus contextos imediatos, grandes setores do comércio e de serviços.

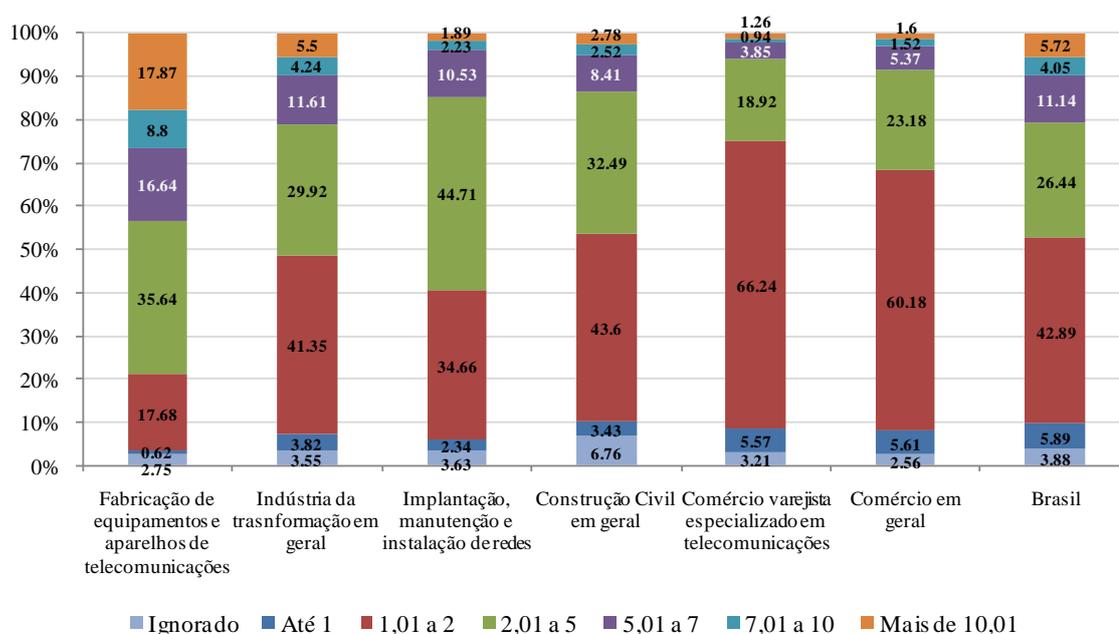


**Gráfico 80:** Distribuição do número de empregos por faixas de renda em salários mínimos (SM) nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** A Lei 11.709, de 19 de junho de 2008, definiu o valor do salário mínimo nacional em R\$ 415 (quatrocentos e quinze reais), sendo que o valor diário do salário mínimo corresponderá a R\$ 13,83 (treze reais e oitenta e três centavos) e o valor horário a R\$ 1,89 (um real e oitenta e nove centavos); nesta data, a cotação do dólar norte-americano (USD) era de R\$ 1,6043.

A convergência entre a composição dos mercados de trabalho por classe de emprego e os indicadores de remuneração também se expressa no caso da instrução

exigida para a ocupação dos postos de trabalho. A distribuição de empregos por grau de instrução dos empregados indica que nas atividades econômicas do setor de telecomunicações em que o dinamismo econômico é mais intenso, a instrução dos empregados é mais elevada, tanto quando se compara com o contexto nacional como com o contexto imediato (Gráfico 82 e 83).

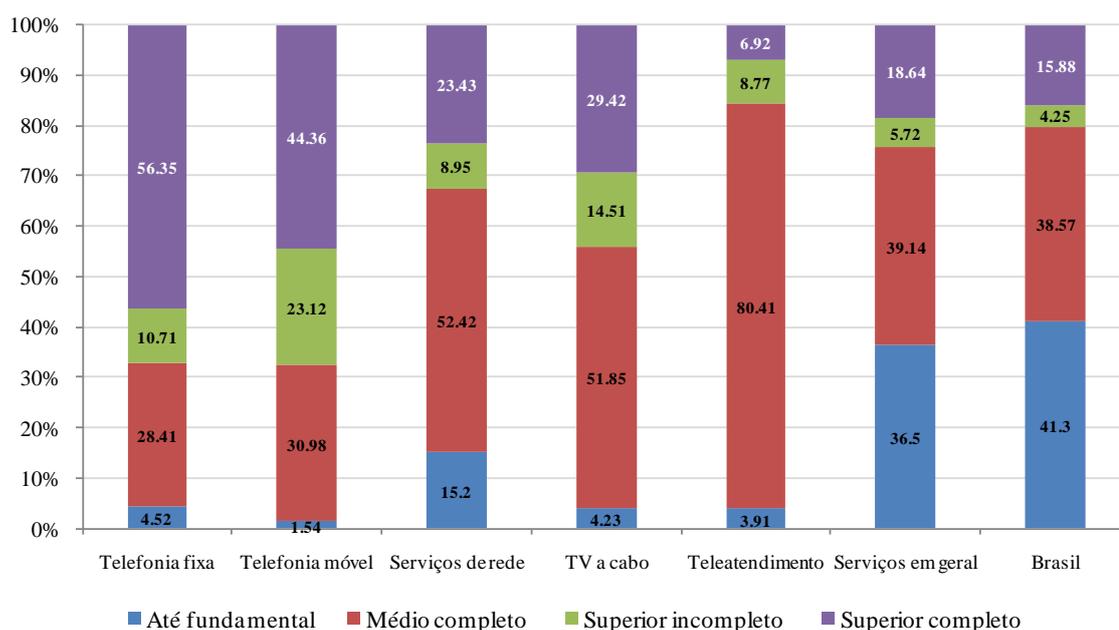


**Gráfico 81:** Distribuição do número de empregos por faixas de renda em salários mínimos nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** A Lei 11.709, de 19 de junho de 2008, definiu o valor do salário mínimo nacional em R\$ 415 (quatrocentos e quinze reais), sendo que o valor diário do salário mínimo corresponderá a R\$ 13,83 (treze reais e oitenta e três centavos) e o valor horário a R\$ 1,89 (um real e oitenta e nove centavos); nesta data, a cotação do dólar norte-americano (USD) era de R\$ 1,6043.

A composição do mercado de trabalho em geral segundo o grau de instrução dos trabalhadores indica que 15,88% dos empregados possuem ensino superior completo, proporção que no grande setor de serviços atinge 18,64% e reduz para 6,59% no grande setor da indústria da transformação; nos grandes setores da construção civil e do comércio esse grupo é ainda menor, representando apenas 4,2% e 4,58%, respectivamente (Gráfico 82 e 83). Nas atividades de telefonia fixa, telefonia móvel, serviços de rede e televisão por cabo, o contingente de empregados com instrução superior é de 56,35%, 44,36%, 23,43% e 29,42%, respectivamente. Na atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações, o contingente de empregados com instrução superior é de 22,55%, muito acima da proporção tradicionalmente observada no setor industrial. Nas atividades de implantação, comércio especializado em telecomunicações e teletendimento, a

participação de empregados com instrução superior está na margem de seu contexto imediato, porém, bastante abaixo do desempenho apresentado no mercado de trabalho em geral, sendo respectivamente, 3,97%, 5,56% e 6,92%. Chama a atenção que no teleatendimento há maior contingente de empregados com instrução superior que no da implantação e no do comércio especializado. No teleatendimento, apenas 3,91% dos empregados possuem menos que o ensino médio completo (Gráfico 83), número que, no Brasil e no setor de serviços, chega respectivamente a 41,3% e 36,5%.

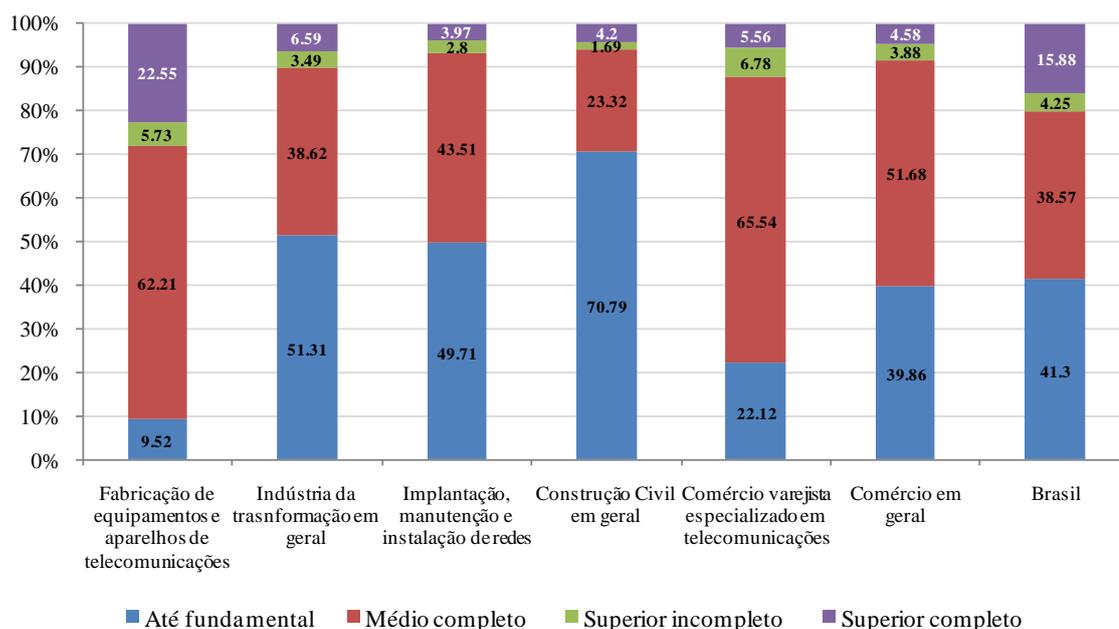


**Gráfico 82:** Distribuição do número de empregados por grau de instrução nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

A distribuição do número de empregados que possuem escolaridade superior ao ensino fundamental, ou seja, somando ensino médio, ensino superior incompleto e ensino superior completo, todas as atividades do setor de telecomunicações se destacam sobre o mercado de trabalho do Brasil, bem como sobre seus contextos imediatos, até mesmo no caso das atividades que não apresentaram desempenho significativo em termos de remuneração média e faixas de rendimento. Na telefonia móvel, os empregados com ensino médio completo ou mais chegam a representar 98,46%, enquanto que no Brasil e no Setor de serviços esse número é de 58,7% e 63,5. No teleatendimento, são 96,09%, embora haja uma concentração de empregados com ensino médio (80,41%) e apenas 6,92% tenham ensino superior, enquanto que nas atividades de telefonia móvel e fixa, por

exemplo, os empregados com ensino superior chegam a uma proporção pelo menos seis vezes maior que no teleatendimento (Gráfico 82). Na televisão por cabo, a proporção de empregados com mais que o ensino médio chega a 95,77%, sendo de 95,48% na telefonia fixa, desempenho que só cai um pouco nos serviços de rede (84,8%), embora tenha resultado significativamente superior quando comparado com o contexto mais amplo. Na fabricação de aparelhos e equipamentos de telecomunicações, por sua vez, a proporção de empregados com ensino médio completo ou mais chega a 90,48%, desempenho amplamente superior ao grande setor da transformação (48,69%). Na atividade de implantação, manutenção e instalação, a proporção de empregados com ensino médio completo ou mais é de 50,29%, desempenho superior ao grande setor da construção civil (29,21%). No ramo de comércio especializado em telecomunicações, a proporção de empregados com ensino médio completo ou mais atinge 77,88%, desempenho superior ao seu contexto imediato (grande setor do comércio: 60,14%).



**Gráfico 83:** Distribuição do número de empregados por grau de instrução nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

A proporção de empregados com ensino superior incompleto em algumas das atividades que compõem o setor de telecomunicações se destaca positivamente em relação ao contexto mais amplo, uma vez que essa categoria indica ensino superior sendo cursado pelos empregados. No contexto geral do mercado de trabalho brasileiro, a participação de

empregados com ensino superior incompleto é de 4,25%, não sendo muito diferente quando desagregado por grandes setores econômicos: no grande setor de serviços, a participação é de 5,72%; nos demais, a participação de empregados com ensino superior incompleto é de 3,88% no grande setor do comércio; de 3,49% no grande setor industrial e de 1,69% no grande setor da construção civil. Em todas as atividades econômicas do setor de telecomunicações alocadas no setor de serviços, a participação de empregados com ensino superior incompleto é maior que a do mercado de trabalho no Brasil e no setor de serviços: na telefonia móvel são 23,32%, na televisão por cabo são 14,51%, na telefonia fixa são 10,71%, nos serviços de rede são 8,95% e no teleatendimento são 8,77%. No comércio especializado em telecomunicações, essa participação é de 6,78% e na fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações é de 5,73%, em ambos os casos a participação é maior que no Brasil e nos respectivos contextos imediatos. Na atividade de implantação, manutenção e instalação a participação é pequena, apenas 2,8%, sendo maior do que no seu contexto imediato, embora fique abaixo da participação no mercado de trabalho nacional.

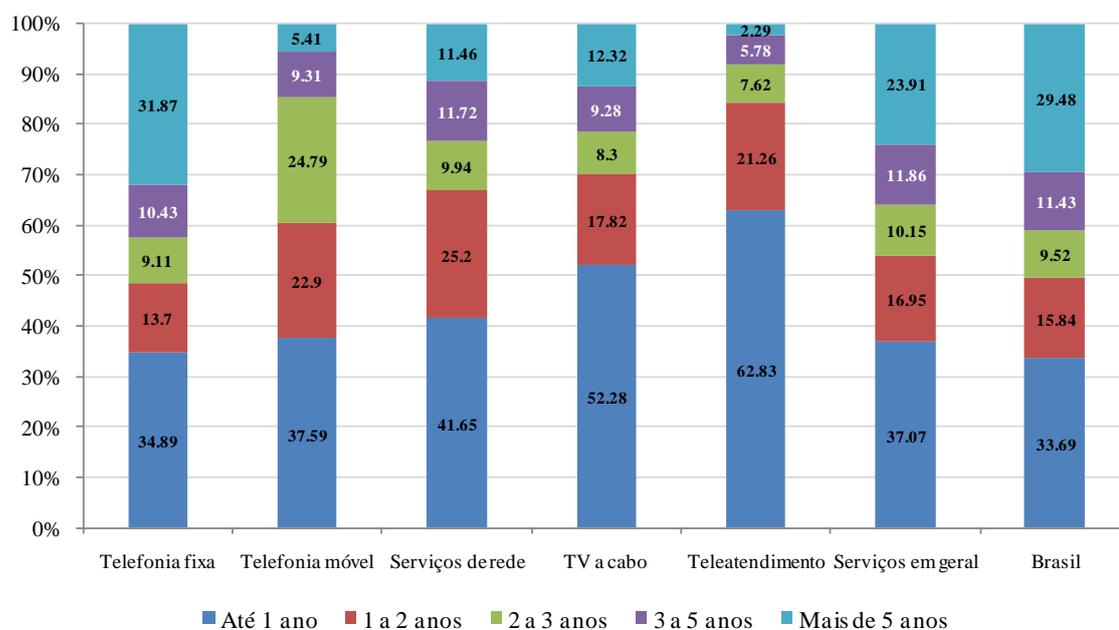
No que se refere ao tempo de emprego, já havia sido destacado que o setor de telecomunicações apresenta “elevados” níveis de empregados com até um ano de emprego (Gráficos 84 e 85), mesmo que com maior incidência em atividades como implantação, comércio e teleatendimento, fato produzido tanto pela rotatividade elevada quanto pela geração de emprego entre 2007 e 2008, que foi significativa na maior parte das atividades econômicas que compõem o setor. Nesta seção do estudo, algumas evidências observadas nas atividades de telecomunicações seguem tendências relativas ao contexto mais amplo em que estão inseridas. O mercado de trabalho brasileiro, mesmo levando-se em conta as altas taxas de expansão do número de empregos, convive com um significativo processo de criação e destruição de empregos – não precisamos aprofundar esse debate, mas convém registrar que esse processo parece estar vinculado a um conjunto de fatores que expressam a dinâmica do mercado de trabalho na fase atual de expansão da economia no país.

Poder-se-ia supor que em atividades como a telefonia fixa e a telefonia móvel ocorreria rotatividade elevada, uma vez que os empregados com até um ano de emprego representavam 34,89% e 37,59%, respectivamente (Gráfico 93). No entanto, considerando o contexto mais amplo, observa-se que ambas as proporções estão dentro da margem corrente no mercado de trabalho nacional (33,69%) e do setor de serviços (37,07%). No que se refere à atividade de fabricação de aparelhos e equipamentos de telecomunicações, o índice de 34,68% de empregados com até um ano de emprego também atua conforme a

margem do grande setor industrial, que registra 34,82% (Gráfico 85). Nesta atividade, pode-se considerar grau elevado de rotatividade, visto que o saldo de empregos entre 2007 e 2008 foi praticamente nulo (Gráfico 60); o mesmo que ocorre com a telefonia fixa. O caso da atividade de implantação, manutenção e instalação poderia levar a equívoco ao constatar-se contingente à primeira vista elevado de empregados com até um ano de emprego, mas, ao comparar-se com seu contexto imediato revela outra condição. Nessa atividade, se observa uma proporção de 48,43% de empregados com até um ano de emprego, significativamente acima da participação nacional (33,69%), porém, abaixo da participação do seu contexto mais imediato (grande setor da construção civil: 61,25%).

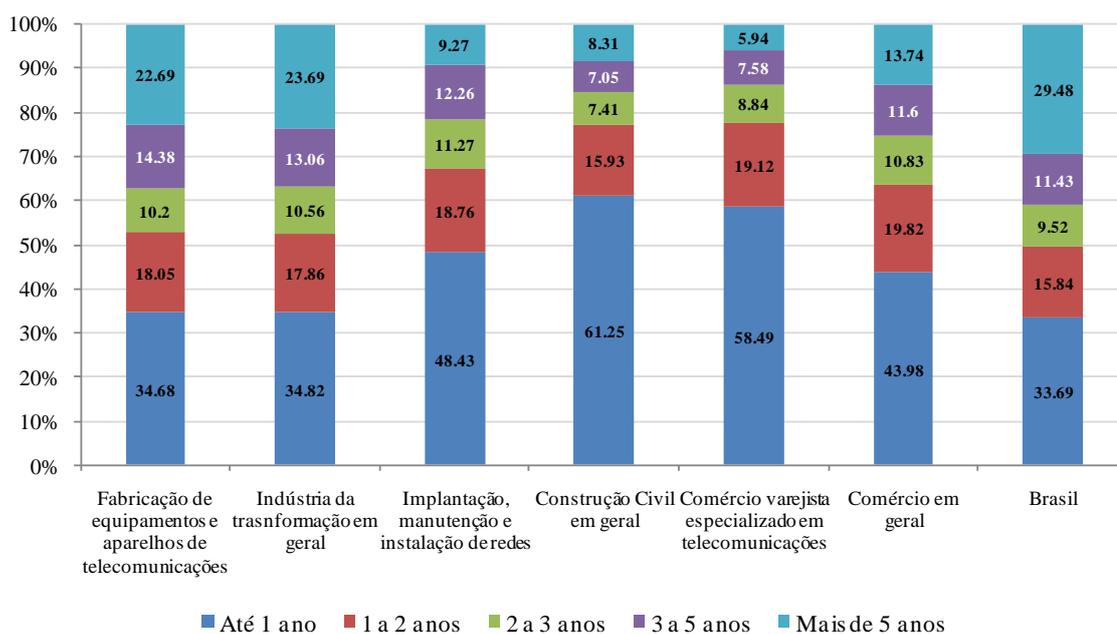
No caso da atividade de comércio especializado em telecomunicações ocorre um contingente de 58,49% de empregados com até um ano de emprego, número maior que no grande setor do comércio (43,98%). O grande volume de empregados com até um ano de emprego é característico das atividades de comércio em geral.

O caso do teleatendimento segue tendência semelhante a da atividade de comércio especializado, visto que o contingente de empregados com até um ano de emprego (62,83%) é bastante elevado em relação ao do grande setor de serviços (37,07%). Há relatos de campo que permitem supor um trânsito de trabalhadores entre as duas atividades, porém, deve-se considerar o volume da geração de empregos entre 2007 e 2008.



**Gráfico 84:** Distribuição do número de empregados por tempo de emprego nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.



**Gráfico 85:** Distribuição do número de empregados por tempo de emprego nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

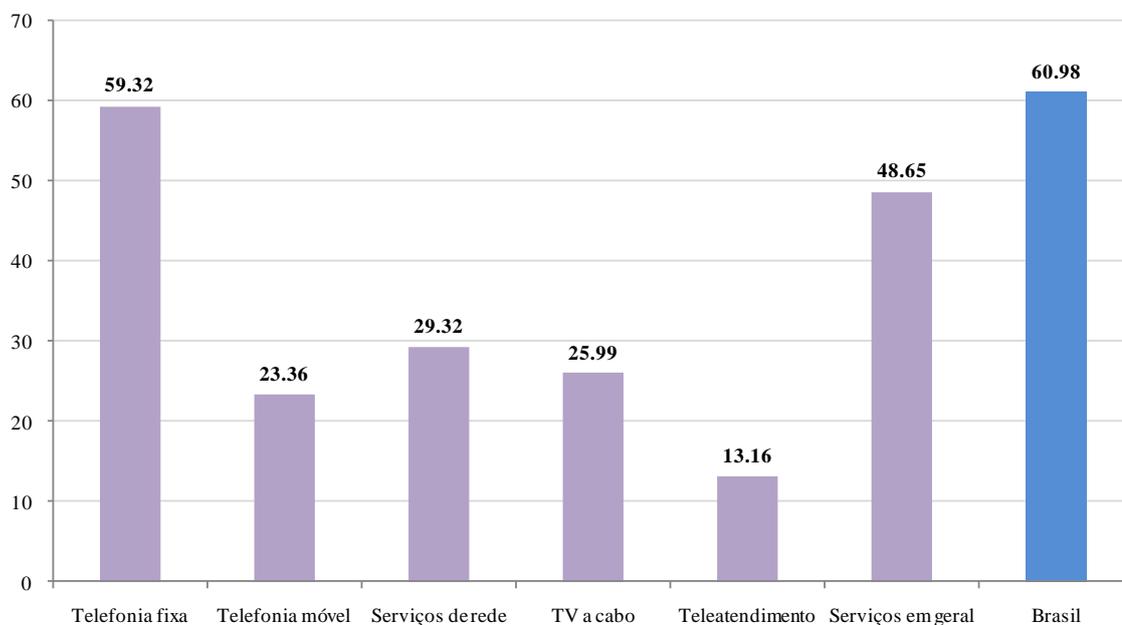
Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Quando se analisa a participação de empregados com mais de cinco anos de emprego, constata-se que as atividades que compõem o setor de telecomunicações com menor trajetória histórica (telefonia móvel, serviços de rede, televisão a cabo, comércio especializado em telecomunicações e teleatendimento) apresentam contingentes de empregados nessa categoria em volume menor que atividades mais tradicionais do setor, como telefonia fixa e fabricação de aparelhos e equipamentos de telecomunicações. As atividades com maior trajetória histórica no setor apresentam participação de empregados com mais tempo de emprego em volume aproximadamente equivalente ao contexto mais geral e ao contexto mais imediato, que, por sua vez, trazem a trajetória histórica de todas as atividades econômicas que as compõem.

A composição dos mercados de trabalho por faixas de tempo de emprego repercutem sobre a média de tempo de emprego em meses observada quando são contrastadas as atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações e o contexto mais amplo (Gráficos 86 e 87). O tempo médio de emprego na atividade de telefonia fixa (59,32 meses) é muito próxima a do mercado de trabalho em geral (60,98 meses), sendo inclusive superior a do grande setor de serviços (48,65 meses). Telefonia móvel, serviços de rede e televisão a cabo apresentam um tempo médio de emprego que

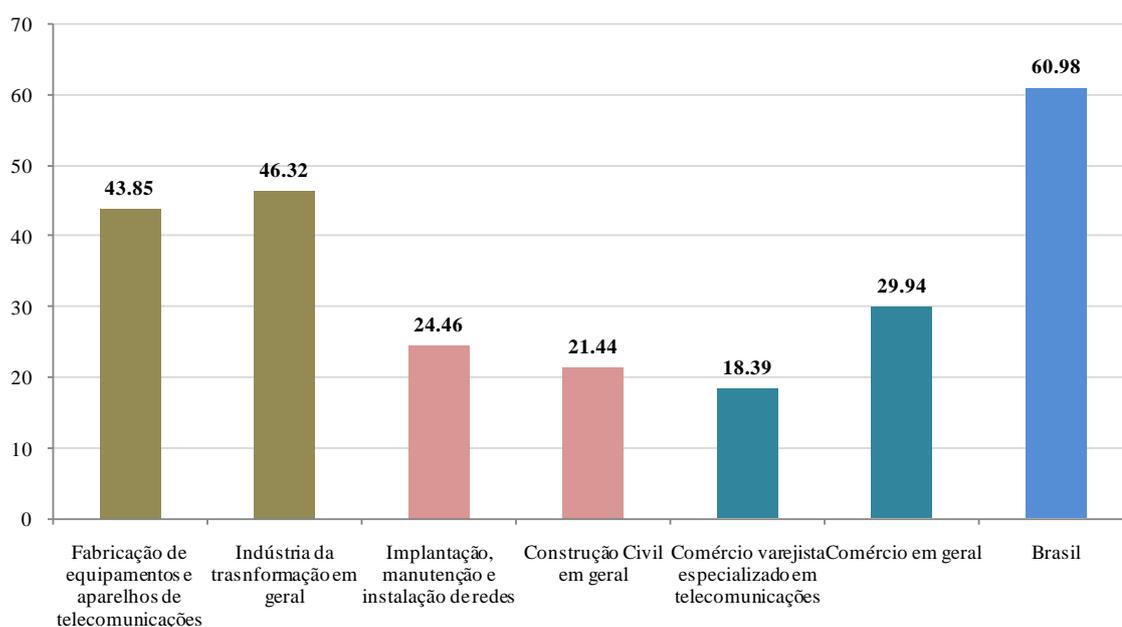
varia de dois até quase três anos, estando significativamente abaixo do tempo médio do próprio grande setor de serviços. A atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações (43,85 meses) tem tempo médio de emprego equivalente ao grande setor industrial (46,32 meses). A atividade de implantação, manutenção e instalação (24,46 meses) apresenta tempo médio de emprego levemente superior ao do grande setor da construção civil (21,44 meses). Teleatendimento e comércio especializado destoam significativamente do contexto, bem como do próprio setor, quando apresentam um tempo médio de emprego de 13,16 meses e de 18,39 meses, respectivamente.

No que se refere à faixa etária dos empregados, observa-se que entre as atividades que compõem o setor de telecomunicações apenas na telefonia fixa e na implantação, manutenção e instalação, o contingente de empregados com mais de 40 anos de idade se assemelha ao observado no contexto mais amplo do mercado de trabalho. (Gráficos 88 e 89). Enquanto a proporção de empregados com 40 ou mais anos de idade chega a 35,31% no contexto nacional, 33,43% no grande setor de serviços e 27,38% no setor industrial em geral, em atividades como a telefonia móvel e a fabricação de aparelhos e equipamentos de telecomunicações, esse contingente é de 12,76% e de 18,18%, respectivamente, não chegando a 12% nas atividades de televisão por cabo, teleatendimento e comércio especializado em telecomunicações.



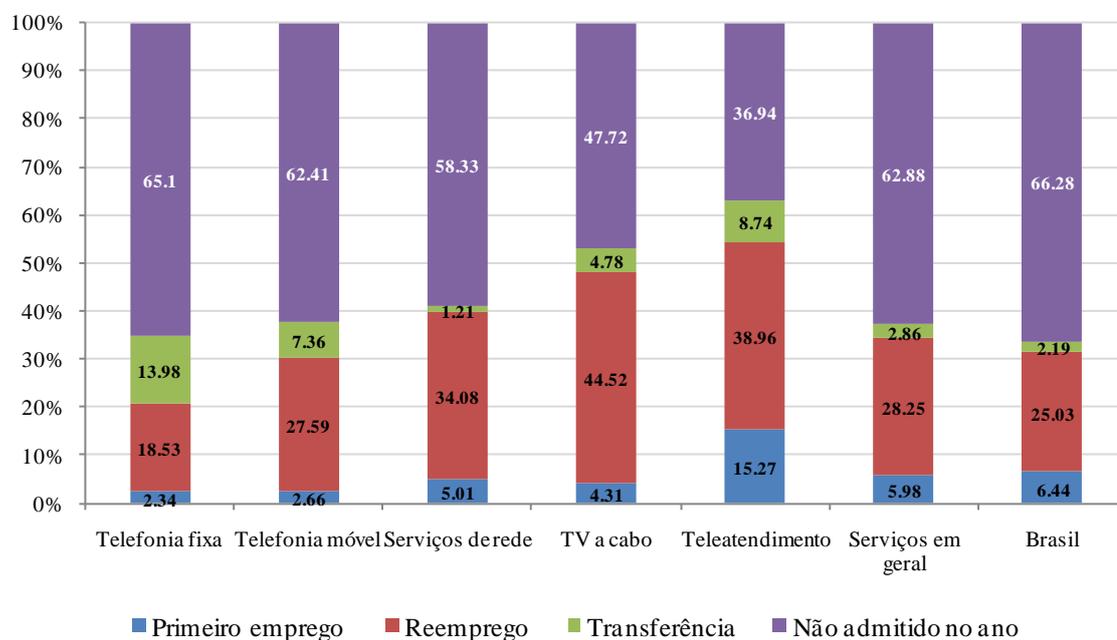
**Gráfico 86:** Tempo médio de emprego nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.



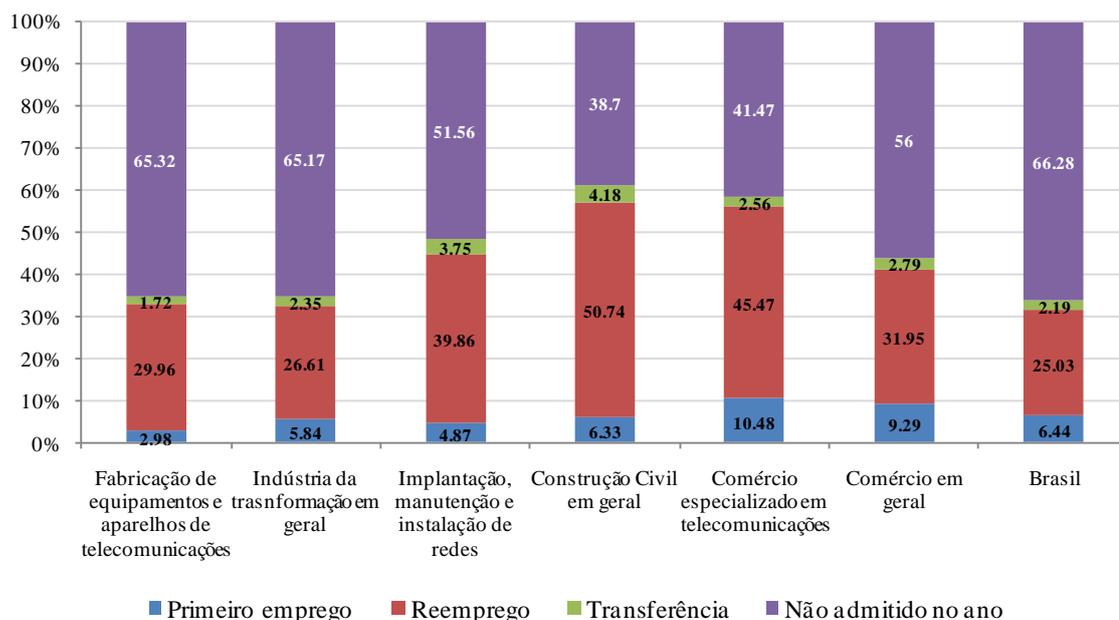
**Gráfico 87:** Tempo médio de emprego nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.



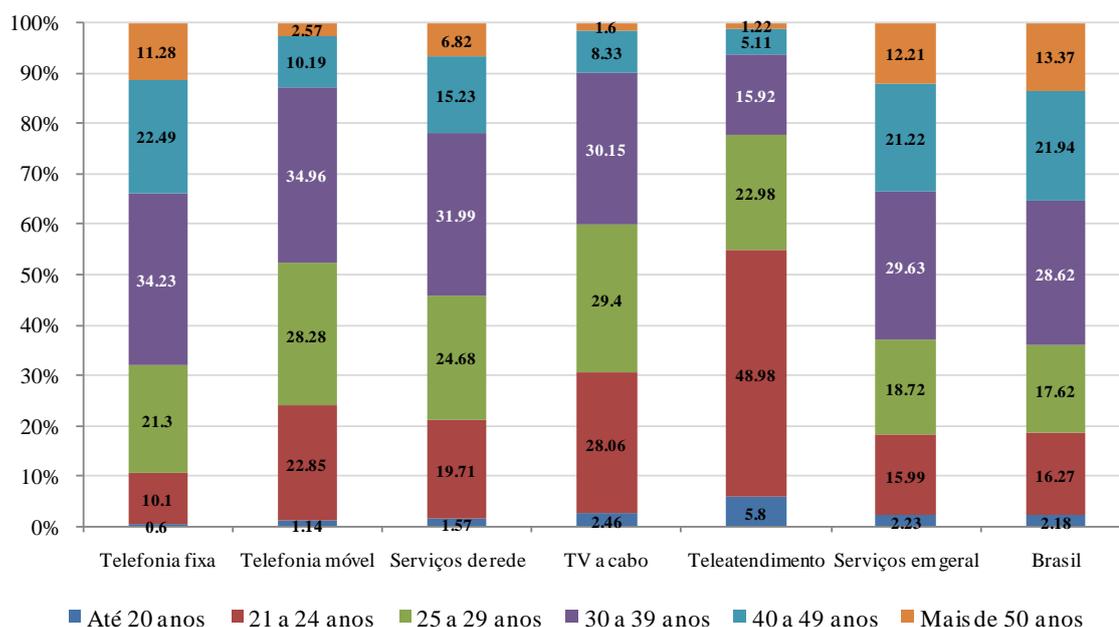
**Gráfico 88:** Distribuição do número de empregados por tipo de admissão nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. Nota: Primeiro emprego: Admissão de empregado em primeiro emprego; Reemprego: Admissão de empregado com emprego anterior; Transferência: Transferência de empregado oriundo de estabelecimento da mesma empresa, com ou sem ônus para a cedente.



**Gráfico 89:** Distribuição do número de empregados por tipo de admissão nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. Nota: Idem gráfico 97.

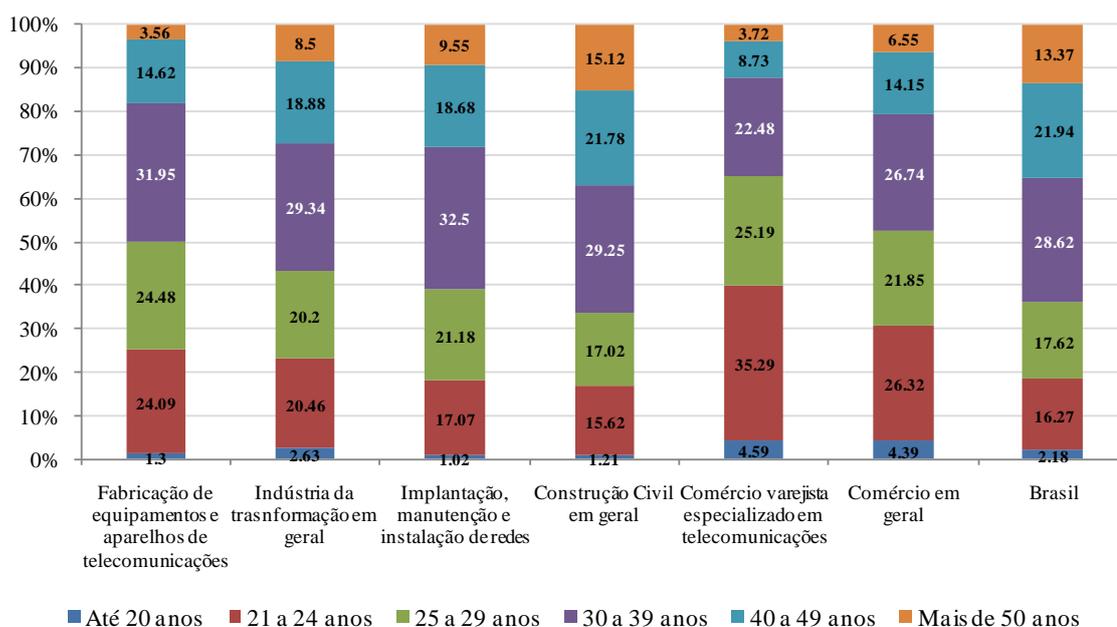


**Gráfico 90:** Distribuição do número de empregados por faixa etária nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

No mercado de trabalho do contexto mais amplo, verifica-se que a distribuição por faixa etária é equivalente no Brasil e no grande setor de serviços (Gráfico 90). Observa-se que a proporção de empregados com até 24 anos de idade é de 18,45% no mercado de

trabalho em geral e de 18,22% no grande setor de serviços; na faixa entre 25 e 39 anos de idade é de 46,24% no mercado de trabalho em geral e de 48,35% no grande setor de serviços; na faixa entre 40 e 49 anos de idade é de 21,94% no mercado de trabalho em geral e de 21,22% no grande setor de serviços; e que os empregados com 50 anos ou mais de idade é de 13,37% no mercado de trabalho em geral e de 12,21% no grande setor de serviços. Entre as atividades que compõem o setor de telecomunicações e que estão alocadas no setor de serviços, quando comparado com o contexto mais amplo, há uma maior proporção de empregados na faixa entre 25 e 39 anos, atingindo, respectivamente, 55,53% na telefonia fixa, 63,24% na telefonia móvel, 56,67% nos provedores e serviços de rede e 59,55% na televisão por cabo. Exceção é o caso da atividade de teleatendimento, que embora apresente 38,9% dos empregados nessa faixa etária, concentra 54,78% de empregados na faixa de até 24 anos.



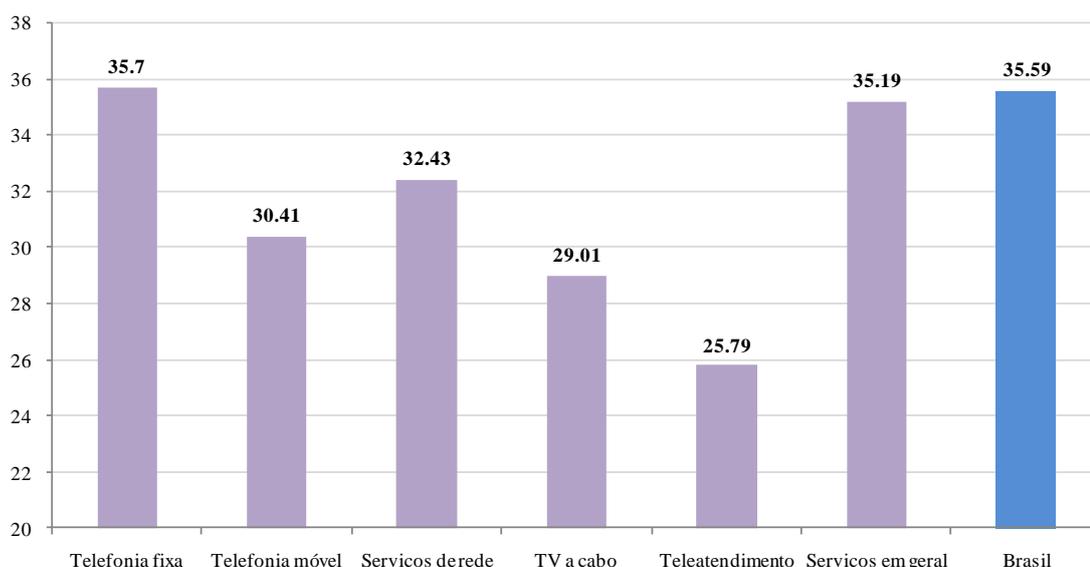
**Gráfico 91:** Distribuição do número de empregados por faixa etária nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Contudo, esse grande volume de empregados jovens na atividade de teleatendimento não pode ser generalizado para o setor, mesmo quando se observa que na maior parte das atividades de telecomunicações se constate participação maior de empregados com até 24 anos que no seu contexto mais amplo. A proporção de empregados nesta faixa etária é de 23,99% na telefonia móvel, 21,28% nos serviços de rede e de

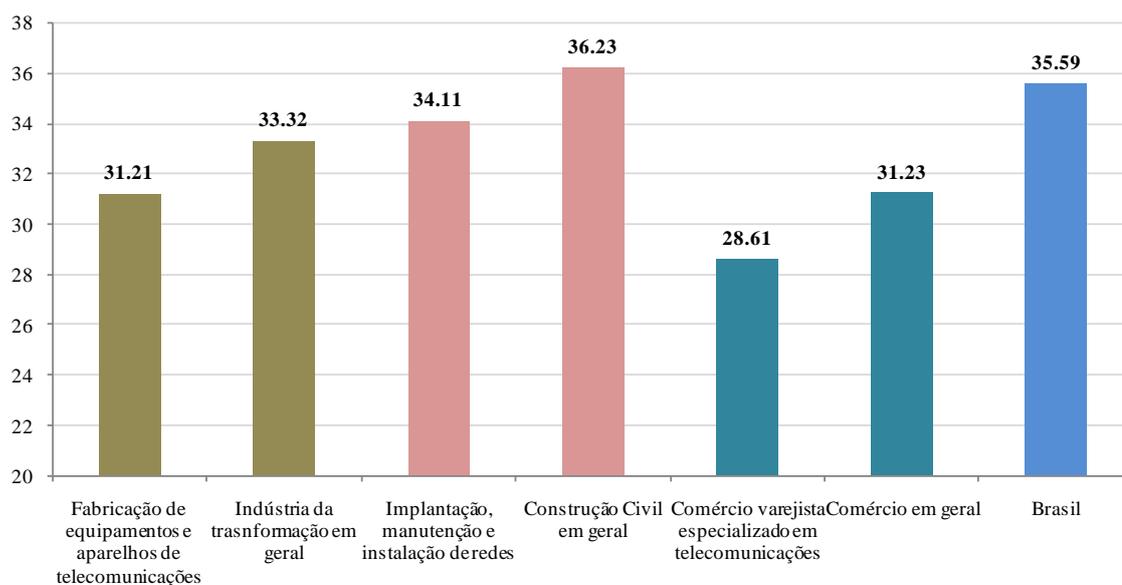
30,52% na televisão por cabo. Na atividade de telefonia fixa, o número de empregados com até 24 anos destoa das demais atividades, atingindo apenas 10,7%, proporção abaixo do contexto mais amplo, tanto mercado de trabalho nacional quanto do mercado de trabalho do grande setor de serviços.

Além de apresentarem um maior número de empregados com menor tempo de emprego, as atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações com menor trajetória histórica apresentam um mercado de trabalho composto por empregados mais jovens quando comparado com o contexto mais amplo, em que a idade média atinge 35,59 anos no Brasil e 35,19 anos no grande setor de serviços. Já entre as atividades de maior trajetória histórica no setor de telecomunicações, apenas a telefonia fixa e a implantação, manutenção e instalação mantêm a tendência do contexto mais amplo, o que não ocorre na atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações, destoando também das demais atividades do setor de telecomunicações (Gráficos 92 e 93). Na telefonia fixa a idade média dos empregados chega a 35,7 anos e atinge 34,11 anos na atividade de implantação, sendo seguida pela atividade de serviços de rede (32,43 anos). Na atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações, a idade média é de 31,21 anos, pouco acima da telefonia móvel (30,41 anos), da televisão por cabo (29,01) e do comércio especializado em telecomunicações (28,61 anos). No teleatendimento, a idade média é de 25,79 anos, bastante abaixo da média do contexto mais amplo, mas correspondendo ao perfil dos trabalhadores que se tem observado em outros estudos, nesta atividade.



**Gráfico 92:** Idade média dos empregados nas atividades de serviços que compõem o setor de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.



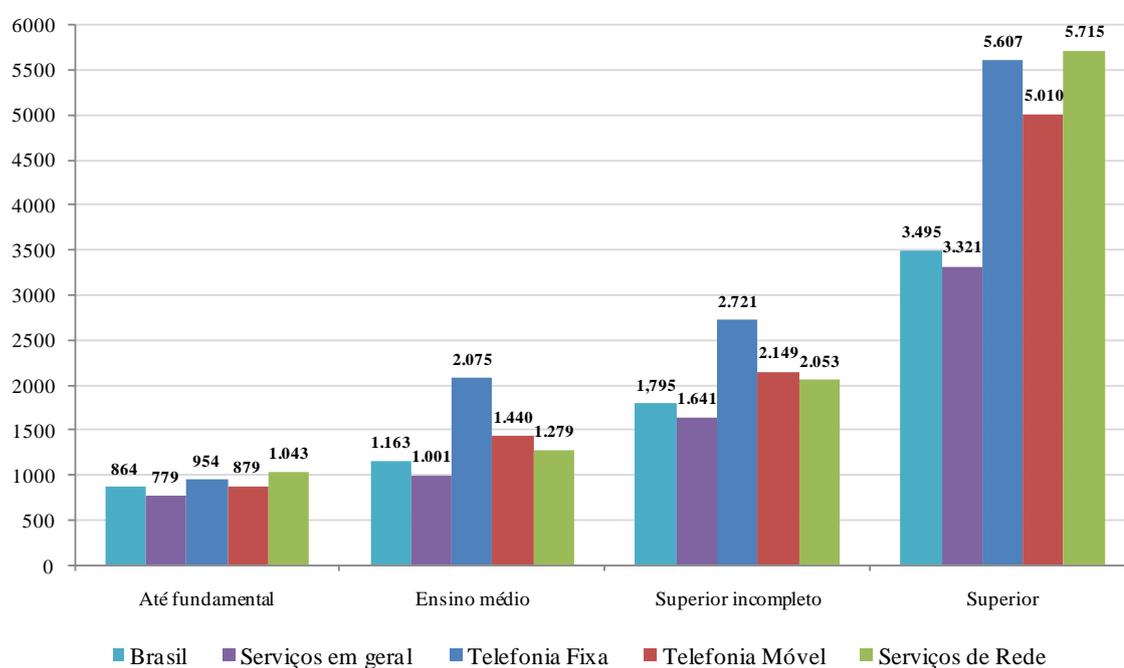
**Gráfico 93:** Idade média dos empregados nas atividades de fabricação, implantação e comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Nas atividades do setor de telecomunicações em que se observa um ambiente econômico mais dinâmico, o impacto da escolaridade sobre a remuneração média é maior (Gráficos 94 e 96). Enquanto no Brasil a remuneração média dos empregados com ensino fundamental é de R\$ 864 e no setor de serviços essa é de R\$ 779, na telefonia fixa atinge R\$ 954, sendo que nos serviços de rede alcança R\$ 1.043. A remuneração média dos empregados com ensino médio é de R\$ 1.163 no Brasil, e de R\$ 1.001 no setor de serviços, chegando a R\$ 2.075 na telefonia fixa, R\$ 1.440 na telefonia móvel e R\$ 1.279 nos serviços de rede. A remuneração média dos empregados com ensino superior incompleto é de R\$ 1.795 no Brasil e de R\$ 1.641 no setor de serviços, chegando a R\$ 2.721 na telefonia fixa, R\$ 2.149 na telefonia móvel e R\$ 2.053 nos serviços de rede. A remuneração média dos empregados com ensino superior completo é de R\$ 3.495 no Brasil e de R\$ 3.321 no setor de serviços, chegando a R\$ 5.607 na telefonia fixa, R\$ 5.010 na telefonia móvel e R\$ 5.715 nos serviços de rede. A remuneração média de um trabalhador com ensino médio no mercado de trabalho do Brasil representa 80,76% da de um trabalhador com a mesma instrução na telefonia móvel. A remuneração média de um trabalhador com ensino superior completo no mercado de trabalho do Brasil representa 62,33% da de um trabalhador na telefonia fixa e 61,15% da de um trabalhador com a mesma instrução nos serviços de rede.

A remuneração média de um trabalhador com ensino fundamental na telefonia fixa é 10,3% maior que a de um trabalhador com a mesma instrução no mercado de trabalho do

Brasil e 22,46% que a de um trabalhador do grande setor de serviços. A remuneração média de um trabalhador com ensino médio na telefonia móvel é 23,8% maior que a de um trabalhador com a mesma instrução no mercado de trabalho do Brasil e 43,85% que a de um trabalhador do grande setor de serviços. A remuneração média de um trabalhador com ensino superior incompleto na telefonia móvel é 19,7% maior que a de um trabalhador com a mesma instrução no mercado de trabalho do Brasil e 30,95% que a de um trabalhador do grande setor de serviços. A remuneração média de um trabalhador com ensino superior completo na telefonia fixa é 60,4% maior que a de um trabalhador com a mesma instrução no mercado de trabalho do Brasil e 68,8% que a de um trabalhador do setor de serviços.



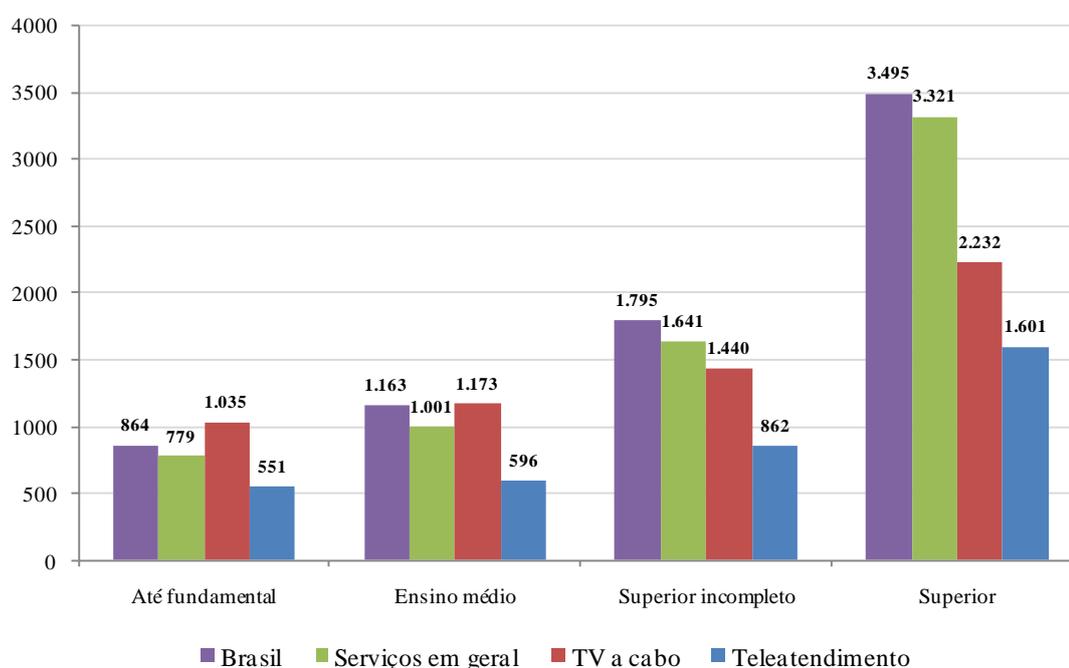
**Gráfico 94:** Remuneração média (R\$) segundo o grau de instrução nas atividades de telefonia fixa, telefonia móvel e serviços de rede em contraste com o seu contexto mais amplo (setor de serviços e mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Nas demais atividades do setor de telecomunicações que estão alocadas no grande setor de serviços a tendência é diferente. Na atividade de televisão por cabo, o impacto da instrução sobre a remuneração média é maior que no contexto mais amplo apenas para os que têm ensino fundamental e ensino médio, sendo menor quando se amplia a instrução dos trabalhadores (Gráfico 95). Essa situação da televisão por cabo pode estar vinculada a fatores como o número de novos empregados, a grande proporção de empregados com pouco tempo de emprego e o grande contingente de empregados jovens. Além disso, destaca-se que a televisão por cabo passa por recente processo de expansão, e que depende

fundamentalmente de operação de redes físicas, empregado muitos trabalhadores em cargos de instalação e cabeamento e de vendas dos pacotes de serviços.

No teleatendimento, o rendimento médio é menor que no contexto mais amplo em todos os níveis de instrução (Gráfico 95), mas deve-se destacar a jornada de 6 horas, que permite estudar. A remuneração média de um trabalhador com ensino médio no teleatendimento representa apenas 51,2% da de um trabalhador com a mesma instrução no mercado de trabalho do Brasil e 59,5% da de um trabalhador do grande setor de serviços. A remuneração média de um trabalhador com ensino superior completo no teleatendimento representa apenas 45,8% da de um trabalhador com a mesma instrução no mercado de trabalho do Brasil e 48,2% da de um trabalhador do grande setor de serviços.

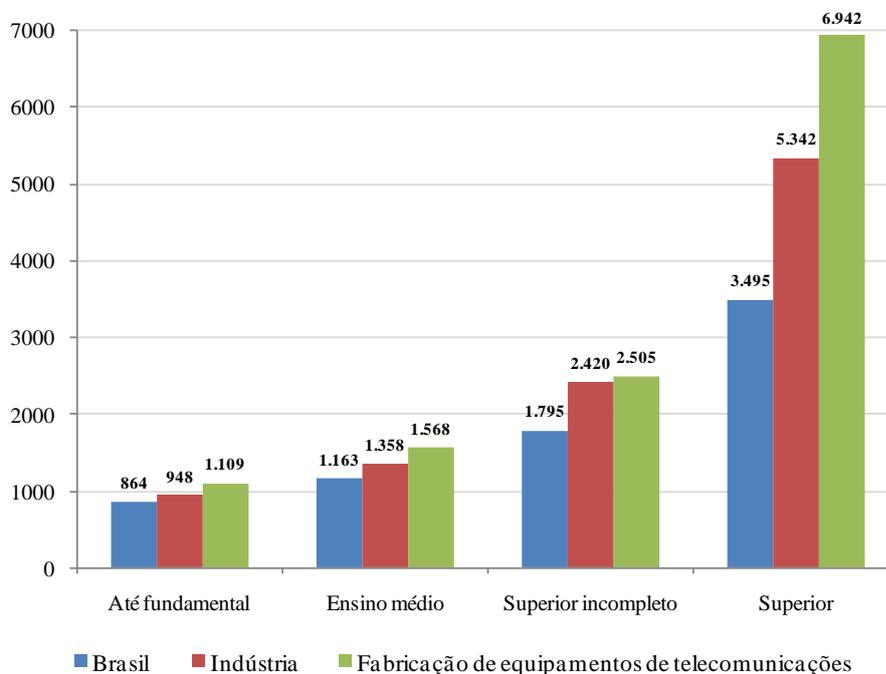


**Gráfico 95:** Remuneração média (R\$) segundo o grau de instrução nas atividades de televisão a cabo e teleatendimento em contraste com o seu contexto mais amplo (setor de serviços e mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Como uma das atividades de maior dinamismo econômico, a atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações repete a tendência observada na telefonia fixa e na telefonia móvel. A remuneração média de um trabalhador com ensino fundamental na fabricação de equipamentos de telecomunicações é 28,35% maior que a de um trabalhador com a mesma instrução no mercado de trabalho do Brasil e 22,46% que a de um trabalhador do grande setor da indústria da transformação (Gráfico 96). Até o ensino superior incompleto essa relação se mantém estável. Quando avaliada a remuneração

média de um trabalhador com ensino superior completo, observa-se que esta é 98,6% maior na fabricação de equipamentos de telecomunicações que no mercado de trabalho do Brasil, diferença que se reduz para 29,95% em relação ao grande setor industrial.



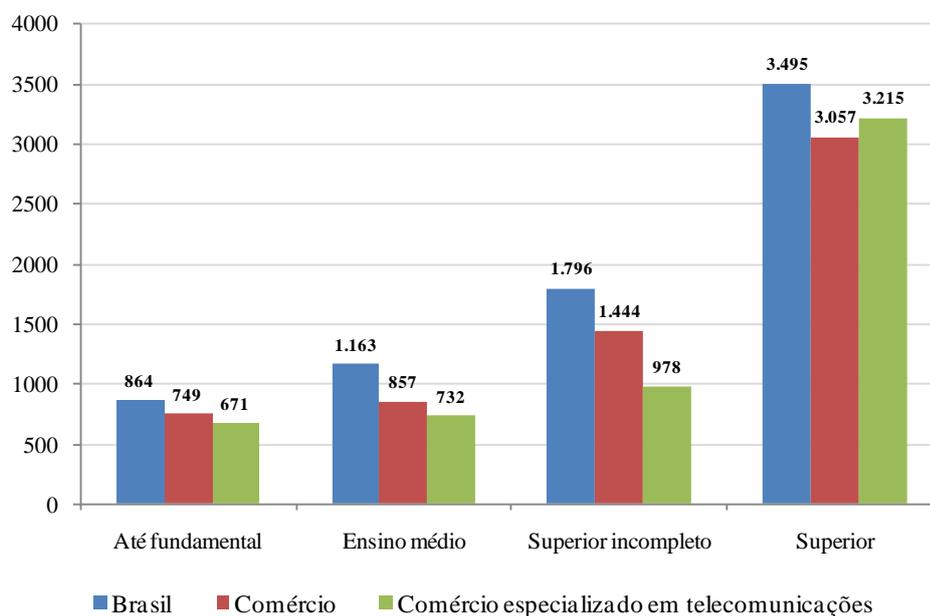
**Gráfico 96:** Remuneração média (R\$) segundo o grau de instrução na atividade de fabricação de equipamentos e de aparelhos de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo (setor da indústria da transformação e mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

A remuneração média de um trabalhador com ensino médio no mercado de trabalho do Brasil representa 74,17% da de um trabalhador com a mesma instrução, na fabricação de equipamentos de telecomunicações. A remuneração média de um trabalhador com ensino superior completo no mercado de trabalho do Brasil representa 50,34% da de um trabalhador no ramo industrial do setor de telecomunicações. A remuneração média de um trabalhador com ensino superior completo no grande setor da indústria da transformação representa 76,95% da de um trabalhador no ramo industrial do setor de telecomunicações.

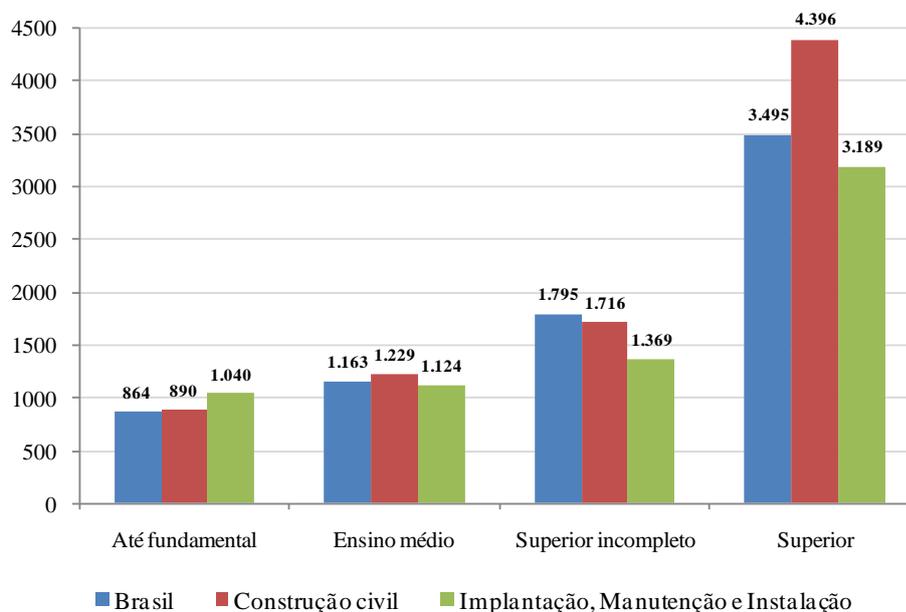
Na atividade de comércio especializado em telecomunicações observa-se em todos os graus de instrução remuneração média inferior a que ocorre no mercado de trabalho do Brasil. Comparado ao seu contexto imediato, apenas os empregados com ensino superior completo apresentam remuneração média superior à observada no grande setor do comércio (Gráfico 97). Na atividade de comércio especializado, prevalecem micro e pequenas empresas que tendem a não comportar salários elevados para a maior parte dos

cargos. Contudo, como se sabe, no setor de comércio os vendedores recebem comissão, que não está computada nos salários nominais aqui considerados.



**Gráfico 97:** Remuneração média (R\$) segundo o grau de instrução na atividade de comércio especializado em telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo (setor do comércio e mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.



**Gráfico 98:** Remuneração média (R\$) segundo o grau de instrução na atividade de implantação, manutenção e instalação de redes de telecomunicações em contraste com o seu contexto mais amplo (setor da construção civil e mercado de trabalho em geral) – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Na atividade de implantação, manutenção e instalação apenas os empregados com até o ensino fundamental recebem remuneração média superior ao contexto mais amplo (Gráfico 98). A remuneração média de um trabalhador com ensino fundamental na atividade de implantação é 20,37% superior a obtida por um trabalhador com o mesmo grau de instrução no mercado de trabalho do Brasil e 16,85% superior a obtida no grande setor da construção civil. Essa constatação tende a se expressar em razão da presença de cabistas e instaladores, profissionais com instrução formal reduzida, mas que apresentam conhecimentos específicos, adquiridos na vida, considerando que muitos têm trajetórias longas no setor, mesmo que nem sempre em uma mesma empresa.

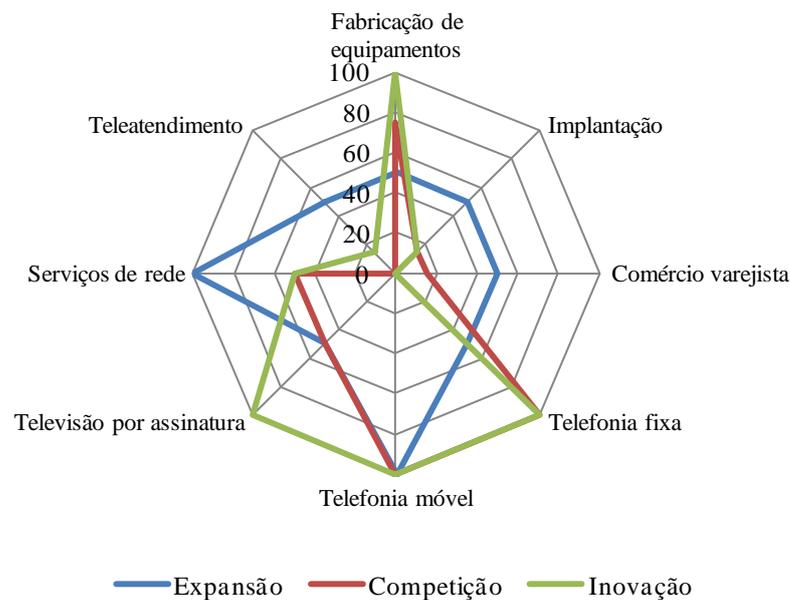
### **5.3 DINAMISMO ECONÔMICO E *QUALIDADE DO EMPREGO* NAS TELECOMUNICAÇÕES**

Os testes realizados buscando estabelecer índices de dispersão entre algumas variáveis importantes indicam que a demanda por instrução consiste no principal fator que define a composição do mercado de trabalho em classes de emprego de melhor qualidade.

Quanto maior for uma rede constituída por uma companhia (o que parece verdadeiro especialmente para o caso de empresas da atividade de telefonia fixa em relação às atividades de implantação, manutenção e instalação), maior seria também a necessidade de gestores. Mas não basta um maior contingente de gestores para estabelecer um mercado de trabalho que apresente nível elevado de *qualidade do emprego*. Para além de gestores, é preciso um significativo quadro de profissionais e de técnicos, que operacionalizem a gestão, o desenvolvimento e a expansão do mercado.

Ao buscar-se demonstrar o nível de impacto do grau de dinamismo econômico, tem-se perseguido a hipótese de que quanto maior o dinamismo econômico, maior a proporção de empregos de melhor qualidade em um mercado de trabalho, em razão de maior demanda por profissionais habilitados aos desafios de mercados em expansão. O dinamismo econômico que mencionamos envolve processos combinados de inovações, competição de mercado e expansão comercial. Não se pode sugerir que o dinamismo seria mais elevado em um segmento como o comércio especializado em telecomunicações, visto que nessa atividade não há competição estruturada para prospecção de mercado que exija inovações em processos e tecnologias. No comércio especializado em telecomunicações, a

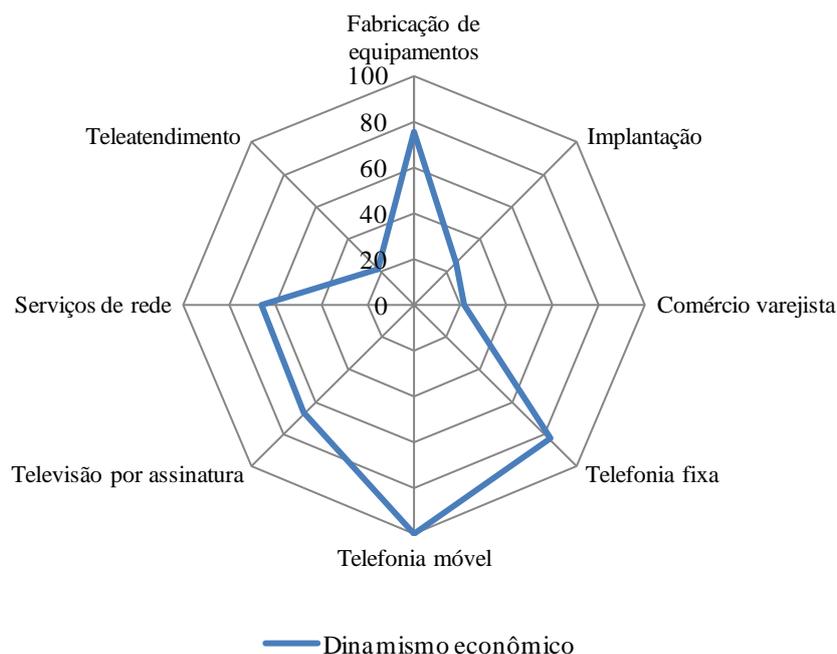
competição é muito atomizada, o que acarreta em competitividade lastreada em vendas, sem adoção de inovação, embora os vendedores tenham que lidar com produtos tecnológicos. Argumento no mesmo sentido caberia para a atividade de teleatendimento, em que práticas de inovação são limitadas a novas práticas de relacionamento com o cliente. No caso da atividade de implantação, manutenção e instalação, são voltadas para expandir a rede física de serviços como telefonia fixa e televisão por cabo, com atividades rotineiras de obra civil e cabeamento, sem novos procedimentos técnicos.



**Gráfico 99:** Graus de expansão, de competição e de inovação aferidos às atividades econômicas do setor de telecomunicações, 2008

**Fonte:** Elaboração própria. **Nota:** A aferição de pontuação toma por base uma avaliação baseada na observação de dados quantitativos e qualitativos. Os dados qualitativos foram descritos nos Capítulos 3 e 4 e expressos sinteticamente no Quadro 12, Capítulo 5, Seção, 5.1, pág. 295. Conforme valores antes apresentados na Tabela 1, pág. 51.

Inovações em produto, processo, marketing e organizacionais são recorrentes no caso das atividades econômicas mais próximas do movimento de estruturação do mercado de telecomunicações, sejam empresas de trajetória sócio-histórica mais longa ou recente, como no caso das atividades de telefonia fixa e móvel, respectivamente. Se em geral pode-se afirmar que a inovação no setor de telecomunicações é elevada (Cf. Pintec 2008/IBGE, 2010), ela não o é em todas as atividades em um mesmo grau (Gráficos 99 e 100; Quadro 13). O mesmo é verdadeiro para os demais fatores interativos que atuam no ambiente geral do setor, competição e expansão, que variam combinadamente com a inovação em cada uma das atividades econômicas que compõem o setor, dependendo da posição ocupada por tais atividades na estruturação do mercado de telecomunicações.



**Gráfico 100:** Grau de dinamismo econômico (ponderação da expansão, competição e inovação) aferido às atividades econômicas do setor de telecomunicações, 2008.

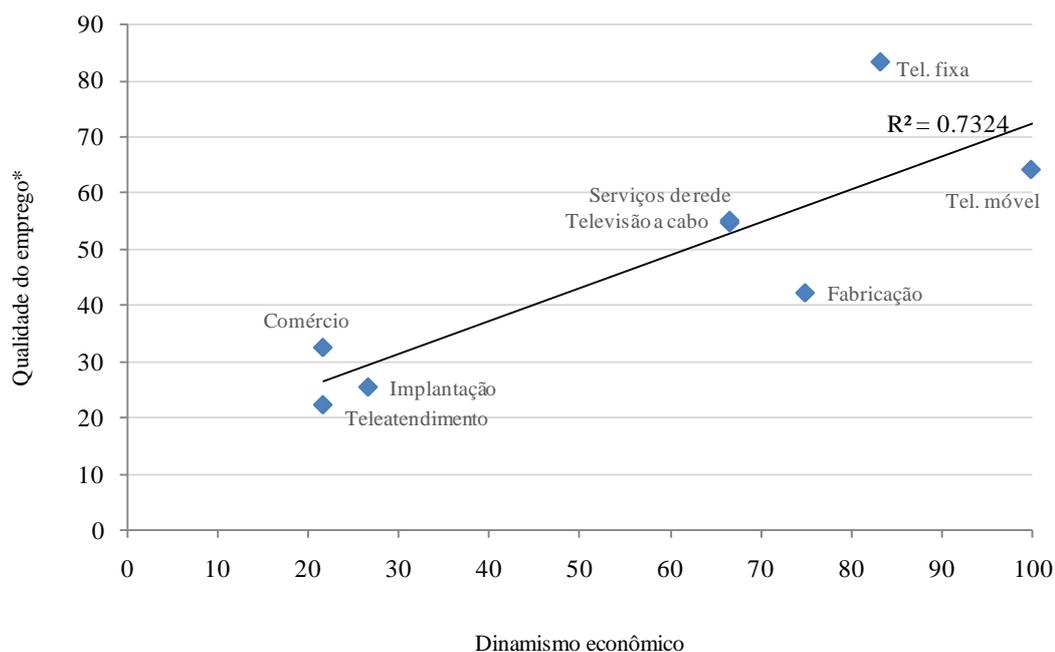
**Fonte:** Elaboração própria. **Nota:** A aferição de pontuação toma por base uma avaliação baseada na observação de dados quantitativos e qualitativos. Os dados qualitativos foram descritos nos Capítulos 3 e 4 e expressos sinteticamente no Quadro 12, Capítulo 5, Seção, 5.1, pág. 295. Conforme valores antes apresentados na Tabela 1, pág. 51.

Quando se aplica um teste de correlação para mensurar o impacto do dinamismo econômico sobre a *qualidade do emprego* entre as atividades do setor de telecomunicações, observa-se significativa relação estatística,  $R^2 = 0,7324$  (Gráfico 99). Aquelas atividades mais próximas de processos como inovação, competição de mercado e expansão comercial são as que apresentam maior proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada.

**Quadro 13:** Grau de inovações por atividade econômica, setor de telecomunicações

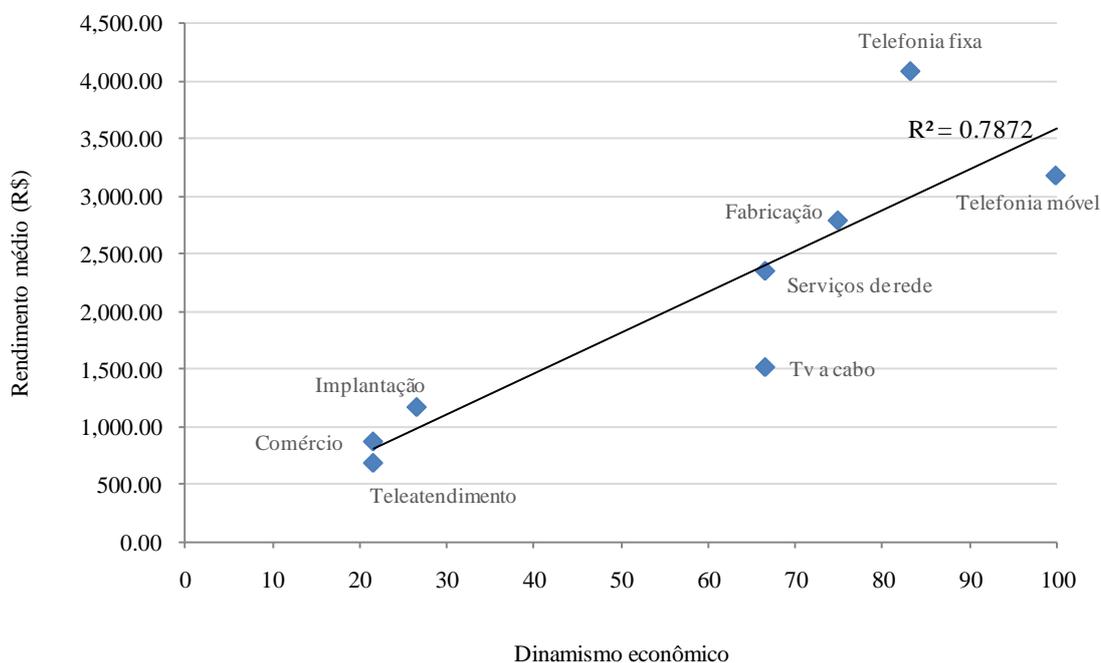
Atividades econômicas (Setor de telecomunicações)	Inovação			
	Produto	Processo	Marketing	Organização
Fabricação equipamentos	Alta	Média	Média	Média
Instalação e manutenção	Baixa	Média	Baixa	Média
Comércio	Baixa	Média	Média	Baixa
Telefonia fixa	Média	Alta	Alta	Média
Telefonia móvel	Alta	Alta	Alta	Média
Televisão por assinatura	Alta	Alta	Alta	Média
Serviços de rede	Média	Média	Baixa	Média
Tele-atendimento	Baixa	Média	Baixa	Média

**Fonte:** Avaliação qualitativa realizada pelo autor com base em entrevistas realizadas com especialistas no setor. **Observação:** Quadro elaborado a partir da tipologia do Manual de Oslo e da apresentada por Pellegrin, 2008.



**Gráfico 101:** *Qualidade do emprego\** segundo o grau de dinamismo econômico nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** \* Nível geral de qualidade do emprego representado pelo percentual de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada.

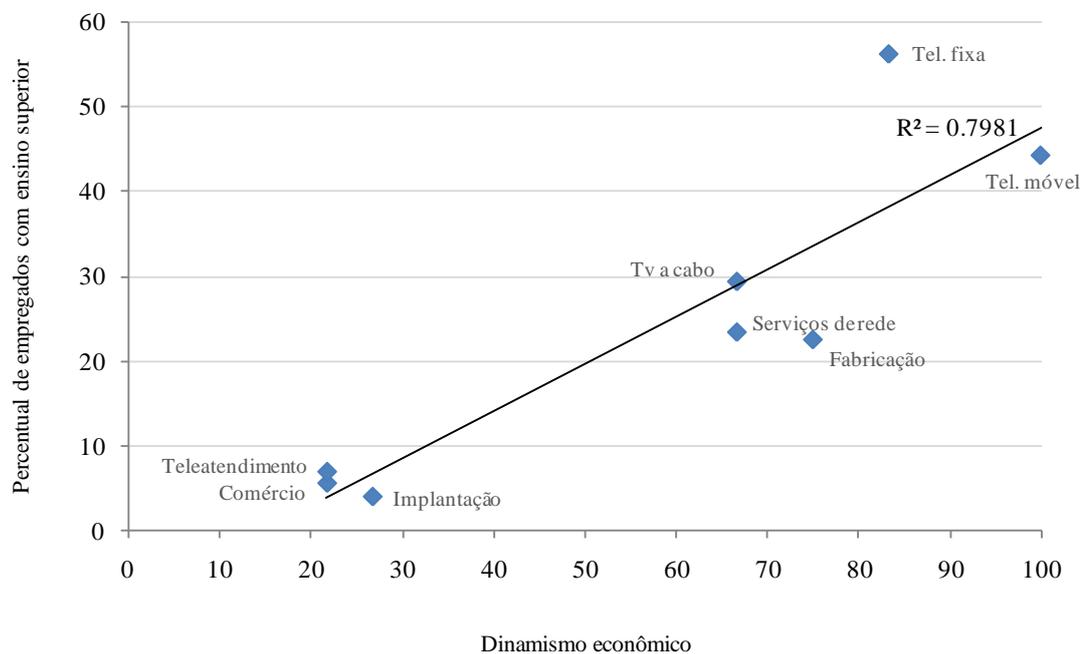


**Gráfico 102:** Rendimento médio segundo o grau de dinamismo econômico nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Existe significativa convergência entre as classes de emprego e a remuneração média nas atividades de telecomunicações. Quando se aplica um teste de correlação para

mensurar o impacto do dinamismo econômico sobre a remuneração média entre as atividades do setor de telecomunicações, observa-se que a relação estatística se intensifica um pouco mais do que a observada no impacto sobre a composição dos mercados de trabalho em classes de emprego,  $R^2 = 0,7872$  (Gráfico 100). Aquelas atividades mais próximas de processos como inovação, competição de mercado e expansão comercial são as que apresentam maior proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada e também melhor remuneração. Contudo, é importante conhecer outros fatores que convergem positivamente para explicar a variação da *qualidade do emprego*.



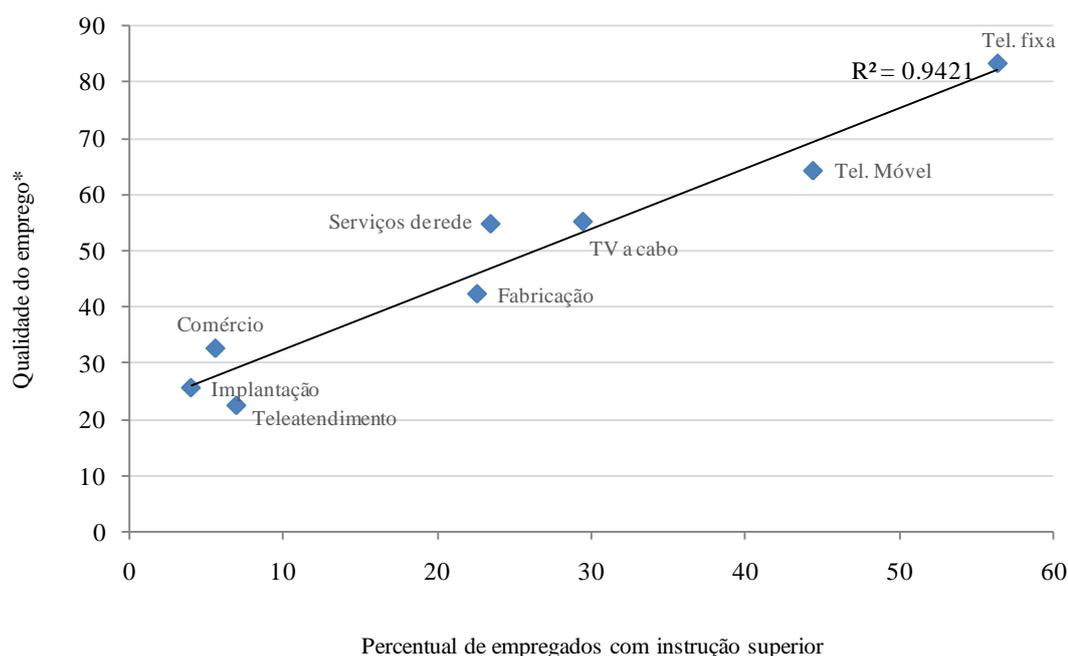
**Gráfico 103:** Profissionais (empregados com ensino superior completo) segundo o grau de dinamismo econômico nas atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Como já havia sido antecipado na observação dos dados da seção anterior, a idade e o tempo de emprego não estão entre os fatores mais relevantes para a *qualidade do emprego* e não sofrem grande impacto do ambiente com dinamismo econômico. A dispersão do dinamismo econômico com a idade média apresenta correlação pouco significativa, com um  $R^2 = 0,1606$  (não expresso graficamente). Com a dispersão entre a idade média e a renda média, o teste de correlação se fortalece, mas o  $R^2 = 0,4291$  não é suficientemente explicativo (não expresso graficamente). Por sua vez, a dispersão do dinamismo econômico com o tempo médio de emprego também é pouco expressiva, apresentando um  $R^2 = 0,3448$  (não expresso graficamente). Quando se estabelece a

dispersão entre o tempo médio de emprego e a renda média, o teste de correlação se fortalece, com  $R^2 = 0,6945$ , passando a ser parcialmente explicativo (não expresso graficamente).

A relação positiva que se observou entre dinamismo econômico e a composição dos mercados de trabalho em classes de emprego de melhor qualidade e entre o dinamismo econômico e remunerações médias mais elevadas está lastreada na composição de mercados de trabalho com maior participação de profissionais graduados. Quando se aplica um teste de correlação para mensurar o impacto do dinamismo econômico sobre a participação de profissionais titulados nos mercados de trabalho das atividades do setor de telecomunicações, observa-se que a relação estatística torna-se ainda mais intensa que nos dois testes mencionados acima, expressando um  $R^2 = 0,7981$  (Gráfico 101). Confirma-se a ideia de um circuito virtuoso entre os processos de inovação, competição de mercado e expansão comercial e a demanda por um contingente mais qualificado de trabalhadores, que forneça suporte operacional ao ambiente de dinamismo econômico.



**Gráfico 104:** *Qualidade do emprego\** segundo a participação de profissionais (empregados com ensino superior completo) no mercado de trabalho das atividades do setor de telecomunicações – Brasil, 2008

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. **Nota:** \* Nível geral de qualidade do emprego representado pelo percentual de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada.

Confirmada a relação positiva do dinamismo econômico com as classes de emprego, a remuneração média e a participação de profissionais titulados nos mercados de

trabalho das atividades que compõem o setor de telecomunicações, pode-se estabelecer o efeito que o ambiente econômico tem sobre tais variáveis. Reconhecendo que o dinamismo econômico é fator interveniente sobre o nível de *qualidade do emprego*, pode-se ainda correlacionar variáveis sem referir-se diretamente ao grau de dinamismo econômico. Quando se aplica um teste de correlação para mensurar o impacto da participação de profissionais titulados sobre a composição dos mercados de trabalho em classes de qualidade do emprego nos mercados de trabalho das atividades do setor de telecomunicações, observa-se a mais significativa relação estatística até então obtida, com um  $R^2 = 0,9421$  (Gráfico 102).

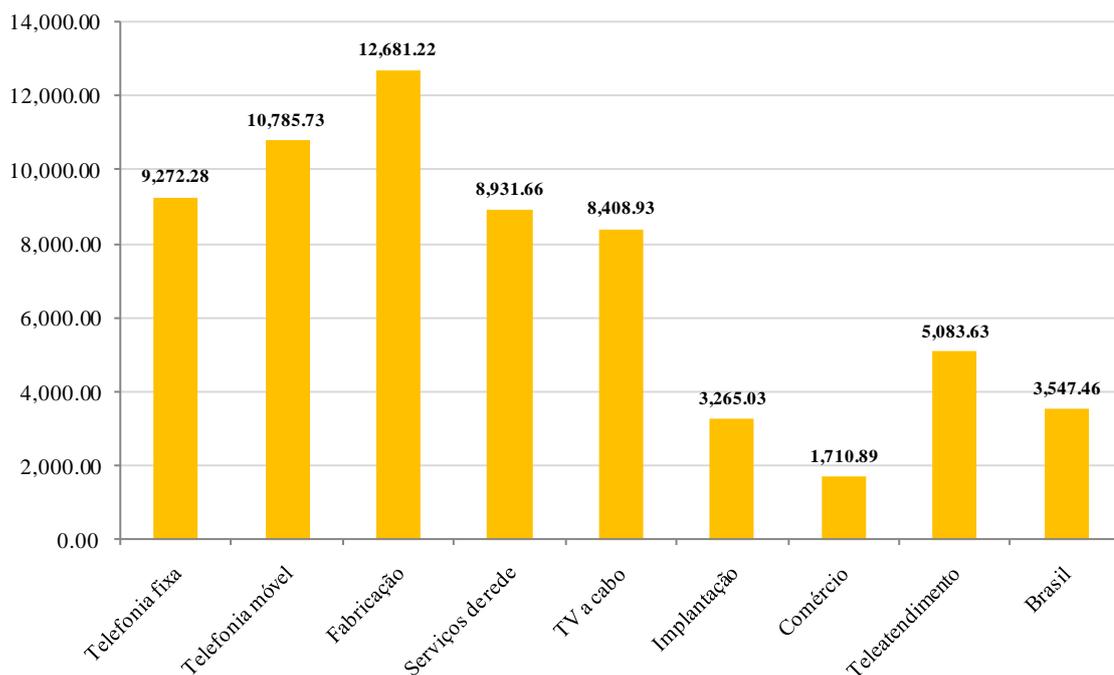
#### **5.4 “MELHORES” E “PIORES” EMPREGOS: COMPOSIÇÃO OCUPACIONAL DO MERCADO DE TRABALHO NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES**

Nas seções anteriores, o impacto do dinamismo econômico sobre a *qualidade do emprego* foi analisado por meio de comparações estabelecidas com base na composição ocupacional dos mercados de trabalho das atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações e na composição dos mercados de trabalho no contexto mais amplo, Brasil e grandes setores econômicos. Outra forma de aprofundar o entendimento sobre o impacto do dinamismo econômico sobre a *qualidade do emprego* é observar como alguns indicadores variam internamente às classes de emprego entre as atividades econômicas. Procede-se nesta seção a uma avaliação da *qualidade do emprego* considerando como as quatro classes de emprego – empregos de qualidade privilegiada, qualidade elevada, boa qualidade e qualidade duvidosa – se diferenciam entre as atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações e descrevendo as principais ocupações que conformam tais classes nas respectivas atividades, referindo alguns de seus indicadores.

##### *5.4.1 Empregos de qualidade privilegiada*

As condições observadas no ambiente econômico de uma atividade produtiva produzem efeitos sobre os empregos de qualidade privilegiada. Nas atividades econômicas em que o dinamismo econômico é mais intenso, os empregos de qualidade privilegiada

apresentam remuneração média superior aos que compõem essa mesma classe em atividades que estão mais distantes dos processos de inovação, competição de mercado e expansão comercial (Gráfico 103). Na fabricação de equipamentos de telecomunicações, a remuneração média dos empregos de qualidade privilegiada atinge R\$ 12.681; seguida da telefonia móvel (R\$ 10.785) e da telefonia fixa (R\$ 9.272). É interessante observar que nos serviços de rede, na televisão por cabo e até mesmo no teleatendimento, a remuneração média dos empregos de qualidade privilegiada supera a do mercado de trabalho do Brasil para essa classe, que é de R\$ 3.547. A atividade de implantação atinge um patamar de remuneração média levemente abaixo da renda média nacional. Na atividade de comércio especializado em telecomunicações, a remuneração média dos empregos de qualidade privilegiada é de R\$ 1.710, muito abaixo da observada nas demais atividades, mas justifica-se, uma vez que é um ambiente formado por grande quantidade de micro e pequenas empresas.

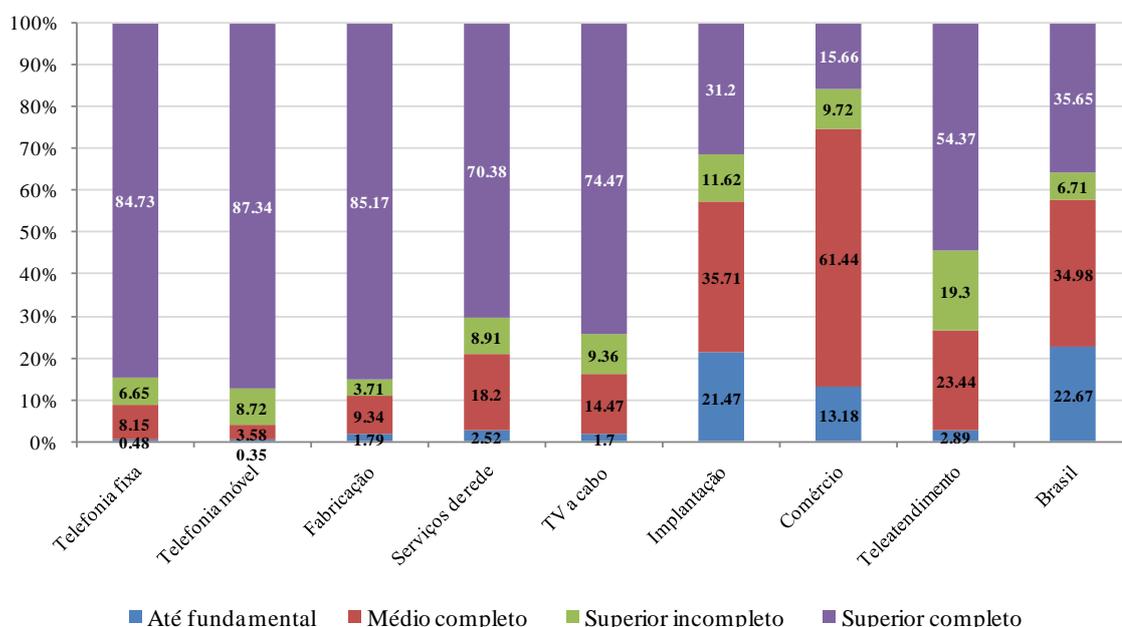


**Gráfico 105:** Remuneração média (R\$) dos empregos de qualidade privilegiada nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

A remuneração média dos empregos de qualidade privilegiada no mercado de trabalho do Brasil representa 69,68% da remuneração média na atividade de teleatendimento para a mesma classe de emprego. Essa relação cresce continuamente nas demais atividades, sendo de 42,18% na televisão por cabo e de 39,71% nos serviços de

rede, chegando a 38,25% na telefonia fixa, atingindo 32,88% na telefonia móvel e 27,97% na fabricação de equipamentos. Grande parte dessa variação está vinculada ao grau de instrução dos empregados em cargos de gestão que compõem as respectivas atividades (Gráfico 104). Nas atividades de telefonia móvel, fabricação, telefonia fixa, televisão a cabo e serviços de rede, a participação de empregados com ensino superior completo é bastante superior a observada no contexto brasileiro e nas atividades de implantação e comércio. Enquanto no mercado de trabalho do Brasil a participação de empregados na classe de empregos de qualidade privilegiada com instrução superior é de 35,65%, essa chega a 54,37% no teletendimento, crescendo continuamente nas demais atividades, atingindo 70,38% nos serviços de rede; 74,47% na televisão por cabo; 84,73% na telefonia fixa; 85,17% na fabricação; e 87,34% na telefonia móvel.

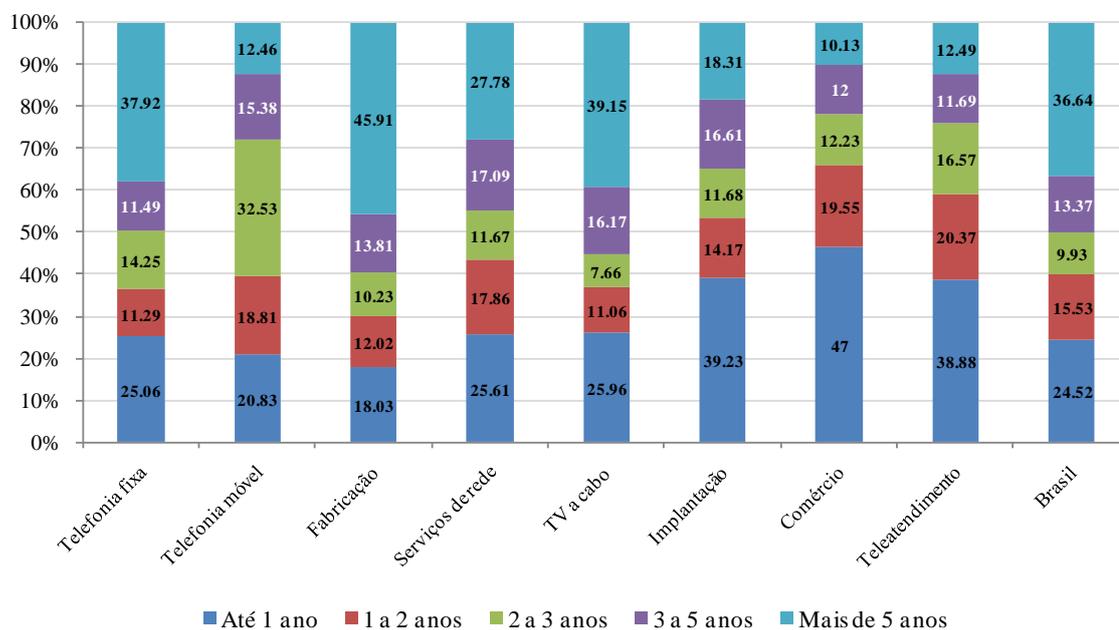


**Gráfico 106:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade privilegiada segundo o grau de instrução dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Nas duas atividades em que a remuneração média dos empregos de classe privilegiada é menor que no Brasil – implantação e comércio especializado – a participação de empregados com instrução superior também é menor que no contexto mais amplo em proporção equivalente. No comércio especializado chama a atenção o fato de nos empregos de qualidade privilegiada predominar o número de empregados com até ensino médio, que atinge 74,72% dos trabalhadores, enquanto essa razão é de 57,18% na

atividade de implantação, de 57,65% no Brasil, não sendo maior do que 27% nas demais atividades do setor.



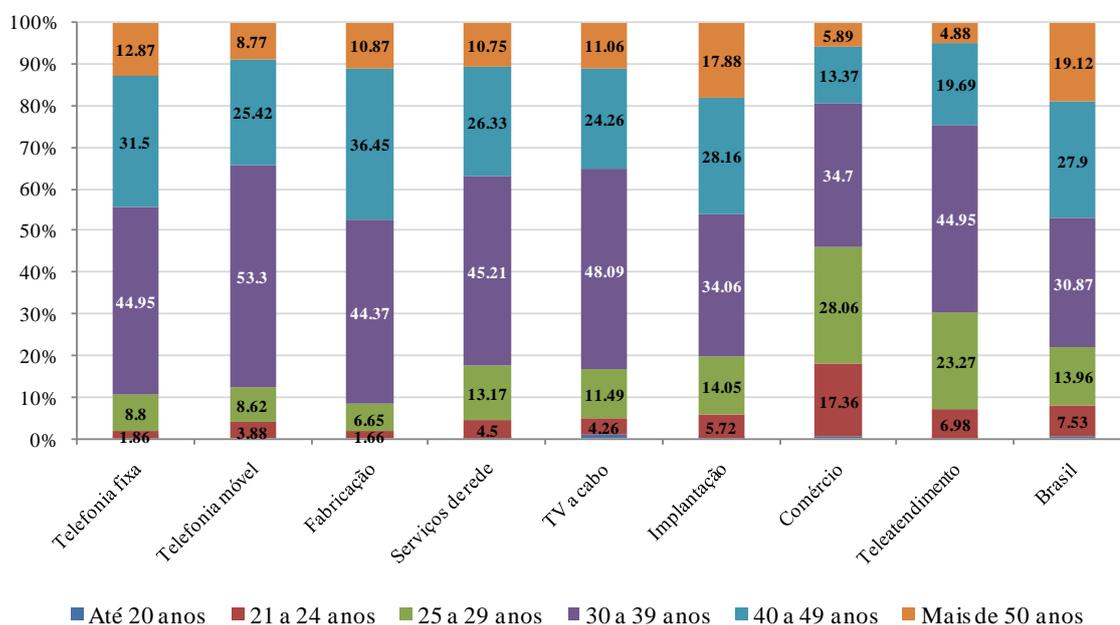
**Gráfico 107:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade privilegiada segundo o tempo de emprego nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Mesmo entre os empregos de qualidade privilegiada, ocorre uma incidência considerável de empregados com até um ano de emprego (Gráfico 105), que não é menor que 18% em todas as atividades, fato que evidencia a busca contínua das empresas por gestores no mercado de trabalho. Destaca-se que nas atividades em que os empregos de qualidade privilegiada apresentam menor desempenho, a proporção de empregados com até um ano de emprego é maior. A ocorrência de empregados com mais de cinco anos de emprego, não está relacionada ao melhor desempenho dos indicadores dos empregos de qualidade privilegiada. Enquanto na telefonia fixa e na fabricação a participação de empregados com mais de cinco anos de emprego é de 37,92% e 45,91%, respectivamente, na telefonia móvel é de 12,46% e nos serviços de rede de 27,78%.

Entre os empregos de qualidade privilegiada predominam os empregados na faixa etária entre 30 e 39 anos em praticamente todas as atividades (Gráfico 106), com destaque para os empregados com mais de 40 anos. Enquanto no mercado de trabalho do Brasil em geral a proporção de empregados na faixa entre 30 e 39 anos é de 30,87%, nas atividades de implantação e comércio são 34% e 34,7%, respectivamente, chegando a 53,3% na

telefonia fixa; 48,1% na televisão por cabo; 45,2% nos serviços de rede; 44,95% na telefonia fixa e 44,37% na fabricação.



**Gráfico 108:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade privilegiada segundo a faixa etária dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Nas atividades que compõem o setor de telecomunicações, os tipos ocupacionais que compõem a classe de empregos de qualidade privilegiada são semelhantes em sua natureza. Porém, entre as atividades, o volume desses tipos ocupacionais é bastante distinto (Quadro 14). Enquanto na telefonia fixa há 1.077 gerentes de vendas, na telefonia móvel esses são 379, na implantação são 48 e no teletendimento apenas 13. Evidentemente que esse fato está relacionado com a quantidade de empresas, mas essa não é a única explicação. Em atividades como a telefonia fixa e a telefonia móvel a densidade de negócios que ocorrem é maior que na atividade de teletendimento, fazendo com que número de gerentes de vendas consequentemente seja maior. Além do volume de cargos, há diferenças em termos das condições de trabalho. Um gerente de vendas na telefonia móvel tem remuneração média de R\$ 9.565, superior a deste mesmo cargo na telefonia fixa (R\$ 5.149) e significativamente maior que no teletendimento (R\$ 3.942). A natureza diferente das atividades econômicas, somada à caracterização do seu ambiente econômico, atua diretamente sobre as ocupações disponibilizadas nas mesmas e que compõem a classe

de empregos de qualidade privilegiada. Na atividade de comércio especializado, a baixa remuneração média em cargos de gestão chama a atenção.

Na telefonia fixa, os cargos que se destacam em quantidade entre os empregos de qualidade privilegiada são, respectivamente, gerente de vendas, gerente administrativo, diretor de operações, gerente de operações, gerente de marketing e gerente financeiro. Na telefonia móvel, são praticamente os mesmos cargos que se destacam: gerente de vendas, gerente administrativo, gerente de operações e gerente de *marketing*. Na atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações destacam-se os cargos de gerente administrativo, gerente de produção e operações, gerente comercial, gerente de marketing e gerente de P&D. Na atividade de televisão por cabo, destacam-se os cargos de gerente de operações, gerente comercial e gerente administrativo. Na atividade de serviços de rede, destacam-se os cargos de gerente administrativo, gerente de operações, gerente de vendas, gerente de marketing, gerente comercial, gerente de rede e gerente de projetos de manutenção. Na atividade de implantação destacam-se os cargos de gerentes de projetos de manutenção, gerente administrativo e gerente de obras.

**Quadro 14:** Grupos ocupacionais\* que se destacam na composição dos empregos de qualidade privilegiada nas atividades do setor de telecomunicações segundo indicadores selecionados (remuneração média [em R\$], tempo médio no emprego (meses), idade média do empregado e participação de profissionais\*\*) – Brasil, 2008.

Atividades econômicas e grupos ocupacionais de destaque*	Frequência	Remuneração média (R\$)	Tempo médio de emprego	Idade média	Participação de profissionais titulados**
<b>Telefonia fixa</b>					
Diretor geral	84	25.444,70	68,66	43,38	98,81
Diretor de operações	357	14.584,81	92,14	39,31	97,2
Diretor administrativo	50	21.212,72	38,41	45,28	100
Diretor comercial	42	19.810,82	52,8	42,52	97,62
Gerente de operações	608	9.365,88	98,5	41,67	96,71
Gerente administrativo	760	9.947,21	55,17	40	90
Gerente financeiro	110	10.524,12	39,36	38,8	97,27
Gerente de recursos humanos	46	9.008,85	50,47	40,28	97,83
Gerente comercial	98	10.678,79	45,72	39,41	83,67
Gerente de marketing	163	6.923,43	62,16	35,31	95,09
Gerente de vendas	1.077	5.149,71	61,89	36,51	68,71
Gerente de rede	93	9.223,25	37,97	41,1	78,49
Gerente de desenvolvimento	77	7.150,03	26,57	41,68	97,4
Gerente de tec. da informação (TI)	7	8.482,27	43,47	37,57	71,43
Gerente de projetos de TI	33	9.540,01	48,33	40,21	84,85
Gerente de suporte de TI	21	5.188,47	25,67	30,71	61,9
Gerente de P&D	20	11.504,58	59,87	43,1	95
<b>Telefonia móvel</b>					
Diretor geral	23	21.658,00	34,97	45,3	100
Diretor de operações	13	24.585,57	28,12	41,23	92,31
Diretor administrativo	20	30.816,07	39,4	45,1	95

Continuação do Quadro 14:

Diretor comercial	22	26.621,32	31,54	43,86	95,45
Gerente de operações	166	13.791,48	31,62	41,75	97,59
Gerente administrativo	561	11.214,78	35	38,57	91,98
Gerente financeiro	79	10.790,69	42,19	37,2	89,87
Gerente de recursos humanos	27	11.569,94	32,75	43,07	92,59
Gerente comercial	49	9.110,81	39,13	39,8	69,39
Gerente de marketing	126	9.519,41	33,98	34,78	91,27
Gerente de vendas	379	9.565,99	27,52	36,13	85,75
Gerente de rede	26	12.375,17	43,42	39,73	100
Gerente de desenvolvimento	64	11.760,23	45,5	37,61	95,31
Gerente de tec. da informação (TI)	14	12.377,79	59,91	44,86	100
Gerente de projetos de TI	8	9.395,55	31,94	38,63	100
Gerente de suporte de TI	12	8.550,83	42,08	35,58	66,67
Gerente de P&D e segurança de TI	7	16.955,25	24,88	39,75	100
<b><i>Fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações</i></b>					
Diretor geral	13	17.426,36	81,52	47,08	100
Diretor administrativo	11	33.234,61	57,48	48,36	90,91
Diretor comercial	21	19.844,71	59,58	41,62	90,48
Gerente de produção e operações	98	10.430,93	89,97	39,85	68,37
Gerente administrativo	118	13.405,87	66,8	40,69	88,98
Gerente comercial	67	13.527,22	57,6	39,85	82,09
Gerente de marketing	66	13.075,50	48,28	34,41	95,45
Gerente de vendas	48	13.845,75	61,37	37,79	83,33
Gerente de rede	48	4.642,11	117,39	34,81	70,83
Gerente de P&D	54	11.350,40	86,54	39,78	96,3
<b><i>Televisão por assinatura a cabo</i></b>					
Diretor administrativo	7	32.119,37	97,99	46,71	100
Gerente de operações	46	8.777,04	80,06	38,74	82,61
Gerente administrativo	42	5.998,11	66,87	39,26	83,33
Gerente comercial	45	4.222,63	32,39	31,69	44,44
Gerente de marketing	11	10.571,91	61,75	36,45	90,91
Gerente de vendas	21	8.773,25	53,67	39,1	80,95
<b><i>Serviços de rede e provedores</i></b>					
Diretor geral	33	14.629,48	48,08	40,03	90,91
Diretor de operações	54	15.699,42	62,68	41,13	81,48
Diretor administrativo	46	19.025,12	62,03	40,7	89,13
Diretor comercial	66	19.496,27	68,79	40,38	87,88
Gerente de produção	30	8.101,39	74,8	39,5	70
Gerente de serviços técnicos	30	4.641,52	35,35	31,87	46,67
Gerente de operações	167	6.334,93	93,34	40,85	67,66
Gerente administrativo	424	8.034,46	43,69	38,06	70,75
Gerente financeiro	88	6.019,22	44,33	34,99	61,36
Gerente de recursos humanos	35	7.939,35	44,84	36,89	82,86
Gerente comercial	127	7.396,55	43,45	38,07	68,5
Gerente de marketing	141	12.977,62	54,01	37,26	88,65
Gerente de vendas	160	7.373,54	43,95	35,46	76,25
Gerente de rede	104	7.985,56	53,74	39,07	67,31
Gerente de desenvolvimento	69	8.544,29	46,79	36,97	81,16
Gerente de tec. da informação (TI)	40	8.268,41	37,38	33,65	82,5
Gerente de projetos de TI	47	8.190,86	54,7	34,7	78,72
Gerente de suporte de TI	37	5.185,29	28,51	30,76	51,35
Gerente de P&D	28	14.591,39	37,12	37,32	96,43
Gerente de projetos de manutenção	93	4.839,57	25,49	38,26	33,33
<b><i>Implantação, Manutenção e instalação</i></b>					
Diretor de operações	19	4.244,58	49,45	38,89	47,37
Diretor administrativo	12	5.592,14	45,58	43,15	46,15
Gerente de operações	62	2.327,36	50,9	40,73	13,73
Gerente de obras	97	3.026,94	26,54	40,27	14,88
Gerente de operações	39	3.802,65	37,58	37,85	43,59

Continuação do Quadro 14:

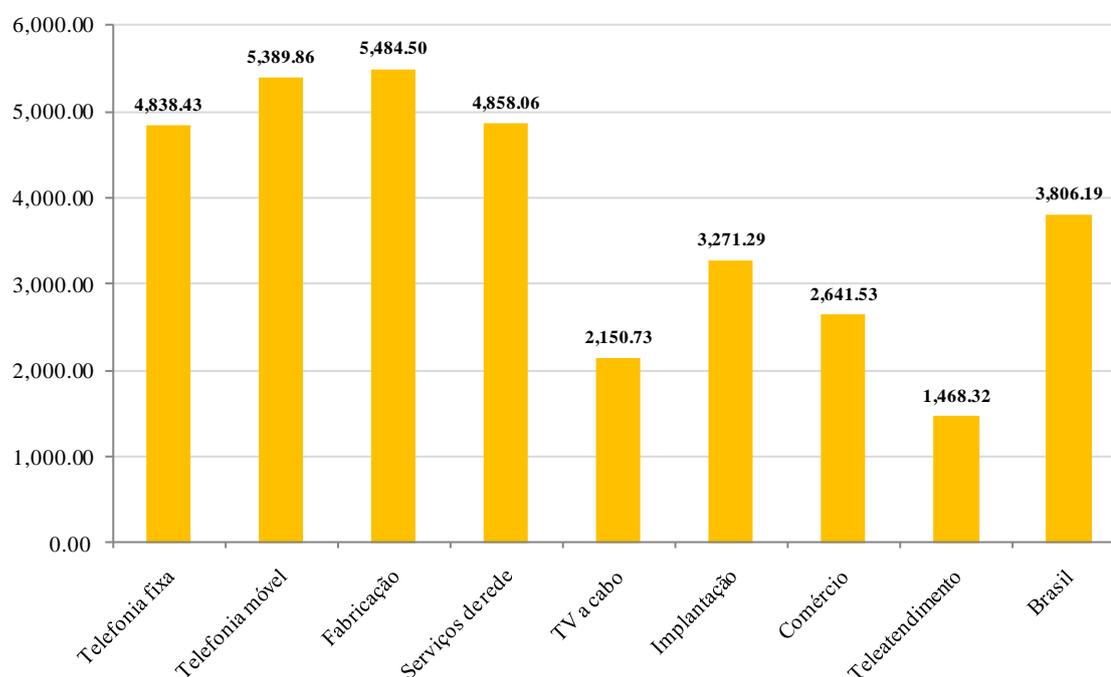
Gerente administrativo	108	3.308,64	41,27	39,96	41,04
Gerente financeiro	20	3.176,54	34,83	38,49	55,56
Gerente de recursos humanos	22	3.040,89	48,03	39,08	56,25
Gerente de departamento pessoal	23	2.228,36	42,64	38,98	25,42
Gerente comercial	21	4.274,86	35	39,78	45,45
Gerente de projetos de manutenção	116	3.095,46	33,03	38,1	28,82
<b>Comércio varejista especializado em telecomunicações</b>					
Gerente de operações	47	1.797,20	39,22	37,06	8,51
Comerciante atacadista	58	637,28	33,31	28,24	6,9
Comerciante varejista	310	780,22	22,12	29,01	3,87
Gerente de loja e supermercado	569	1.092,64	18,4	30,86	11,25
Gerente de assistência técnica	40	1.430,82	33,86	37,13	17,5
Gerente administrativo	859	1.608,24	28,25	34,03	17,11
Gerente financeiro	114	1.612,52	26,56	33,88	21,05
Gerente comercial	650	1.555,23	22,17	32,15	13,38
Gerente de marketing	64	2.812,71	16,23	30,73	32,81
Gerente de vendas	590	1.912,87	24,02	31,42	14,24
<b>Atividades de teleatendimento</b>					
Diretor administrativo	20	7.023,60	25,54	33,11	44
Gerente de operações	35	5.179,13	23,46	32,61	57,32
Gerente de telecomunicações	30	4.932,75	46,88	34,97	61,11
Gerente administrativo	24	4.261,25	34,8	35,91	46,47
Gerente financeiro	8	4.145,11	22,82	36,75	55
Gerente de recursos humanos	24	5.331,44	31,08	35,38	81,46
Gerente de departamento pessoal	8	4.639,27	23,41	34,09	54,39
Gerente comercial	20	6.283,66	21,79	36,37	65,59
Gerente de marketing	10	6.977,11	24,03	35,31	54,9
Gerente de vendas	10	3.942,85	27,33	35,4	28
Gerente de desenvolvimento	10	6.306,26	35,02	35,17	96,55
Gerente de suporte de TI	16	3.776,54	20,8	31,07	39,29

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. \* Grupos ocupacionais que empregam 40 ou mais trabalhadores, exceto casos em que se repetem as ocupações, quando foi considerado números menores, para vias de comparação. \*\* Percentual de empregados com instrução superior.

#### 5.4.2 Empregos de qualidade elevada

O ambiente econômico de uma atividade produtiva produz efeitos sobre os empregos de qualidade elevada. Nas atividades econômicas em que o dinamismo econômico é mais intenso, os empregos de qualidade elevada apresentam remuneração média superior as que compõem essa mesma classe em atividades que estão mais distantes dos processos de inovação, competição de mercado e expansão comercial (Gráfico 107). A remuneração média dos empregos de qualidade elevada é a mais alta na fabricação de equipamentos, atingindo R\$ 5.484; sendo seguida da telefonia móvel (R\$ 5.389) e da telefonia fixa (R\$ 4.838). Nos serviços de rede, a remuneração média dos empregos de qualidade elevada supera a do mercado de trabalho do Brasil para essa classe, que é de R\$ 3.806. A atividade de implantação atinge um patamar de remuneração média levemente abaixo da renda média nacional. Por sua vez, nas atividades de comércio especializado,

televisão por cabo e teletendimento, a remuneração média dos empregos de qualidade elevada está consideravelmente abaixo da observada nas demais atividades.

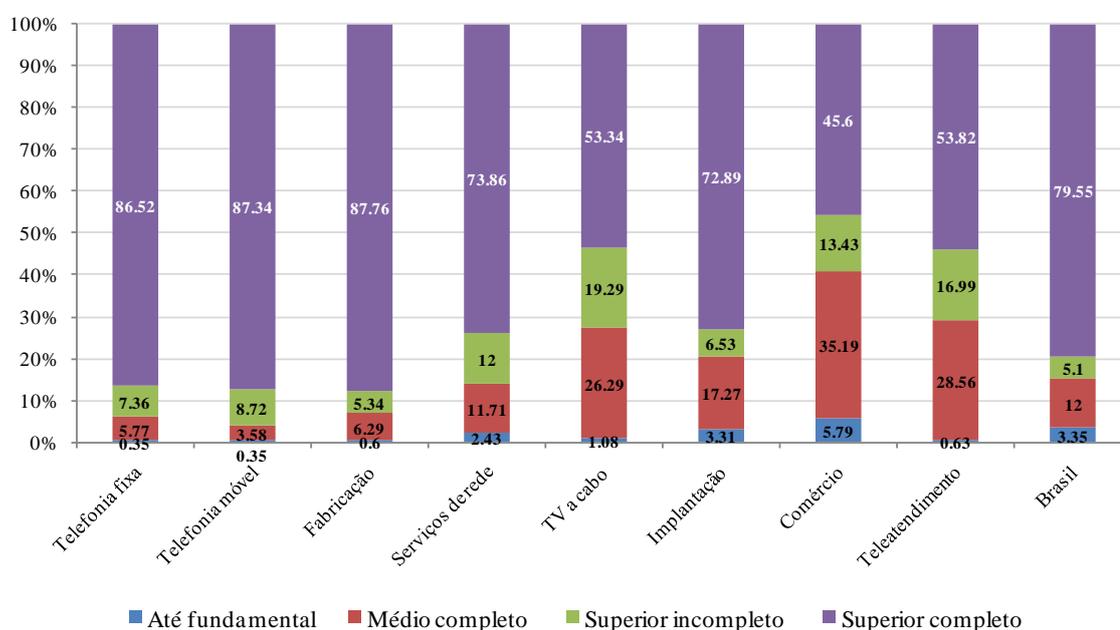


**Gráfico 109:** Remuneração média (R\$) dos empregos de qualidade elevada nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

A remuneração média dos empregos de qualidade elevada no mercado de trabalho do Brasil representa 78,34% da remuneração média na atividade de serviços de rede para a mesma classe de emprego. Essa relação cresce em outras atividades, sendo de 70,66% na telefonia fixa, chegando a 70,62% na telefonia móvel e 69,4% na fabricação de equipamentos. Essa diferença é menor que a observada no caso dos empregos de qualidade privilegiada. Tal constatação indica que entre os empregos de qualidade elevada há uma diferenciação menor em relação ao contexto mais amplo do que no caso dos empregos de qualidade privilegiada, situação que tende a decorrer do tipo de profissionais elencados em cada uma dessas classes de emprego. Grande parte dessa variação está vinculada ao grau de instrução dos empregados em cargos estratégicos para os negócios que compõem as respectivas atividades (Gráfico 108). É interessante constatar que naquelas atividades em que a remuneração média é mais baixa nessa classe de emprego, a participação de trabalhadores com instrução superior se contrai, contrariando a expectativa de observar-se maior número de profissionais titulados na composição dessa classe de empregos. Nas atividades de telefonia móvel, fabricação, telefonia fixa, serviços de rede e implantação, a

participação de empregados com ensino superior é equivalente ou maior que a observada no contexto brasileiro, sendo consideravelmente superior a observada nas atividades de televisão por cabo, comércio e teleatendimento. Enquanto no mercado de trabalho do Brasil a participação de empregados na classe de empregos de qualidade elevada com instrução superior é de 79,5%, essa é de apenas 45,6% no comércio especializado em telecomunicações, chegando a 53,3% na televisão por cabo e a 53,8% no teleatendimento. Nas demais atividades, a participação de empregados com ensino superior supera o registrado no Brasil em geral para a classe de empregos de qualidade elevada, atingindo 73,86% nos serviços de rede; 86,52% na telefonia fixa; 87,52% na telefonia móvel e 87,76% na fabricação.

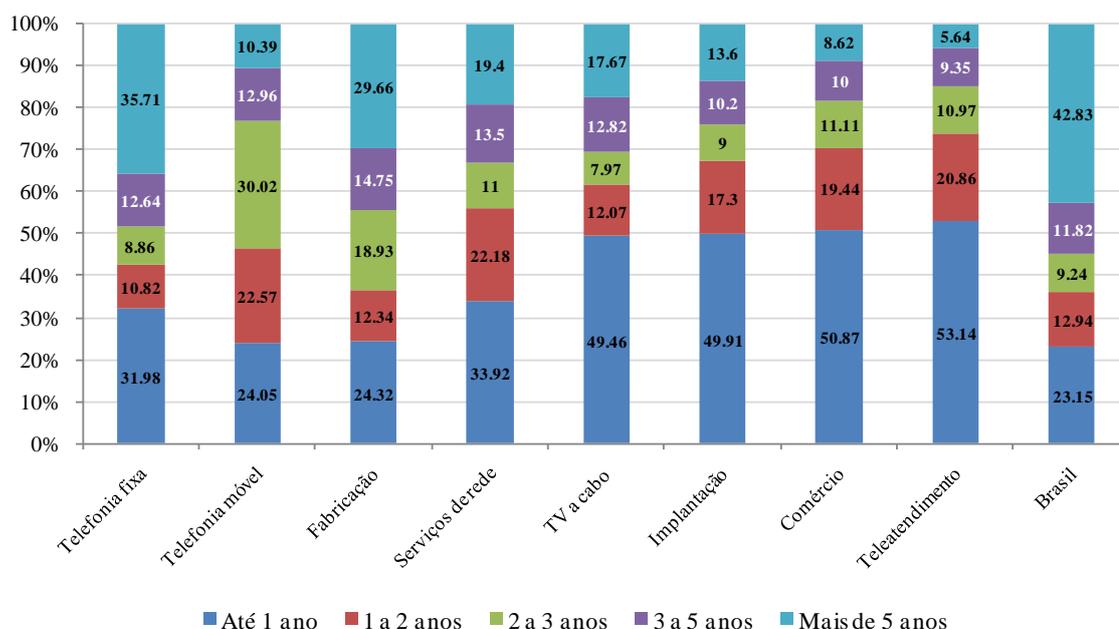


**Gráfico 110:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade elevada segundo o grau de instrução dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

É interessante observar que mesmo entre os empregos de qualidade elevada – que incluem os quadros mais profissionais e supostamente de carreira sólida – ocorre uma incidência significativa de empregados com até um ano de emprego (Gráfico 109), que não é menor que 24% em todas as atividades, fato que evidencia a busca contínua das empresas por profissionais no mercado de trabalho, em ritmo maior que o observado para gestores – empregos de qualidade privilegiada. Destaca-se que nas atividades em que os empregos de qualidade elevada apresentam menor desempenho, a proporção de empregados com até um

ano de emprego é maior. Quando se observa o caso dos empregados com mais de cinco anos de emprego, não se pode estabelecer uma relação com o melhor desempenho dos indicadores dos empregos de qualidade elevada. Enquanto na telefonia fixa e na fabricação a participação de empregados com mais de cinco anos de emprego é de 35,71% e 29,66%, respectivamente, na telefonia móvel é de 10,39% e nos serviços de rede de 19,4%.

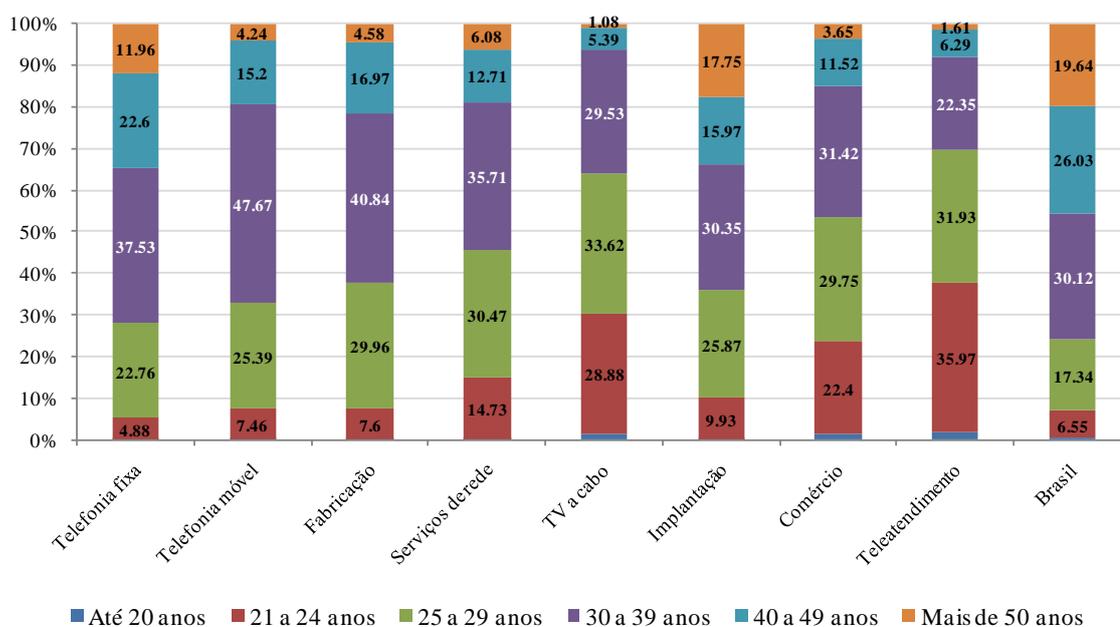


**Gráfico 111:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade elevada segundo o tempo de emprego nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Outro fato relevante é que entre os empregos de qualidade elevada, os empregados na faixa etária entre 30 e 39 anos continua em destaque em praticamente todas as atividades (Gráfico 110), como observado no caso dos empregos de qualidade privilegiada. Contudo, diminui a participação de empregados com mais de 40 anos, ficando também em destaque os empregados na faixa etária entre 25 e 29 anos. Chama a atenção que essa tendência não ocorre no caso do mercado de trabalho do Brasil, apenas no caso das atividades de telecomunicações. Enquanto no mercado de trabalho do Brasil em geral a proporção de empregados na faixa entre 25 e 29 anos é de 17,34%, nas atividades de telefonia fixa e móvel é de 22,76% e 25,39%, respectivamente, chegando a 29,75% no comércio especializado; 29,96% na fabricação; 30,47% nos serviços de rede; 31,93% no teletendimento; e 33,62% na televisão por cabo. Nesta classe de empregos, que envolve ocupações estratégicas, parece atuar fortemente o elemento tecnológico do setor. Sabe-se

que telecomunicações é um setor dependente de profissionais habilitados em novas tecnologias, o que parece ampliar a demanda por profissionais recém formados que as dominem. Essa explicação levantada se reforça quando também se observa tal tendência nos ramos de telecomunicações que têm maior trajetória sócio-histórica no setor, como telefonia fixa, implantação e fabricação.



**Gráfico 112:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade elevada segundo a faixa etária dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Nas atividades que compõem o setor de telecomunicações, os tipos ocupacionais que compõem a classe de empregos de qualidade elevada permitem compreender algumas diferenciações observadas no comportamento dos indicadores acima analisados (Quadro 15). Essa classe de emprego reúne as funções estratégicas e o maior contingente de profissionais graduados. Na telefonia fixa, os cargos em destaque são: analista de negócios, analista de redes e de dados, analistas de sistemas, engenheiro eletrônico, analista de recursos humanos, engenheiro de telecomunicações, economista e administrador. Na telefonia móvel, os cargos em destaque são: analistas de sistemas, analista de negócios, engenheiro de telecomunicações, projetista de telecomunicações, analista de recursos humanos e analista de pesquisa de mercado. Chama a atenção a reduzida quantidade de analistas de redes em comparação com a telefonia fixa, evidência que diz respeito à distinção tecnológica.

**Quadro 15:** Grupos ocupacionais\* que se destacam na composição dos empregos de qualidade elevada nas atividades do setor de telecomunicações segundo indicadores selecionados (remuneração média [em R\$], tempo médio no emprego (meses), idade média do empregado e participação de profissionais\*\*) – Brasil, 2008.

<b>Atividades econômicas e grupos ocupacionais de destaque*</b>	<b>Frequência</b>	<b>Remuneração média (R\$)</b>	<b>Tempo médio de emprego</b>	<b>Idade média</b>	<b>Participação de profissionais titulados**</b>
<b><i>Telefonia fixa</i></b>					
Analista de sistemas	1.627	6.003,14	40,18	36,4	86,97
Analista de redes e de dados	1.980	4.524,13	60,27	37,39	73,79
Analista de suporte computacional	142	3.741,42	47,93	33,49	49,3
Engenheiro eletrônico	933	5.456,18	151,98	44,78	100
Engenheiro de telecomunicações	561	4.365,20	87,59	35,43	100
Projetista de telecomunicações	393	6.449,90	93,53	38,97	100
Advogado	171	5.460,65	40,55	31,66	100
Economista	550	3.580,34	44,02	32,3	100
Economista financeiro	489	4.432,36	59,74	36,23	100
Administrador	549	4.671,84	88,1	36,64	100
Auditor, contadores e afins	244	5.398,77	29,85	34	100
Analista de recursos humanos	660	3.947,71	44,08	32,09	80,91
Analista de negócios	3.003	4.542,99	45,45	35,06	83,42
Bibliotecário	154	6.837,99	95,98	41,69	100
Pesquisador de informações de rede	33	2.240,68	28,23	33,94	39,39
Técnico de apoio em P&D	41	2.938,39	57,22	32,07	60,98
<b><i>Telefonia móvel</i></b>					
Administrador de redes	53	6.120,59	27,05	34,74	86,79
Analista de sistemas	1.325	6.887,59	32,7	33,57	88,08
Analista de redes e de dados	158	5.757,66	47,27	36,5	82,28
Analista de suporte computacional	42	3.994,43	37,78	32,76	71,43
Engenheiro civil e eletrônico	45	6.500,91	48,5	44,4	100
Engenheiro de telecomunicações	879	6.283,08	33,5	36,57	100
Projetista de telecomunicações	304	5.325,19	32,23	32,87	100
Advogado	126	5.784,63	26,66	31,77	100
Economista financeiro/set. público	126	3.022,54	48,74	34,16	100
Administrador	58	2.544,61	25,12	30,47	100
Auditor, contadores e afins	66	5.374,70	20,58	33,26	100
Secretário executivo e bilíngüe	119	4.154,90	41,2	39,27	73,26
Analista de recursos humanos	253	4.064,29	26,07	31,96	77,08
Analista de crédito	98	2.166,93	27,95	32,18	46,94
Analista financeiro	190	4.447,53	24,29	35,78	81,58
Analista de negócios	962	4.065,04	28,61	31,16	68,09
Analista de pesquisa de mercado	223	5.228,28	24,84	29,71	82,51
Pesquisador de informações de rede	150	7.444,22	40,71	35,26	93,33
<b><i>Fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações</i></b>					
Pesquisador engenharia e tecnol.	49	6.975,82	84,83	35,96	100
Pesquisa operacional	52	7.784,52	60,15	34,79	100
Analista de sistemas	210	5.340,00	54,24	33,7	91,9
Analista de suporte computacional	56	5.269,89	23,49	32,98	50
Engenheiro eletricitista	193	6.132,14	29,06	36,62	100
Engenheiro eletrônico	132	5.847,69	71,41	34,86	100
Engenheiro de telecomunicações	265	7.084,35	60,3	33,24	100
Projetista de telecomunicações	141	3.942,34	27,86	27,96	100
Economista financeiro/set. público	81	5.489,17	83,4	34,32	100
Administrador	38	4.867,25	42,43	32,32	100
Auditor, contadores e afins	103	5.433,55	58,91	36,87	79,57
Analista de recursos humanos	44	4.643,56	64,21	33,61	86,36
Analista de negócios	45	3.742,57	74,91	34,56	80
Analista de pesquisa de mercado	26	4.179,18	41,43	32,38	69,23
Anal. de exportação e importação	42	3.502,60	53,34	30,93	57,14
Técnico de apoio em P&D	114	3.917,01	39,16	28,04	56,14

Continuação do Quadro 15:

<b>Televisão por assinatura a cabo</b>					
Administrador de redes	55	1.772,70	32,59	28,33	87,27
Analista de sistemas	75	3.215,31	50,53	31,77	58,67
Analista de rede e suporte comput.	56	2.836,47	35,14	28	54,84
Administrador	143	3.218,38	54,82	30,71	100
Analista de recursos humanos	85	2.163,05	33,74	31,12	56,47
Analista de pesquisa de mercado	53	2.553,60	54,57	29,49	67,92
Pesquisador de informações de rede	129	1.481,81	17,5	25,13	28,68
<b>Serviços de rede e provedores</b>					
Pesquisador engenharia civil/tecnol.	385	8.119,30	47,7	34,28	100
Pesquisador operacional	52	5.263,06	40,14	33,23	100
Administrador de redes e sistemas	306	4.048,32	18,04	31,81	54,58
Analista de sistemas	870	5.416,78	36,71	29,81	67,24
Analista de redes e de dados	434	3.667,43	26,65	31,34	57,14
Analista de sistemas de automação	45	2.060,23	26,37	27,31	26,67
Analista de suporte computacional	929	4.358,80	31,73	29,65	59,96
Engenheiro eletrônico	181	4.488,69	184,83	43,35	100
Engenheiro de telecomunicações	303	4.815,48	78,15	41,17	100
Projetista de telecomunicações	160	6.349,67	37,37	32,44	100
Engenheiro de redes	50	6.753,24	66,32	35,08	100
Advogado	44	5.282,61	61,94	34,91	100
Economista financeiro/set.público	118	4.789,22	67,19	33,46	100
Administrador	183	5.264,65	72,85	36,17	100
Auditor, contadores e afins	121	4.359,72	46,25	33,13	69,81
Analista de recursos humanos	131	2.695,57	22,03	30,77	66,41
Analista de negócios	265	4.697,49	25,36	30,75	77,36
Analista de pesquisa de mercado	105	4.339,61	29,97	29,3	78,1
Gerente de contas	75	7.766,22	27,96	35,47	77,33
<b>Implantação, Manutenção e instalação</b>					
Administrador de redes	73	1.099,92	7,91	32,86	4,89
Analista sistemas	25	2.621,87	19,55	30,81	35,48
Analista de redes e de dados	70	2.050,20	16,03	31,61	24,57
Analista de suporte computacional	78	1.324,89	29,65	29,83	11,79
Engenheiro civil	132	4.623,45	23,52	38,77	100
Engenheiro de telecomunicações	311	5.497,52	16,25	31,04	100
Engenheiro de segurança do trab.	50	2.930,48	21,31	42,5	100
Médico do trabalho	51	2.458,01	24,62	51,17	100
Administrador	48	4.712,97	157,32	43,69	100
Auditor, contadores e afins	56	2.569,61	40,93	37,84	58,14
Analista de recursos humanos	37	1.851,39	22,36	33,22	50
<b>Comércio varejista especializado em telecomunicações</b>					
Analista de sistemas	317	1.998,92	15,47	27,57	24,29
Analista de redes e de dados	91	1.616,99	21,94	29,9	25,27
Analista de suporte computacional	95	2.419,39	20,79	29,12	40
Engenheiro de telecomunicações	33	6.803,00	26,74	35,85	100
Analista de pesquisa de mercado	32	4.832,00	23,17	28,41	46,88
Analista de recursos humanos	41	1.522,36	17,09	30,63	46,34
Analista financeiro	38	2.043,06	16,47	32,92	31,58
Gerente de contas	62	5.152,20	20,57	33,74	43,55
<b>Atividades de teletendimento</b>					
Analista de sistemas	80	3.088,60	18,05	28,99	44,89
Analista de redes e de dados	90	1.539,46	11,67	29,86	80,86
Analista de suporte computacional	95	1.338,62	12,85	26,04	32,05
Engenheiro de telecomunicações	20	2.606,85	36,26	34,96	100
Professor de treinamento	220	1.159,70	32,23	26,52	54,65
Administrador	80	1.201,04	18,92	27,42	100
Analista de recursos humanos	123	1.823,17	25,45	28,84	48,29
Analista de negócios	65	1.795,08	20,39	27,83	36,76
Pesquisador de informações de rede	110	918,01	12,1	26,15	50,72

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. \* Grupos ocupacionais que empregam 40 ou mais trabalhadores, exceto casos em que se repetem as ocupações, quando foi considerado números menores, para vias de comparação. \*\* Percentual de empregados com instrução superior.

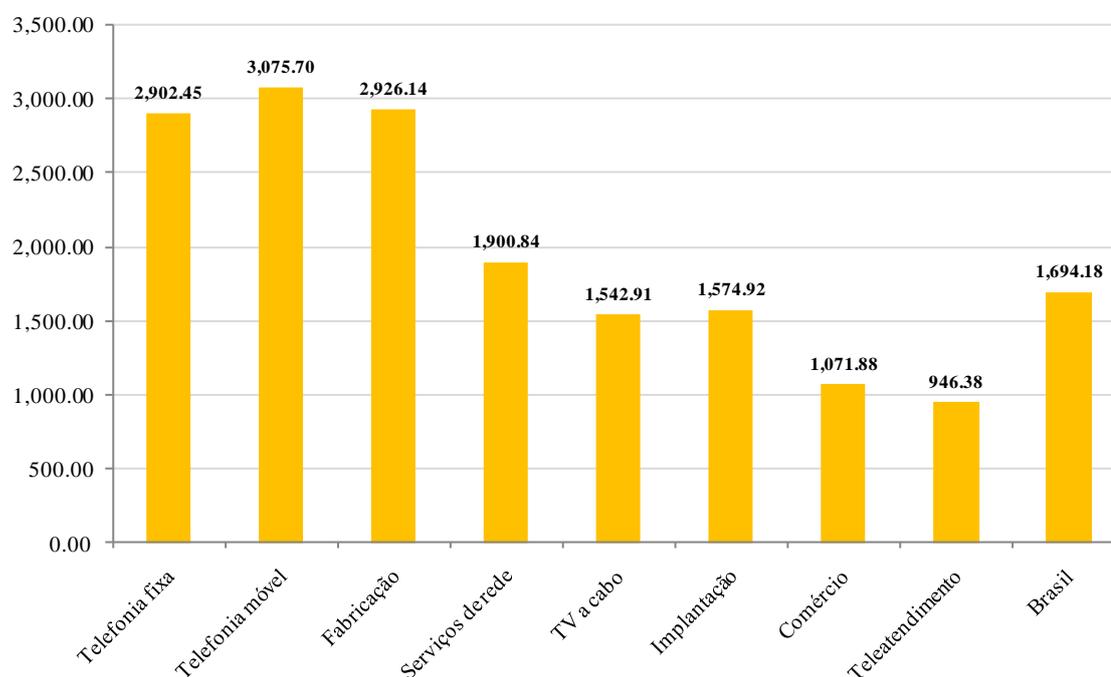
Na fabricação de equipamentos, os cargos em destaque entre os empregos de qualidade elevada são: engenheiro de telecomunicações, analista de sistemas, engenheiro eletricitista, engenheiro eletrônico, projetista de telecomunicações e técnico de apoio em P&D. Na televisão por cabo, os cargos em destaque são: administrador, pesquisador de informações de rede, analista de recursos humanos e analista de sistemas. Nos serviços de rede, os cargos em destaque são: analista de suporte computacional, analista de sistemas, analista de redes e de dados, pesquisador de engenharia civil e tecnológica, administrador de redes e de sistemas, engenheiro de telecomunicações e analista de negócios.

Na atividade de implantação, os cargos em destaque são: engenheiro de telecomunicações, engenheiro civil, analista de suporte computacional, administrador de redes, analista de redes e de dados, médico do trabalho e engenheiro de segurança do trabalho. No comércio varejista, destacam-se os cargos: analistas de sistemas, analista de suporte computacional, analista de redes e de dados e gerentes de contas. Contudo, deve-se destacar que a proporção de empregos nesta atividade é muito pequena nos cargos de qualidade elevada. Na atividade de teleatendimento, os cargos que se destacam são: professor de treinamento, analista de recursos humanos, pesquisador de informações de rede, analista de suporte computacional, analista de redes e de dados e analista de sistemas.

#### *5.4.3 Empregos de boa qualidade*

As condições observadas no ambiente econômico de uma atividade produtiva produzem efeitos sobre os empregos de boa qualidade. Nas atividades econômicas em que o dinamismo econômico é mais intenso, os empregos de boa qualidade apresentam remuneração média superior aos que compõem a mesma classe em atividades que estão mais distantes dos processos de inovação, competição de mercado e expansão comercial (Gráfico 111). A remuneração média dos empregos de boa qualidade é mais elevada na telefonia móvel (R\$ 3.075), sendo seguida da fabricação de equipamentos (R\$ 2.926) e da telefonia fixa (R\$ 2.902). Nos serviços de rede, a remuneração média dos empregos de boa qualidade, como ocorreu nos casos dos empregos de qualidade privilegiada e elevada, supera a do mercado de trabalho do Brasil para a classe, que é de R\$ 1.694. As atividades de implantação e televisão por cabo atingem um patamar de remuneração média abaixo da renda média nacional, R\$ 1.574 e R\$ 1.542, respectivamente. Nas atividades de comércio

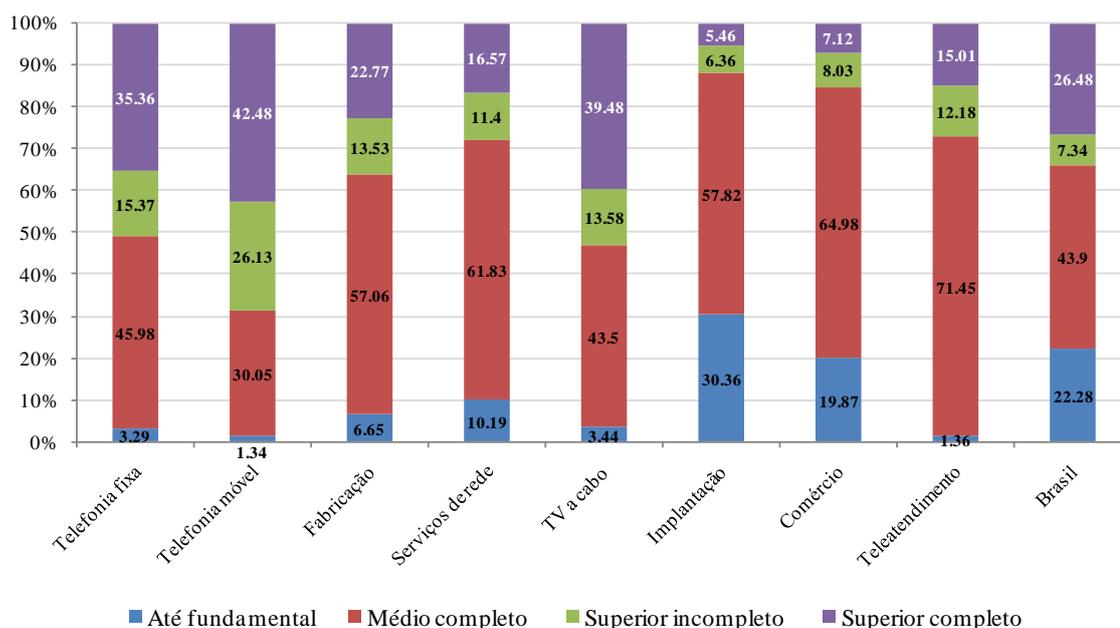
especializado e de teleatendimento, a remuneração média dos empregos nesta classe está consideravelmente abaixo da observada nas demais, respectivamente, R\$ 1.071 e R\$ 946.



**Gráfico 113:** Remuneração média (R\$) dos empregos de boa qualidade nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

A remuneração média dos empregos de boa qualidade no mercado de trabalho do Brasil representa 89,15% da remuneração média na atividade de serviços de rede para a mesma classe de emprego. Essa relação cresce continuamente em outras atividades, sendo de 58,37% na telefonia fixa, chegando a 55,08% na telefonia móvel e 57,89% na fabricação de equipamentos. Essa diferença é menor que a observada no caso dos empregos de qualidade privilegiada, mas superior a observada no caso dos empregos de qualidade elevada. Tal constatação indica que entre os empregos de boa qualidade há uma diferenciação menor em relação ao contexto mais amplo do que no caso dos empregos de qualidade privilegiada e que há uma diferenciação maior em relação ao contexto mais amplo do que no caso dos empregos de qualidade elevada. O tipo de atividades laborais elencadas na classe de empregos de boa qualidade parece sofrer maior influência das características do setor do que no caso dos empregos de qualidade elevada, que em sua diferenciação, ao que parece, também é devida à titulação. Grande parte dessa variação está vinculada ao grau de instrução dos empregados em cargos técnicos e administrativos que compõem as respectivas atividades (Gráfico 114).

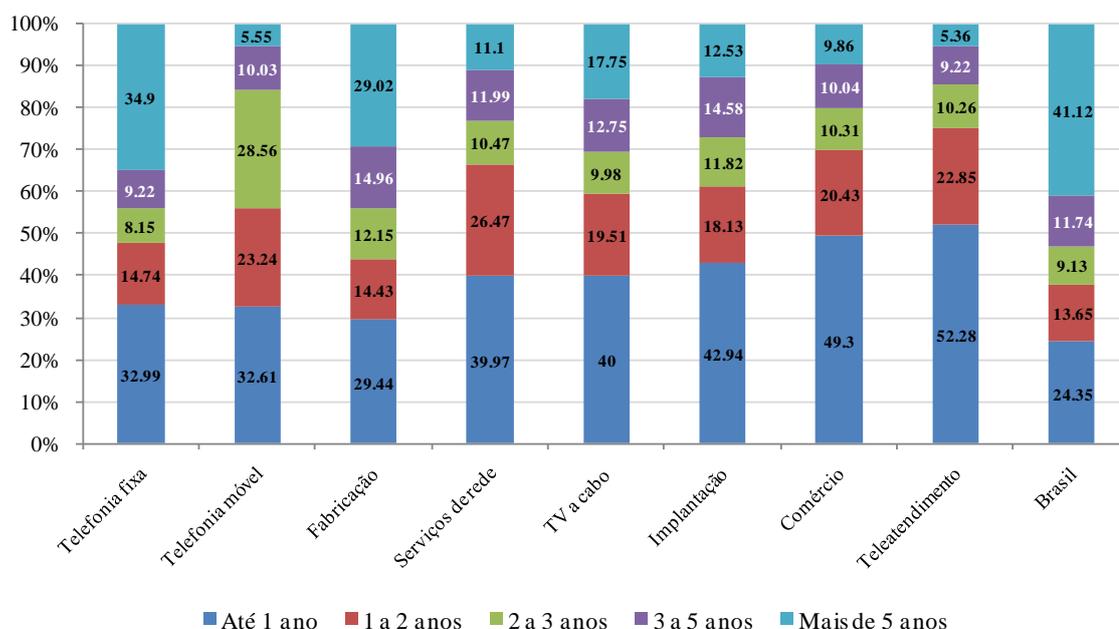


**Gráfico 114:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de boa qualidade segundo o grau de instrução dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Nas atividades como a telefonia móvel, a telefonia fixa e a televisão por cabo, a participação de trabalhadores com instrução superior supera tanto o contexto mais amplo quanto as demais atividades econômicas que compõem o setor. Esperar-se-ia observar nessa classe de empregos contingente majoritário de empregados com até ensino médio ou técnico, entretanto destacam-se empregados com ensino superior completo ou em andamento. Enquanto no mercado de trabalho do Brasil a participação de empregados na classe de empregos de boa qualidade com instrução superior é de 26,48%, essa é de apenas 5,46% na implantação; 7,12% no comércio especializado em telecomunicações, chegando a 15% no teleatendimento; 16,57% nos serviços de rede; e 22,77% na fabricação de equipamentos. Nas demais atividades, a participação de empregados com ensino superior supera o registrado no Brasil em geral para a classe de empregos de boa qualidade, atingindo 35,36% na telefonia fixa; 39,49% na televisão por cabo e 42,48% na telefonia móvel. No que se refere aos empregados com ensino superior incompleto (ou em andamento), chama a atenção o fato de nessa classe de emprego apenas a atividade de implantação apresenta proporção menor que o contexto brasileiro em geral. Enquanto no mercado de trabalho do Brasil a participação de empregados na classe de empregos de boa qualidade com instrução superior incompleta é de 7,34%, essa é de 6,36% na implantação. Em todas as demais atividades, a participação de empregados com ensino superior

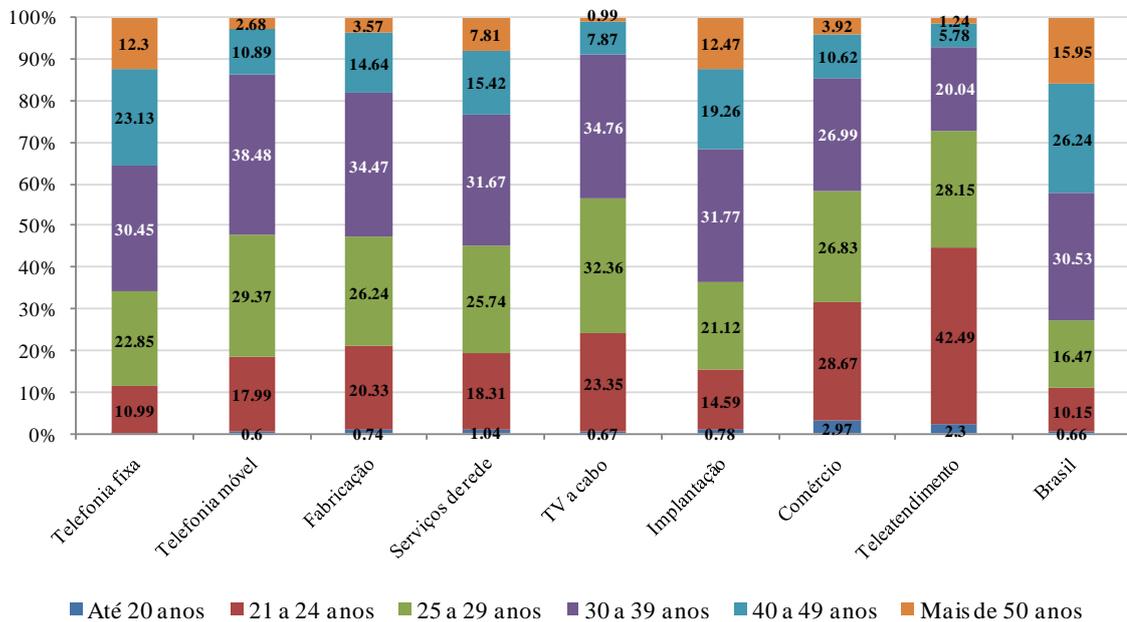
incompleto supera o registrado no Brasil em geral para a classe de empregos de boa qualidade, sendo de 8,03% no comércio especializado em telecomunicações; 11,4% nos serviços de rede; e 12,18% no teleatendimento; chegando a 13,53% na fabricação de equipamentos; 13,58% na televisão por cabo; e 15,37% na telefonia fixa; atingindo 26,13% na telefonia móvel.



**Gráfico 115:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de boa qualidade segundo o tempo de emprego nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008  
**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Entre os empregos de boa qualidade observa-se incidência de empregados com até um ano de emprego (Gráfico 115), que não é menor que 29% em todas as atividades, fato que evidencia a demanda contínua das empresas por técnicos e funcionários administrativos, em ritmo maior que o observado tanto para gestores (empregos de qualidade privilegiada) quanto para profissionais em cargos estratégicos e graduados (empregos de qualidade elevada). Nos empregos de boa qualidade, a proporção de empregados com até um ano de emprego em todas as atividades do setor de telecomunicações é substancialmente maior que a observada no mercado de trabalho do Brasil, o mesmo ocorrendo quando se considera os empregados com até dois anos de emprego, sendo que apenas na atividade de fabricação a participação destes últimos não supera 50% dos empregados. [Reforça-se, novamente, a pressuposição de que a continuidade não tem potência para definir a *qualidade do emprego*, considerando que os

empregos de boa qualidade mantêm significativo desempenho em outros indicadores, como remuneração e escolaridade].



**Gráfico 116:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de boa qualidade segundo a faixa etária dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

No que se refere aos empregados com mais de cinco anos de emprego, se observa que nos empregos de boa qualidade a proporção de empregados nessa faixa etária em todas as atividades do setor de telecomunicações é menor que a observada no mercado de trabalho do Brasil, embora atinja proporção elevada na atividade de telefonia fixa e de fabricação. Não se pode estabelecer uma relação entre a maior proporção de empregados com mais de cinco anos de emprego e um melhor desempenho dos indicadores dos empregos de boa qualidade. Enquanto na telefonia fixa e na fabricação a participação de empregados com mais de cinco anos de emprego é de 34,9% e 29%, respectivamente, na telefonia móvel é de 5,55% e nos serviços de rede de 11,1%.

Outro fato relevante é que entre os empregos de boa qualidade, os empregados nas faixas etárias de 25 a 29 anos e de 30 a 39 anos estão em destaque em praticamente todas as atividades (Gráfico 116), como já havia sido observado no caso dos empregos de qualidade elevada. A participação de empregados com mais de 40 anos na classe de empregos de boa qualidade é menor que no mercado de trabalho do Brasil, em todas as atividades do setor de telecomunicações, embora haja participação considerável nas

atividades de telefonia fixa e implantação, manutenção e instalação. Enquanto no mercado de trabalho do Brasil em geral a proporção de empregados com mais de 40 anos nessa classe de emprego é de 42,19%, nas atividades de telefonia fixa e de implantação é de 35,43% e 31,73%, respectivamente, diminuindo para 23,23% nos serviços de rede; 18,21% na fabricação; 14,54% no comércio especializado; 13,57% na telefonia móvel; 8,86% na televisão por cabo; e 7,02% no teleatendimento. Nesta classe de empregos, que envolve ocupações técnicas e administrativas, atua fortemente o fator tecnológico do setor.

Nas atividades que compõem o setor de telecomunicações, os tipos ocupacionais que compõem a classe de empregos de boa qualidade permitem compreender algumas diferenciações observadas no comportamento dos indicadores acima analisados (Quadro 16). Vale lembrar que essa classe de emprego reúne as funções técnicas e administrativas, que em geral empregam trabalhadores de escolaridade média e técnica, mas, nas atividades mais próximas do dinamismo econômico do setor, se destacam significativa parcela de profissionais titulados. Essa situação remete a diversos depoimentos de gerentes de recursos humanos das empresas de telecomunicações, quando ressaltam que preferem contratar um “colaborador” jovem com “cultura universitária” e pagar mais a ele, do que contratar três ou quatro empregados “problemáticos”, que qualificam como sendo desmotivados, insatisfeitos e pouco produtivos.

Quando se observam as atividades laborais de boa qualidade, percebe-se que, na atividade de telefonia fixa, predomina o cargo de técnicos em telefonia, com remuneração média de R\$ 2.962, seguido de assistentes administrativos, com remuneração média de R\$ 2.016, vendedor de grandes contas, agentes de vendas de serviços e vendedor corporativo. No caso da telefonia móvel, destacam-se nessa classe de emprego cargos de assistente administrativo, com remuneração média de R\$ 2.575, seguido de vendedor em comércio atacadista, vendedor de comércio varejista, técnico de vendas, assistente de vendas, técnico de telefonia e supervisor de vendas comerciais. Há grande concentração de cargos voltados para a atividade de vendas, resultado da acirrada competição que ocorre entre as empresas de telefonia. Na telefonia móvel, chama a atenção o baixo tempo médio de emprego entre as ocupações.

Na fabricação, os cargos que se destacam são: técnico eletrônico, seguido de assistente administrativo, inspetor de qualidade, supervisor de instalação eletroeletrônica e técnico de manutenção eletrônica. Nos serviços de rede, predomina o cargo de técnico em telefonia, seguido de assistente administrativo, técnico de rede, supervisor de instalação eletroeletrônica, técnico de transmissão e técnico de manutenção informática.

**Quadro 16:** Grupos ocupacionais\* que se destacam na composição dos empregos de boa qualidade nas atividades do setor de telecomunicações segundo indicadores selecionados (remuneração média [em R\$], tempo médio no emprego (meses), idade média do empregado e participação de profissionais\*\*) – Brasil, 2008.

<b>Atividades econômicas e grupos ocupacionais de destaque*</b>	<b>Frequência</b>	<b>Remuneração média (R\$)</b>	<b>Tempo médio de emprego</b>	<b>Idade média</b>	<b>Participação de profissionais**</b>
<b><i>Telefonia fixa</i></b>					
Eletrotécnico	166	3.959,66	261,11	43,32	34,34
Técnico de manutenção eletrônica	89	5.502,06	163,2	39	31,46
Técnico eletrônico	68	1.195,31	34,33	31	7,35
Técnico de rede (telecomunicações)	406	2.303,51	47,44	35,42	18,72
Técnico de telefonia	6.190	2.962,82	73,57	36,79	25,27
Técnico de transmissão	192	2.214,56	25,07	34,04	11,46
Programador sistemas e informação	48	3.382,84	128,88	34,85	66,67
Técnico de informática (helpdesk)	50	1.720,07	37,38	31,1	24
Técnico de contabilidade	129	2.976,31	80,52	40,58	92,25
Consultor contábil (técnico)	117	6.390,33	46,55	37,36	81,2
Técnico em administração	59	4.003,95	24,99	36,78	57,63
Técnico em secretariado	178	3.627,55	104,35	40,25	74,72
Vendedor corporativo	319	3.676,63	47,35	32,24	53,29
Vendedor de grandes contas	572	5.760,63	37,59	37,09	86,54
Agente de vendas de serviços	448	3.981,72	77,07	34,31	81,03
Assistente de vendas	111	1.387,31	61,36	36,31	26,13
Promotor de vendas especializado	190	5.013,65	28,12	33,72	86,32
Técnico em atendimento e vendas	86	2.123,37	17,92	31,29	50
Comprador	140	4.488,59	87,2	38,21	86,43
Inspetor de qualidade	56	1.801,78	86,2	32,5	26,79
Técnico de garantia da qualidade	54	3.094,78	25,21	30,7	64,81
Supervisor administrativo	232	4.988,23	66,08	40,8	54,74
Assistente administrativo	3.610	2.016,05	56,41	33,87	32,66
Operador de cobrança bancária	110	2.560,45	44,5	34,6	99,09
Supervisor de telemarketing	91	1.786,24	31,88	31,34	23,08
Marcheteiro	346	6.737,97	70,71	35,41	93,35
<b><i>Telefonia móvel</i></b>					
Eletrotécnico	12	8.869,31	258,26	42,83	66,67
Técnico de rede (telecomunicações)	407	6.670,30	27,99	38,24	68,06
Técnico de telefonia	1.796	3.898,49	27,24	33,84	26,73
Técnico de transmissão	52	4.200,43	29,62	39,54	15,38
Técnico de manutenção de sistemas	210	6.805,00	20,95	33,94	86,19
Programador sistemas e informação	42	5.179,62	31,53	34,81	38,1
Técnico de contabilidade	37	3.142,77	25,86	33	81,08
Vendedor de grandes contas	86	4.593,34	28,19	33,55	41,86
Agente de vendas de serviços	84	2.046,07	87,25	32,68	48,81
Assistente de vendas	1.951	3.175,86	21,97	32,23	40,29
Promotor de vendas especializado	112	4.189,19	26,53	32,5	59,82
Técnico de vendas	3.101	1.426,51	19,78	26,34	15,22
Técnico em atendimento e vendas	36	2.393,96	31,44	30,69	36,11
Comprador	101	5.119,82	33,46	36,45	89,11
Supervisor administrativo	775	4.842,88	33,73	34,25	68,77
Assistente administrativo	5.810	2.575,04	23,88	30,61	48,23
Supervisor de telemarketing	355	2.657,55	33,83	30,77	53,8
Agente de segurança	71	3.188,75	22,22	35,72	61,97
Supervisor de vendas de serviços	42	4.233,70	36,33	31,6	59,52
Supervisor de vendas comercial	1.397	4.690,32	21,11	33,03	64,21
Vendedor em comércio atacadista	3.189	2.063,66	12,7	27,38	31,01
Vendedor de comércio varejista	2.048	1.845,54	17	28,57	35,79
<b><i>Fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações</i></b>					
Eletrotécnico	34	1.490,89	27,44	26,41	2,94

Continuação do Quadro 16:

Eletrotécnico fabricação e montagem	42	2.012,67	50,05	34,55	9,52
Técnico de manutenção elétrica	128	4.148,87	61,94	31,91	19,53
Técnico manutenção eletrônica	205	2.599,06	67,39	32,19	3,9
Técnico em comando numérico	94	3.334,30	26,04	29,13	11,7
Técnico eletrônico	671	1.969,65	43,21	29,09	4,92
Técnico de telefonia	104	2.780,77	71,16	30,91	18,27
Assistente de vendas	93	2.369,05	43,07	28,6	31,18
Comprador	110	4.408,97	50,67	32,69	64,55
Técnico planejamento de produção	165	2.927,95	82,39	33,3	23,03
Inspetor de qualidade	331	2.309,55	43,62	31,38	12,69
Supervisor administrativo	113	6.267,67	77,71	37,22	70,8
Assistente administrativo	516	2.300,38	39,46	30,36	33,91
Supervisor de vendas comercial	43	5.798,94	48,1	37,95	60,47
Supervisor inst. eletroeletrônica	280	4.154,94	68,39	33,25	21,43
<b>Televisão por assinatura a cabo</b>					
Eletrotécnico	79	1.674,23	57,33	32,9	48,1
Técnico de manutenção elétrica	50	1.254,72	51,95	29,68	4
Técnico eletrônico	494	986,90	14,06	27,9	32,39
Técnico de rede	30	1.166,76	26,15	27,83	33,33
Técnico de telefonia	1.860	1.387,26	32,11	29,49	58,66
Técnico de transmissão	35	2.342,46	44,65	30,57	5,71
Assistente de vendas	361	1.404,39	25,02	28,53	22,71
Supervisor administrativo	258	3.574,22	49,3	32,82	46,9
Assistente administrativo	1.193	1.101,31	27,67	28,33	20,2
Supervisor de telemarketing	56	1.722,54	30,03	29,02	30,36
Supervisor inst. eletroeletrônica	236	2.728,47	85,52	32,07	35,59
<b>Serviços de rede e provedores</b>					
Eletrotécnico instalação	45	1.427,32	49,44	39,36	6,67
Técnico eletricitista	293	1.646,57	23,88	36,49	9,9
Técnico de manutenção eletrônica	285	2.092,78	19,77	30,81	7,37
Técnico eletrônico	237	1.557,69	38,79	31,68	5,49
Técnico manutenção informática	310	884,36	17,54	25,48	7,42
Técnico de comunicação de dados	183	1.570,28	22,08	32,15	10,38
Técnico de rede	598	1.534,94	24,64	32,2	8,86
Técnico de telefonia	4.241	1.956,40	34,74	34,56	11,25
Técnico de transmissão	339	2.531,39	33,37	35,02	8,26
Programador sistemas informação	144	1.746,01	28,87	27,57	19,44
Técnico de informática (helpdesk)	495	1.701,83	22,83	27,53	19,19
Projetista de construção civil	94	1.780,22	30,41	38,77	5,32
Técnico em segurança no trabalho	40	1.868,40	27,31	37,75	22,5
Agente de vendas de serviços	121	2.037,31	15,04	32,32	44,63
Assistente de vendas	130	1.463,31	21,43	28,43	26,92
Assistente administrativo	1.720	1.372,02	30,14	30,07	21,1
Supervisor inst. eletroeletrônica	420	2.259,80	17,85	35,9	16,43
<b>Implantação, Manutenção e instalação</b>					
Técnico em eletromecânica	81	1.162,27	19,92	31,68	2,47
Técnico de obras civis	238	1.935,09	19,72	32,45	7,06
Eletrotécnico	541	1.376,36	30,41	31,98	4,99
Técnico eletrônico	1.501	1.019,04	24,58	30,13	4,2
Técnico de rede	1.303	1.364,37	27,05	31,43	3,76
Técnico de telefonia	3.182	1.710,51	29,05	33,71	4,53
Técnico de transmissão	803	1.890,57	36,63	36,98	9,46
Técnico em administração	148	2.045,69	120,4	39,75	5,66
Técnico em segurança no trabalho	358	1.742,18	18,48	33,08	8,72
Supervisor administrativo	256	2.187,35	36,66	39,08	17,63
Assistente administrativo	858	1.169,29	23,58	31,07	12,3
Mestre (construção civil)	1.112	2.174,32	33,86	40,89	1,76
Supervisor inst. eletroeletrônica	216	1.923,25	35,14	38,98	7,41
<b>Comércio varejista especializado em telecomunicações</b>					
Técnico em eletromecânica	125	816,23	26,08	27,58	0

Continuação do Quadro 16:

Eletrotécnico	222	948,47	36,65	31,77	1,35
Técnico de manutenção eletrônica	511	806,59	28,86	29,73	3,52
Técnico eletrônico	1.357	909,79	29,65	29,06	1,77
Técnico de rede	273	1.403,25	25,07	30,78	3,66
Técnico de telefonia	1.321	1.107,01	35,13	31,79	4,54
Técnico de transmissão	96	1.440,62	17,7	28,98	4,17
Programador sistemas informação	87	1.080,73	24,65	26,52	16,09
Técnico de informática (helpdesk)	135	1.854,74	25,51	27,95	31,11
Agente de vendas de serviços	164	729,84	11,32	30,96	7,32
Assistente de vendas	455	773,35	12,99	27,07	7,69
Promotor de vendas especializado	233	605,58	13,39	28,74	5,58
Vendedor praticista	268	628,04	12,86	27,5	2,24
Supervisor administrativo	474	1.194,76	26,59	31,91	13,71
Assistente administrativo	2.194	1.278,08	23,93	29,12	10,85
Supervisor de vendas de serviços	119	857,35	17,93	31,86	3,36
Supervisor de vendas comercial	617	1.180,37	16,62	31,32	12,32
<b>Atividades de teleatendimento</b>					
Técnico em eletromecânica	47	1.127,78	21,7	31,4	2,13
Técnico eletrônico	65	1.133,00	19,02	28,43	12,31
Técnico equip. de informática	90	884,13	14,07	24,89	7,71
Técnico comunicação de dados	71	1.341,47	23,51	29,52	16,9
Técnico de rede	61	1.112,65	14,97	30,1	6,56
Técnico de telefonia	65	1.763,21	11,79	29,36	13,13
Programador sistemas informação	47	2.053,73	16,88	25,99	22,58
Técnico de informática (helpdesk)	56	1.430,02	18,35	27,29	41,89
Inspetor de qualidade	350	892,41	26,75	27,31	5
Supervisor administrativo	597	1.206,43	17,74	29,76	21,84
Assistente administrativo	3.068	836,32	16,4	26,19	10,79
Supervisor de telemarketing	1.218	1.434,65	27,08	28,9	45,04
Supervisor de vendas de serviços	216	1.230,80	27,32	29,51	11,11
Supervisor de vendas comercial	260	1.267,98	19,97	28,94	8,89

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. \* Grupos ocupacionais que empregam 40 ou mais trabalhadores, exceto casos em que se repetem as ocupações, quando foi considerado números menores, para vias de comparação. \*\* Percentual de empregados com instrução superior.

Na atividade de implantação, manutenção e instalação, predomina amplamente o cargo de técnico em telefonia, com remuneração média de R\$ 1.710, seguido de técnico eletrônico, técnico de rede, mestre de obras de construção civil e técnico de transmissão. No comércio especializado, destaca-se o cargo de assistente administrativo, seguido de técnico eletrônico, técnico de telefonia e supervisor de vendas comercial. O destaque que obtêm os cargos de técnico eletrônico e técnico de telefonia demonstra uma especificidade dessa atividade em relação ao contexto geral do comércio. Na atividade de teleatendimento, o cargo que predomina na composição da classe de empregos de boa qualidade é o de assistente administrativo, mas cuja remuneração é baixa, considerando a classe de emprego (R\$ 836). Os demais tipos ocupacionais que se destacam no teleatendimento são supervisor de *telemarketing*, com remuneração média de R\$ 1.434, seguido de agente de vendas de serviços e técnico em atendimento de vendas. Como observado no caso do cargo de assistente administrativo, os cargos de agente de vendas de serviços e técnico em atendimento de vendas obtêm remuneração média bastante abaixo da

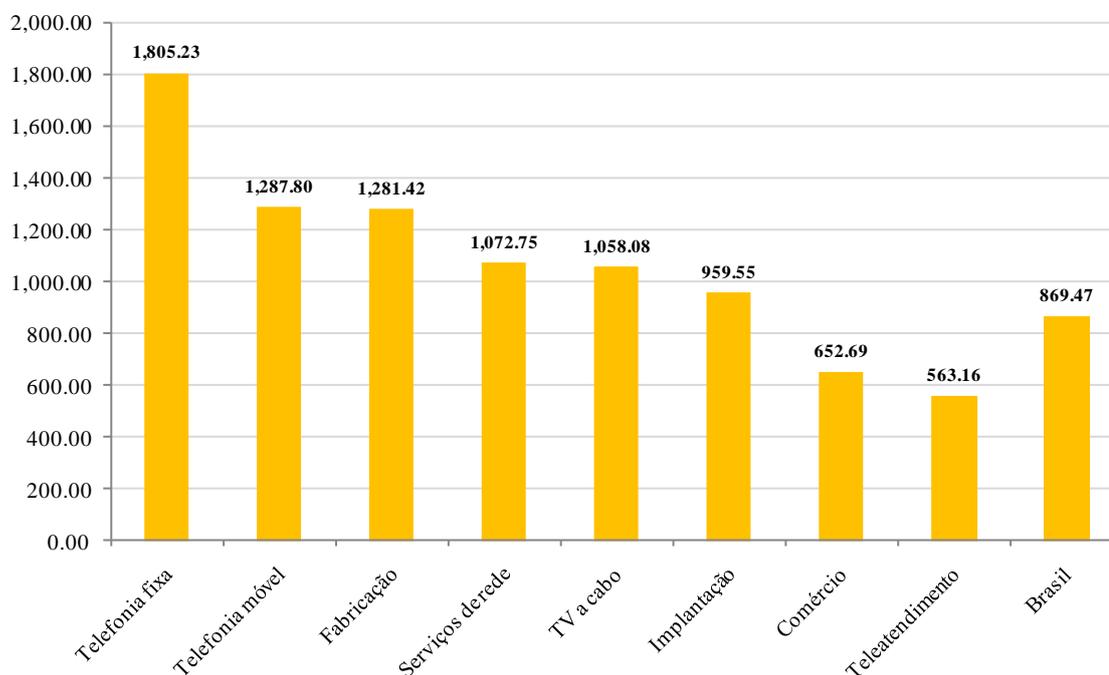
média para essa classe de emprego. O teleatendimento apresenta um mercado de trabalho desigual, visto que apenas entre os empregos de qualidade privilegiada, que representam proporção muito pequena do mercado de trabalho da atividade, há um padrão constante de remuneração condizente com a classe de emprego.

#### *5.4.4 Empregos de qualidade duvidosa*

Da mesma forma que afetam os empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada, as condições do ambiente econômico igualmente produzem efeitos sobre os empregos de qualidade duvidosa. Nas atividades econômicas em que o dinamismo econômico é mais intenso, os empregos de qualidade duvidosa apresentam remuneração média superior aos que compõem a classe em atividades que estão distantes dos processos de inovação, competição de mercado e expansão comercial (Gráfico 117). Diferentemente do observado nas classes anteriores, a remuneração média dos empregos de qualidade duvidosa é mais elevada na telefonia fixa, atingindo R\$ 1.805; sendo seguida, com margem de depreciação, da telefonia móvel (R\$ 1.287) e da fabricação de equipamentos (R\$ 1.281). Nos serviços de rede e na televisão por cabo, a remuneração média dos empregos de qualidade duvidosa, como ocorreu no caso dos empregos de qualidade privilegiada, também supera a do mercado de trabalho do Brasil para a classe, que é de R\$ 869. Apenas nessa classe de emprego, a atividade de implantação, manutenção e instalação apresentou remuneração média superior a do contexto mais amplo, sendo de R\$ 959. Nas atividades de comércio especializado e de teleatendimento, a remuneração média dos empregos de qualidade duvidosa é consideravelmente abaixo da observada nas demais atividades e no contexto mais amplo, respectivamente, R\$ 652 e R\$ 536. Deve-se destacar, contudo, que os cargos de teleoperador e de vendedor do varejo, majoritários na composição desses mercados de trabalho, apresentam peculiaridades. No caso dos teleoperadores, destaca-se que têm jornada de trabalho de 6 horas/dia. No caso dos vendedores, tendem a receber comissão por vendas.

A remuneração média dos empregos de qualidade duvidosa no mercado de trabalho do Brasil representa 90,61% da remuneração média na atividade de implantação, manutenção e instalação de redes de telecomunicações para a mesma classe de emprego. Essa relação cresce continuamente em outras atividades, sendo de 82,13% na televisão por

cabo e de 81,06% nos serviços de rede; chegando a 67,83% na fabricação de equipamentos e a 67,52% na telefonia móvel; e atingindo 48,14% na telefonia fixa.



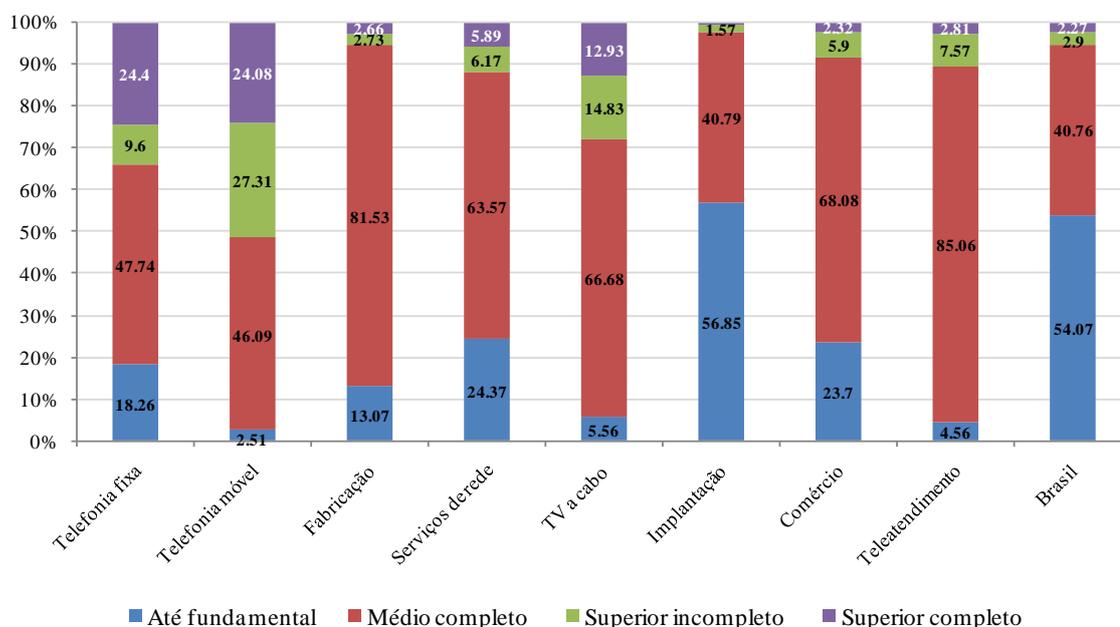
**Gráfico 117:** Remuneração média (R\$) dos empregos de qualidade duvidosa nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Essa diferença é menor que a observada no caso dos empregos de qualidade privilegiada e de boa qualidade, mas superior a observada no caso dos empregos de qualidade elevada. Tal constatação indica que entre os empregos de qualidade duvidosa há uma diferenciação menor em relação ao contexto mais amplo do que no caso dos empregos de qualidade privilegiada e de boa qualidade e que há uma diferença maior em relação ao contexto mais amplo do que no caso dos empregos de qualidade elevada. O tipo de atividades laborais elencadas na classe de empregos de qualidade duvidosa parece não sofrer tanta influência das características do setor como observado no caso dos empregos de qualidade elevada, que tem diferenciação, ao que parece, resultante da inclinação tecnológica do setor, como também evidenciado no caso dos empregos de boa qualidade.

Grande parte dessa variação está vinculada ao grau de instrução dos empregados em cargos operacionais que compõem as respectivas atividades (Gráfico 116). Em atividades como a telefonia móvel, a telefonia fixa e a televisão por cabo, a participação de trabalhadores com instrução superior nos empregos de qualidade duvidosa é significativa, superando tanto o contexto mais amplo quanto as demais atividades econômicas que

compõem o setor. Como se esperava, nessa classe de empregos confirma-se contingente majoritário de empregados com até ensino médio em todas as atividades, embora nas atividades antes mencionadas, destacam-se também empregados com ensino superior completo ou em andamento.



**Gráfico 118:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade duvidosa segundo o grau de instrução dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

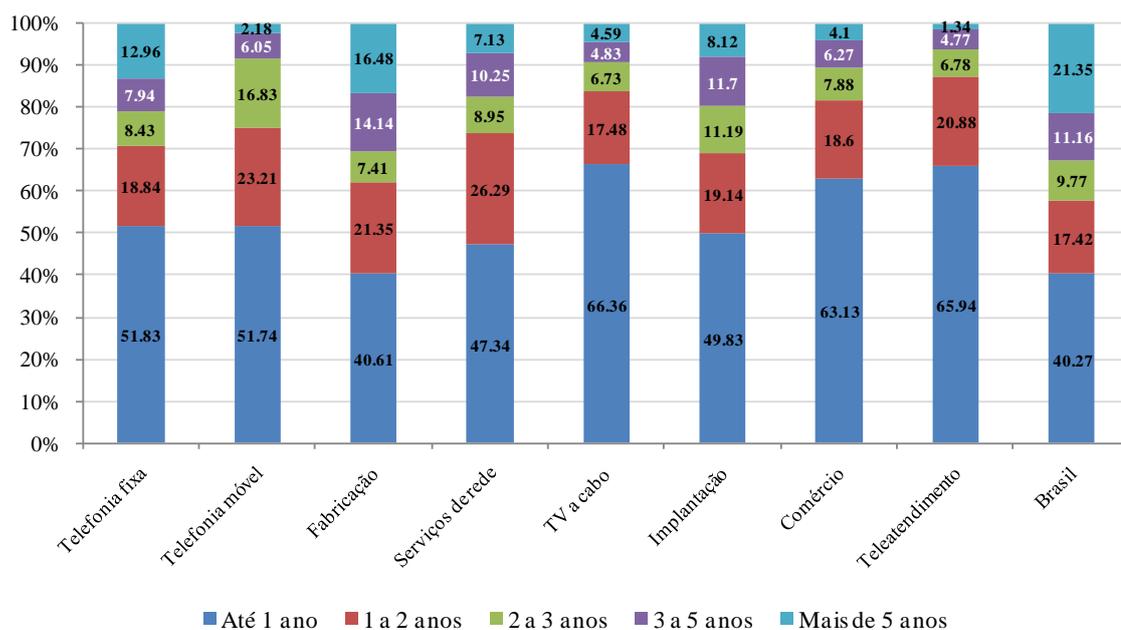
Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

Enquanto no mercado de trabalho do Brasil a participação de empregados na classe de empregos de qualidade duvidosa com instrução superior é de 2,27%; essa é de apenas 0,79% na implantação; 2,32% no comércio especializado em telecomunicações; 2,81% no teletendimento; e 2,66% na fabricação de equipamentos; chegando a 5,89% nos serviços de rede; atingindo 24,08% na telefonia móvel e 24,4% na telefonia fixa. Nas demais atividades, a participação de empregados com ensino superior supera o registrado no Brasil em geral para a classe de empregos de boa qualidade, atingindo 35,36% na telefonia fixa; 39,49% na televisão por cabo e 42,48% na telefonia móvel. No que se refere aos empregados com ensino superior incompleto (ou em andamento), chama a atenção o fato de nessa classe de emprego as atividades de implantação e de fabricação apresentam proporção menor que o contexto brasileiro em geral. Enquanto no mercado de trabalho do Brasil a participação de empregados na classe de empregos de boa qualidade com instrução superior incompleta é de 2,9%, essa é de 2,73% na fabricação de equipamentos e de 1,57%

na implantação. Em todas as demais atividades, a participação de empregados com ensino superior incompleto supera o registrado no Brasil em geral para a classe de empregos de qualidade duvidosa, sendo de 5,9% no comércio especializado em telecomunicações; 6,17% nos serviços de rede; e 7,57% no teleatendimento e a 9,6% na telefonia fixa; atingindo 14,87% na televisão por cabo e 27,31% na telefonia móvel. Parece haver em algumas destas atividades, especialmente na telefonia móvel, predileção pela contratação de empregados com uma cultura universitária, mesmo para os cargos mais simples.

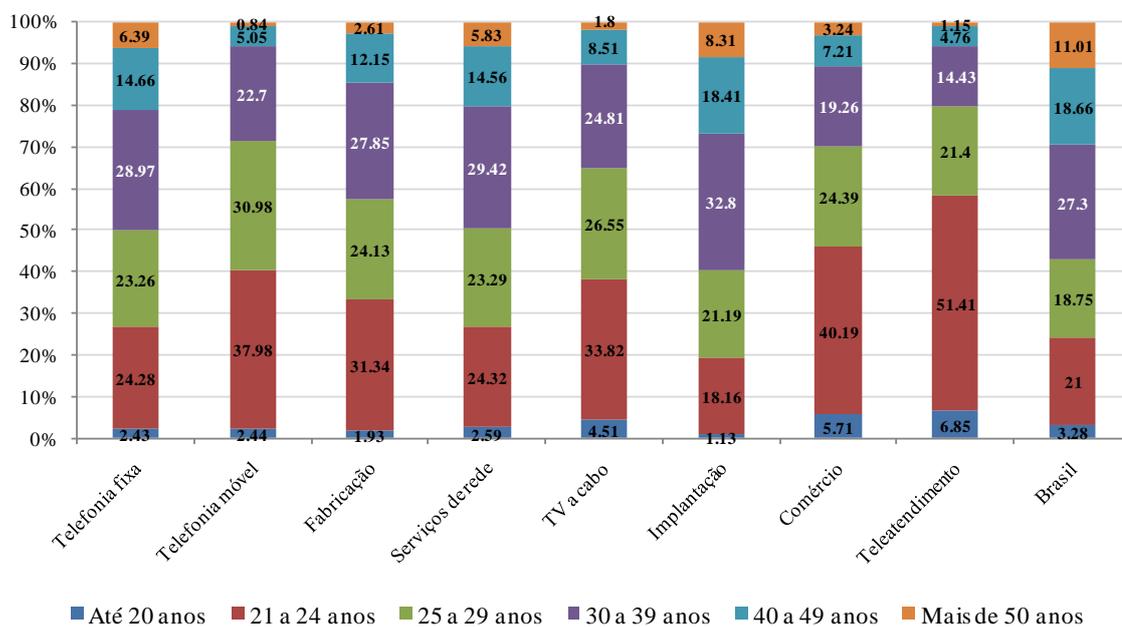
É interessante ainda constatar no caso da atividade de implantação, que mesmo apresentando uma renda média nos empregos de qualidade duvidosa superior ao contexto nacional, apresenta uma elevada participação de empregados com até o ensino fundamental (56,85%), equivalente a proporção observada no mercado de trabalho do Brasil para essa classe de emprego (54,07%). Atividades como serviços de rede, comércio especializado e até mesmo telefonia fixa, também apresentam proporção considerável de empregados com escolaridade menor que o ensino médio, respectivamente, 24,37%, 23,7% e 18,26%. Nas atividades como telefonia móvel, televisão a cabo e teleatendimento, a participação de empregados com até o ensino fundamental é pouco representativa. O teleatendimento e a fabricação se destacam pela grande proporção de empregados com ensino médio, 85,06% e 81,53%, respectivamente.

Entre os empregos de qualidade duvidosa observa-se uma grande incidência de empregados com até um ano de emprego (Gráfico 119), que não é menor que 40% em todas as atividades, fato que evidencia a elevada rotatividade e a busca continua das empresas por operadores no mercado de trabalho, em ritmo significativamente maior que o observado tanto para gestores (empregos de qualidade privilegiada), quanto para profissionais estratégicos e titulados (empregos de qualidade elevada), como para técnicos e funcionários administrativos (empregos de boa qualidade). Destaca-se nos empregos de qualidade duvidosa a proporção de empregados com até um ano de emprego em todas as atividades do setor de telecomunicações é maior que a observada no mercado de trabalho do Brasil, repetindo a situação observada no caso dos empregos de boa qualidade. Enquanto a proporção de empregados com até um ano de emprego na classe de empregos de qualidade duvidosa é de 40,27% no mercado de trabalho do Brasil, na fabricação observa-se proporção semelhante (40,61%). Nas demais atividades, essa proporção é crescente, sendo de 47,34% nos serviços de rede e 49,83% na implantação, chegando a 51,74% na telefonia móvel e 51,83% na telefonia fixa, atingindo 63,13% no comércio especializado, 65,94% no teleatendimento e 66,36% na televisão por cabo.



**Gráfico 119:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade duvidosa segundo o tempo de emprego nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.



**Gráfico 120:** Distribuição do número de empregos classificados na categoria empregos de qualidade duvidosa segundo a faixa etária dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações e no Brasil – Brasil, 2008

Fonte: Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego.

No que se refere aos trabalhadores com mais de cinco anos de emprego, observa-se que nos empregos de qualidade duvidosa a proporção de empregados nessa faixa etária em todas as atividades do setor de telecomunicações é menor que a observada no mercado de

trabalho do Brasil, embora atinja proporção elevada na atividade de telefonia fixa e de fabricação, seguindo a tendência constatada no caso dos empregos de boa qualidade. Não se pode estabelecer uma relação entre a maior proporção de empregados com mais de cinco anos de emprego com um melhor desempenho dos indicadores dos empregos de qualidade duvidosa. Enquanto na telefonia fixa e na fabricação a participação de empregados com mais de cinco anos de emprego é de 12,96% e 16,48%, respectivamente, na telefonia móvel é 2,18%, na televisão por cabo 4,59% e nos serviços de rede 7,13%.

Entre os empregos de qualidade duvidosa, os empregados com até 29 anos representam 49% ou mais dos empregados nas atividades que compõem o setor de telecomunicações, com exceção da atividade de implantação, manutenção e instalação (Gráfico 120), fato não observado nas outras classes de emprego. Enquanto na classe de empregos de qualidade duvidosa a participação de empregados com até 29 anos na atividade de implantação é de 40,48%, no mercado de trabalho do Brasil é de 43,03%; sendo que na telefonia fixa e nos serviços de rede é de 49,97% e 50,2%, respectivamente, aumentando na fabricação para 57,4% e atingindo 64,88% na televisão por cabo, 70,29% no comércio especializado, 71,4% na telefonia móvel e 79,66% no teleatendimento. A participação de empregados com mais de 40 anos na classe de empregos de qualidade duvidosa é menor que no mercado de trabalho do Brasil, em todas as atividades do setor de telecomunicações, embora haja participação considerável nas atividades de implantação, manutenção e instalação, telefonia fixa e serviços de rede. Enquanto no mercado de trabalho do Brasil em geral a proporção de empregados com mais de 40 anos nessa classe de emprego é de 11,01%, nas atividades de implantação, telefonia fixa e serviços de rede esta representa 8,31%, 6,39% e 5,93%, respectivamente, diminuindo para menos de 4% em todas as demais atividades que compõem o setor de telecomunicações.

Nas atividades que compõem o setor de telecomunicações, os tipos ocupacionais que compõem a classe de empregos de qualidade duvidosa permitem compreender algumas diferenciações observadas no comportamento dos indicadores acima analisados (Quadro 17). Os tipos de atividade laboral expressos nessa classe de emprego compõem a base de cargos de execução mais simples das atividades econômicas. Na telefonia fixa, predomina entre os empregos de qualidade duvidosa os cargos de operador de *telemarketing* e auxiliar de escritório, seguido de instalador reparador de rede. Na telefonia móvel predomina o cargo de operador de telemarketing, seguido de auxiliar de escritório e promotor de vendas.

**Quadro 17:** Grupos ocupacionais\* que se destacam na composição dos empregos de qualidade duvidosa nas atividades do setor de telecomunicações segundo indicadores selecionados (remuneração média [em R\$], tempo médio no emprego (meses), idade média do empregado e participação de profissionais\*\*) – Brasil, 2008.

<b>Atividades econômicas e grupos ocupacionais de destaque*</b>	<b>Frequência</b>	<b>Remuneração média (R\$)</b>	<b>Tempo médio de emprego</b>	<b>Idade média</b>	<b>Participação de profissionais**</b>
<b><i>Telefonia fixa</i></b>					
Auxiliar de escritório, em geral	1.077	2.230,75	51,86	31,31	39
Auxiliar de faturamento	137	2.885,75	50,36	35,77	96,35
Almoxarife	78	943,76	27,94	32,5	1,28
Operador de telemarketing at. e rec.	1.132	682,85	12,34	26,5	6,98
Operador de telemarketing recept.	278	1.003,88	20,41	26,8	5,04
Operador de telemarketing técnico	99	736,19	13,25	26,16	4,04
Eletricista de instalações	320	565,82	9,83	29,21	0,31
Instalador	111	818,81	6,69	31,89	0,9
Instalador e reparador de equip.	140	1.101,58	33,97	34,16	5
Instalador reparador de comutação	140	1.101,58	33,97	34,16	5
Instalador reparador de transmissão	55	759,27	10,7	34,42	3,64
Instalador reparador de linhas	248	806,23	27,66	32,49	3,23
Eletricista de manutenção de linhas	60	750,05	19,85	33,93	0
Emendador de cabos	115	693,80	34,9	38,72	0
Instalador de linhas	44	3.973,61	205,75	43,02	18,18
Instalador reparador de redes	481	846,20	23,25	34,24	4,9
<b><i>Telefonia móvel</i></b>					
Auxiliar de escritório, em geral	506	890,16	23,66	25,42	14,43
Operador de caixa	205	926,35	20,07	26,87	21,46
Cobrador interno	220	1.274,37	26,71	28,56	10,45
Operador de telemarketing ativo	181	740,40	7,72	25,71	6,63
Operador de telemarketing at. e rec.	656	632,92	14,95	26,21	15,55
Operador de telemarketing recep.	5.618	792,77	18,62	26,58	20,35
Promotor de vendas	300	497,25	4,1	23,69	2,67
<b><i>Fabricação de equipamentos e aparelhos de telecomunicações</i></b>					
Auxiliar de escritório, em geral	254	1.147,96	35,74	27,88	10,63
Auxiliar de contabilidade	60	2.244,45	32,65	29,43	45
Almoxarife	546	1.692,64	48,26	30,91	7,69
Armazenista	56	3.572,57	70,55	34,5	23,21
Apontador de produção	173	2.210,81	50,55	29,27	10,4
Operador de telemarketing recep.	44	864,68	45,31	28,05	2,27
Vendedor em comércio atacadista	45	1.563,69	23,23	32,64	20
Vendedor de comércio varejista	48	2.693,84	52	32,38	25
Operador de máq. de eletroerosão	119	865,90	12,89	32,75	0
Montador de eqsps. elétricos	77	1.418,05	20,34	34,04	0
Montador de equipamentos	89	791,85	60,02	32,7	0
Montador de eqsps. eletrônicos	1.587	1.167,00	54,73	31,52	1,26
Operador de linha de montagem	2.921	1.462,23	25,84	26,85	1,34
Instalador reparador de linhas	97	708,89	28,32	33,75	0
Alimentador de linha de produção	1.176	881,90	20,27	29,96	0,43
<b><i>Televisão por assinatura a cabo</i></b>					
Operador de negócios	157	844,64	6,99	23,46	9,55
Auxiliar de escritório, em geral	442	767,42	19,27	25	15,84
Almoxarife	199	993,6	29,61	30,34	14,57
Monitor de teletendimento	56	1.792,80	53,43	28,09	23,21
Operador de telemarketing ativo	728	1.194,77	13,31	28,84	11,81
Operador de telemarketing at. e rec.	316	743,28	14,04	25,15	15,82
Operador de telemarketing recept.	1.359	707,03	9,33	24,98	9,05
Operador de telemarketing técnico	73	929,21	5,46	25,66	5,48

Continuação do Quadro 17:

Promotor de vendas	1.327	1.548,67	13,58	32,51	16,88
Eletricista de manutenção de linhas	136	680,8	10,45	27,29	1,47
<b><i>Serviços de rede e provedores</i></b>					
Auxiliar de escritório, em geral	1.826	1.738,19	31,65	30,22	24,86
Almoxarife	368	906,76	17,86	30,96	2,72
Operador de telemarketing ativo	235	690,70	11,95	28,38	4,68
Operador de telemarketing at. e rec.	1.332	668,14	15,44	26,1	8,48
Operador de telemarketing Recep.	769	840,52	20,5	28,32	3,12
Operador de telemarketing técnico	280	762,19	13,41	24,14	7,14
Eletricista de instalações	158	952,50	14,18	29,44	1,27
Servente de obras	207	726,89	11,37	31,1	0
Instalador reparador de comutação	436	787,19	25,51	32,76	0,69
Instalador reparador de transmissão	112	892,89	19,41	33	0,89
Instalador reparador de linhas	2.659	1.001,75	23,76	32,6	0,79
Instalador reparador de redes	1.216	1.265,17	12,62	35,08	0,41
Eletricista de manutenção de linhas	636	961,53	16,81	31,05	1,57
Emendador de cabos	1.746	1.083,70	26,84	35,96	0,17
Examinador de cabos	241	819,02	20,75	32,96	2,07
Instalador reparador de redes	984	934,68	12,07	31,59	1,22
Ligador de linhas telefônicas	453	955,68	28,63	36,58	0,66
<b><i>Implantação, Manutenção e instalação</i></b>					
Auxiliar de escritório, em geral	1.546	818,23	20,33	27,99	5,48
Almoxarife	687	949,99	26,09	32,97	1,75
Operador de telemarketing at.	343	583,69	7,52	27,62	1,46
Operador de telemarketing at. e rec.	54	725,96	15,72	26,04	1,85
Operador de telemarketing recep.	437	696,91	27,76	30,6	3,66
Pedreiro	1.100	1.071,87	10,38	36,46	0,14
Servente de obras	1.500	651,87	9,86	30,18	0,08
Instalador reparador de comutação	930	852,44	25,23	34,71	0,54
Instalador reparador de transmissão	1.225	870,83	2,3	34,21	0,65
Instalador reparador de linhas	11.667	877,46	29,24	34,02	0,6
Instalador reparador de redes	2.507	1.069,42	12,66	35,71	0,6
Eletricista de manutenção de linhas	1.700	1.047,66	26,54	33,3	0,36
Emendador de cabos	2.800	925,59	28,8	36,66	0,33
Examinador de cabos	456	750,48	24,39	33,08	0,44
Instalador de redes de dados	1.487	1.033,22	28,9	33,74	2,76
Ligador de linhas telefônicas	1.341	657,34	26,34	30,68	0,37
Eletricista de eletroeletrônica	2.572	1.052,19	24,14	33,94	0,39
<b><i>Comércio varejista especializado em telecomunicações</i></b>					
Auxiliar de escritório, em geral	3.784	678,81	21,94	27,94	3,94
Contínuo	354	1.188,44	21,99	27,4	6,78
Auxiliar de contabilidade	156	695,72	20,1	29,92	14,1
Almoxarife	349	777,21	25,09	29,85	1,72
Operador de caixa	984	605,39	12,46	25,47	1,52
Recepcionista, em geral	1.055	585,69	16,2	26,13	2,27
Monitor de teleatendimento	121	671,95	20,35	29,09	0,83
Operador de telemarketing ativo	114	535,30	10,47	25,83	3,51
Operador de telemarketing at. e rec.	249	515,03	7,65	23,89	2,41
Operador de telemarketing recep.	769	548,96	8,42	24,39	1,43
Vendedor em comércio atacadista	727	741,28	15,81	26,72	2,61
Vendedor de comércio varejista	18.989	626,89	12,63	25,98	2,5
Promotor de vendas	870	574,00	8,5	26,24	1,26
Repositor de mercadorias	179	531,48	19,58	29	0,56
Instalador reparador de comutação	246	881,4	32,07	31,68	0,41
Instalador reparador de linhas	641	785,72	28,34	32,88	0,94
Eletricista de linhas telefônicas	357	676,01	10,98	29,62	0,84
Instalador reparador de redes	320	754,93	29,99	33,46	0
<b><i>Atividades de teleatendimento</i></b>					
Auxiliar de escritório, em geral	1.420	725,75	15,69	26,74	4,14
Cobrador interno	1.520	567,97	11	23,87	1,84

Continuação do Quadro 17:

Monitor de teleatendimento	508	769,18	22,03	27,38	10,19
Operador de telemarketing ativo	2.460	531,21	9,45	25,65	1,96
Operador de telemarketing at. e rec.	22.100	535,08	11,83	25,46	2,73
Operador de telemarketing recept.	16.500	563,39	10,64	24,82	2,44
Operador de telemarketing técnico	420	750,75	23,58	26,46	9,13
Leiturista	200	604,93	10,61	31,4	2,03
Promotor de vendas	700	595,01	8,05	24,12	2,66
Eletricista de manutenção eletroelet.	100	893,49	17,15	31,87	1,11

**Fonte:** Rais/Pdet/Ministério do Trabalho e Emprego. \* Grupos ocupacionais que empregam 40 ou mais trabalhadores, exceto casos em que se repetem as ocupações, quando foi considerado números menores, para vias de comparação. \*\* Percentual de empregados com instrução superior.

Na fabricação de equipamentos, predomina o cargo de operador de linha de montagem, seguido de montador de equipamentos eletrônicos e alimentador de linha de produção. Chama a atenção a elevada remuneração média do operador de linha de montagem e do montador de equipamentos eletrônicos para essa classe de emprego, respectivamente, R\$ 1.462 e R\$ 1.167, influenciando a remuneração média dos empregos de qualidade duvidosa entre as demais atividades econômicas do setor de telecomunicações e em relação ao contexto mais amplo. Na televisão por assinatura, destacam-se os cargos de promotor de vendas, que se justifica pela expansão do setor com a convergência de tecnologias, especialmente pacotes de serviços combinados, seguido de operador de *telemarketing*. Nos serviços de rede, os cargos que se destacam são instalador reparador de linhas, auxiliar de escritório, emendador de cabos, operador de telemarketing e instalador reparador de redes.

Na atividade de implantação, manutenção e instalação, entre os cargos que compõem os empregos de qualidade duvidosa predomina o de instalador reparador de linhas, com remuneração média de R\$ 877. Entre as demais atividades laborais se destacam os cargos de emendador de cabos, seguido de instalador reparador de redes, eletricista de eletroeletrônica, auxiliar de escritório, servente de obras, instalador de redes de dados, ligador de linhas telefônicas, instalador reparador de transmissão e instalador reparador de comutação.

No comércio especializado em telecomunicações predomina o cargo de vendedor de comércio varejista, com remuneração média de R\$ 626, mas deve-se destacar que em geral os vendedores recebem adicional por comissão de vendas. Entre as demais atividades, ainda se destaca o cargo de auxiliar de escritório, seguido de recepcionista, operador de caixa e promotor de vendas.

Nas atividades de teleatendimento, predomina o cargo de operador de *telemarketing* em suas variantes, com remuneração média entre R\$ 531 e R\$ 563. Entre as demais

atividades laborais, ainda se destacam os cargos de cobrador interno e de auxiliar de escritório, seguido de promotor de vendas. Em todas as atividades do setor existem empresas que possuem a ocupação de *telemarketing* internamente, em geral para atividades específicas. O que diferencia a concentração de empregos de qualidade duvidosa na atividade de teleatendimento é o volume acentuado dessa ocupação, embora esta não deixe de ocorrer em empresas de telefonia móvel, fixa, televisão por cabo. Como as condições de trabalho das ocupações de *telemarketing* não sofrem alteração entre as atividades econômicas, mais uma vez se reforça a ideia de que a natureza da ocupação incide fortemente sobre as condições de emprego. Pode-se deduzir que mesmo que não fossem atividades terceirizadas, as ocupações de *telemarketing* manteriam suas condições de empregos de qualidade duvidosa. O ambiente econômico das atividades econômicas incide diferentemente sobre os tipos ocupacionais, mas tende a melhorar as condições de emprego, especialmente, sobre as ocupações mais qualificadas.

\*\*\*

Neste capítulo procedeu-se a uma análise detalhada da morfologia dos mercados de trabalho em atividades econômicas que formam um mesmo setor, mas em que os ambientes econômicos específicos apresentam graus diferenciados de envolvimento com a inovação, competição de mercado e expansão comercial. Avaliou-se as classes de *qualidade do emprego* entre as atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações, enfatizando o quanto as mesmas se diferenciam, tanto em termos de posição na estrutura setorial como em de desenvolvimento e experiência tecnológica. Buscou-se identificar explicações sobre os determinantes da *qualidade do emprego* a partir de casos contrastantes. Ao comparar os empregos de qualidade privilegiada, elevada, boa e duvidosa entre as atividades econômicas foi possível demonstrar como variam as próprias classes de qualidade frente às condições econômicas e a natureza dos ramos produtivos. Realizar outras pesquisas, em outros setores econômicos, ramos produtivos ou selecionando por regiões ou municípios, estabelecendo controles com base no perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores, como gênero, faixa etária e grau de instrução, ou mesmo, a partir das características dos estabelecimentos, como sua natureza jurídica e seu tamanho, são possibilidades que ficam em aberto.

Quando são comparadas as atividades econômicas, a diferenciação que ocorre entre os empregos de qualidade privilegiada, elevada, boa e duvidosa decorre do arranjo

ocupacional estruturado em função da proximidade dos ramos produtivos com o dinamismo econômico. Quando a *qualidade do emprego* é analisada, a forma como estão arranjadas as atividades laborais em cada atividade econômica potencializa o desempenho que obtêm. Os tipos ocupacionais que se destacam em cada atividade econômica variam de acordo com a variação dos processos em atuação nos respectivos ambientes econômicos.

Considerando as categorias ocupacionais observadas em cada ramo de atividade econômica, não foi possível verificar uma combinação de tipos ocupacionais que expressassem um ciclo virtuoso de ideação, desenvolvimento, aplicação de conhecimento e uso de capacidades informacionais, nas atividades mais afastadas do dinamismo econômico. Esse fato repercute diretamente sobre a composição do mercado de trabalho que se observa nas atividades como teletendimento, comércio especializado e implantação, manutenção e instalação. Ao contrário, a heterogeneidade de tipos ocupacionais em atividades como telefonia fixa, telefonia móvel, fabricação de equipamentos, serviços de rede e televisão por cabo permitem considerar as razões desses mercados de trabalho ser compostos por empregos de mais elevada qualidade.

As atividades de serviços de telecomunicações, como telefonia fixa e telefonia móvel, mais próximas da dinâmica econômica do setor e, em razão disso, amplamente constituídas por quadros profissionais que possam atuar com a dinâmica do mercado, promover novos serviços, lidar com os investimentos, compreender o mercado, aplicar tal conhecimento sobre as práticas e estratégias competitivas, apresentam notáveis vantagens em termos de qualidade do emprego quando comparadas às atividades mais distantes dos processos de inovação, competição e expansão. Essa articulação de elementos permite entender o quanto os condicionantes do ambiente empresarial das atividades econômicas, bem como a natureza destas, afetam a variação do grau de *qualidade do emprego*. A situação nos serviços de rede e na televisão por assinatura não atingem o mesmo grau de qualidade do emprego que as referidas atividades, mas apresentam vantagens sobre a atividade de teletendimento, em que se concentra basicamente em uma única ocupação, operador de *telemarketing*.

Ao considerar-se o caso da atividade de fabricação de equipamentos de telecomunicações, percebe-se um melhor desempenho em relação ao seu contexto mais amplo, indicando também como os condicionantes do ambiente econômico desta atividade bem como a sua natureza impulsionam positivamente os indicadores de *qualidade do emprego*. O mesmo acontece com a atividade de implantação, que embora apresente resultados em termos da qualidade do emprego aquém das atividades que estão em um

primeiro nível de dinamismo econômico, diferencia-se positivamente em relação ao contexto mais amplo da construção civil. O mesmo não se observa para o caso do comércio especializado.

Ao abordar cada atividade econômica que compõem o setor de telecomunicações como um caso singular, pode-se afirmar que tais casos diferenciam-se em função do ambiente econômico que lhes é particular, da sua posição no setor e da natureza e experiência tecnológica de sua atividade. Os elementos levantados na investigação permitem compreender o quanto esses são fatores básicos que refletem na composição dos mercados de trabalho, no perfil dos empregados e na *qualidade dos empregos*.

Há “empregos *não-formais*” que flutuam na realidade do setor de telecomunicações. No Capítulo 4, verificou-se um grande dispêndio das empresas com a contratação de serviços técnicos profissionais, que embora estejam desvinculados do mercado de trabalho direto das maiores empresas do setor, não significa que percam sua condição como empregos de qualidade privilegiada e elevada. Os empregos transformados em contrato de pessoa jurídica, como prestadores de serviços especializados, quando exercidos por profissionais com elevado grau de instrução, prestam serviço qualificado, que não representam precariedade. Muitas vezes esses especialistas podem prestar serviços a empresas diferentes, possuindo uma carteira de clientes. Essa é uma realidade presente no setor e um conhecimento mais a fundo permanece em aberto, pois consistem em uma realidade que não foi estudada.

O que é novo no setor de telecomunicações não é a operação nem a implantação e manutenção de rede físicas, mas o deslocamento destas atividades na estrutura do setor, de uma posição “privilegiada”, para outra mais técnica e de suporte. O novo no setor são as atividades econômicas voltadas para a estruturação de mercados de serviços, com tecnologias convergentes, novos negócios e o desenvolvimento de serviços. Atividades econômicas que lidam diretamente com a constituição do novo mercado assumem posição destacada, pois tais atividades concentram ocupações de caráter estratégico, responsáveis por desenvolver as marcas, promover e ampliar o mercado, implantar as tecnologias, compreender o mercado, direcionar os investimentos, aplicar a informação. Todavia, novas atividades ligadas ao setor surgem em posição pouco privilegiada, como são os casos do comércio e das centrais de teleatendimento. Estes dois novos ramos produtivos do setor, tal como as tradicionais atividades de implantação, manutenção e instalação, assumem papel coadjuvante no novo cenário, tendo posição menos destacada na estruturação do mercado de telecomunicações. O nível geral de *qualidade do emprego* declinou nas atividades de

implantação, instalação e manutenção em razão da sua suposta qualidade de outrora ter se tornado “artificial” no contexto atual, não podendo se sustentar no novo cenário como atividades econômicas capazes de alocar empregos de qualidade equivalente às atividades que constituem o núcleo do setor.

É inegável que o setor de telecomunicações cresceu em *volume* – envolvendo mais tecnologias, atividades econômicas, nichos de mercado, relações industriais, receita, investimento e empregos – e em *densidade* – envolvendo empresas, clientes, linhas em serviço, diversidade de serviços, trabalhadores. Em sua trajetória histórica, o setor se diferenciou em atividades econômicas mutuamente interdependentes e com características econômicas e laborais peculiares, que afetam os respectivos mercados de trabalho. O dinamismo econômico expresso em processos interativos de inovações, competição de mercado e expansão comercial, manifesta-se em maior ou menor intensidade nos ramos produtivos. O ambiente de dinamismo econômico foi promovido em um contexto marcado por mudanças sociais, econômicas e políticas, onde se estabeleceram novos negócios, novos *players* e novos arranjos produtivos. Combinadamente, tais fatores são responsáveis pelo referido crescimento do setor de telecomunicações em *volume* e em *densidade*, intensificando as relações econômicas e laborais. O crescimento no conjunto do setor e as dinâmicas inerentes às atividades econômicas que o compõem repercutem sobre a composição laboral, estabelecendo diferenciações na configuração dos mercados de trabalho. A inovação, a competição de mercado e a expansão comercial geram maior proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada na composição dos mercados de trabalho, uma vez que é preciso promover, sustentar e potencializar o dinamismo econômico. Todavia, como já destacado, também se produz em grande escala empregos de qualidade duvidosa, posto que o centro do processo de estruturação de mercados reside em operacionalizar o dinamismo econômico. Em face de tais considerações, há razões consistentes para afirmar que a distância que existe entre uma atividade econômica e o maior dinamismo econômico acaba sendo fator diretamente proporcional ao nível geral da *qualidade do emprego* observado.

O modelo de análise desenvolvido neste estudo pode ser amplamente replicado, permitindo conhecer e compreender um conjunto de aspectos que determinam a *qualidade dos empregos*. Poderão ainda ser promovidos estudos que se debrucem sobre outras perspectivas de análise, abordando, por exemplo, setores econômicos ou ramos produtivos em condições econômicas decadentes ou estagnadas.

## **DINAMISMO ECONÔMICO COMO FATOR CONDICIONANTE DA QUALIDADE DO EMPREGO**

*Conclusão*

Neste estudo buscou-se conceber a *qualidade do emprego* no âmbito da transformação do modo de desenvolvimento e do paradigma tecnológico e de trabalho, predominante no século XX. Tratou-se de estudar a *qualidade do emprego* frente à efervescência do mercado de trabalho global, quando os valores do novo tipo de desenvolvimento parecem consolidar-se. Reconhece-se que o estudo tem um grande poder de demonstração, mais do que de explicação, condição decorrente de uma problemática mais abrangente do que o suporte empírico podia sustentar – mesmo considerando-se que o setor de telecomunicações seja estratégico na realidade atual. No entanto, a proposta metodológica pode ser ampliada para outros ramos produtivos que dêem conta da tese em questão, reforçando o argumento de que o dinamismo econômico é um condicionante significativo da *qualidade dos empregos*.

Neste estudo abordou-se a *qualidade do emprego* por meio de critérios objetivos, ou seja, sem incluir a percepção dos trabalhadores, aspecto que fica em aberto. Sustentou-se o argumento de que a *qualidade do emprego* necessariamente envolve a natureza das atividades econômicas, além de ser afetada pelo ambiente econômico dos ramos produtivos. A forma como o ambiente econômico atua sobre a configuração e a estruturação do mercado de trabalho nas atividades econômicas não pode ser tratada como um efeito residual, tão pouco como um fator secundário. Tratar sobre a *qualidade do emprego* no contexto atual significa localizar os aspectos e os condicionantes mais significativos que afetam a qualificação dos empregos. É mais eficiente buscar

compreender os fatores que aferem mais *qualidade aos empregos* do que manter as análises restritas a uma concepção de “emprego verdadeiro”.

O argumento central deste estudo não pretendeu afirmar que o dinamismo econômico necessariamente enriquece e preserva empregos, ampliando invariavelmente a *qualidade do emprego*. O argumento é de que o dinamismo econômico não necessariamente precariza e elimina empregos – como muitos autores afirmam, ao contrário, pode significar a ampliação da *qualidade dos empregos*, como as I e II Revoluções Industriais comprovaram à exaustão. Na atual fase do modo de produção capitalista a fonte de produtividade não está necessariamente na produção de mercadorias, mas, sobretudo, na geração de conhecimento. Há uma ênfase na necessidade de agregar conteúdo e valor ao que é produzido.

Buscou-se compreender como e em que condições alguns mercados de trabalho são constituídos por melhores empregos do que em outros. Para tanto, o estudo proposto foi elaborado tomando como foco de investigação a *qualidade do emprego* em um setor emergente, central na sociedade atual.

Três pontos podem ser definidos como os aspectos mais significativos deste estudo. Em primeiro lugar, a discussão teórica que articulou um conjunto de conceitos para analisar aspectos determinantes da *qualidade do emprego* e que exigiu a integração de teorias sociológicas distintas sobre relações de trabalho, emprego, organizações empresariais, mercado de trabalho, ciclos econômicos, tecnologia, mercados, inovação, competitividade. Foi necessário avançar sobre um verdadeiro quebra-cabeça conceitual, haja vista minha intenção em não compartilhar com um “consenso” acadêmico em torno da concepção do “emprego típico” ou “verdadeiro” como expressão mais ampla da *qualidade dos empregos*. Outro aspecto expressivo necessário a esse movimento teórico consiste na aproximação da sociologia com outras disciplinas, especialmente com a economia.

O segundo ponto significativo do estudo foi ter trabalhado diretamente com uma base de informações rica e ampla – RAIS, o que permitiu chegar a conclusões gerais e precisas sobre a realidade em questão, mas também, comprovou que a realidade é complexa em detalhes e que os modelos teóricos construídos para apreendê-la são limitados e não podem capturá-la em sua imensidão. A possibilidade de esmiuçar as informações disponíveis no banco de dados muitas vezes gerou um detalhamento da realidade que foge do movimento explicativo. A falta de um longo conhecimento prévio da realidade em questão, que proveio por meio de entrevistas e depoimentos, poderia ter inviabilizado acompanhar o alto grau de variação das informações obtidas.

O terceiro ponto foi ter abordado o setor de telecomunicações no cenário atual, bem como no conjunto de suas atividades econômicas constituintes. Tentou-se modificar o foco de análise sobre o setor de telecomunicações, insistentemente analisado no seio dos processos de reestruturação e privatização, considerando que o foco atual é conhecer as consequências sociais referentes ao ambiente inovador e competitivo. O presente estudo tenta desmistificar o argumento corrente em estudos que tratam esse setor a partir de uma ou outra atividade econômica que o compõe, como muito tem ocorrido no caso do ramo de implementação, manutenção e instalação ou no caso do teleatendimento, generalizando as realidades específicas destes ramos para o contexto mais amplo do setor. Cabe mencionar, todavia, que tais estudos promovem análises úteis para evidenciar as contradições inerentes à realidade do setor, mas, a investigação do conjunto de ramos produtivo deste setor demonstra quão limitados são os referidos estudos, na tentativa de generalização.

Nesse estudo, foram contestadas duas teses largamente difundidas no imaginário social, bem como em grande parte do pensamento acadêmico brasileiro. A primeira refere-se à concepção de que a *qualidade do emprego* derivaria apenas de algumas condições laborais básicas, enquanto que incursões empíricas têm demonstrado que o ambiente econômico das atividades produtivas parece ser um fator tão ou mais determinante para melhorar o emprego do que as normas laborais e as ações de cunho corporativo e sindical. A segunda refere-se à concepção de que não há “bons empregos” no setor privado ou em ambientes de intensidade tecnológica e competição acirrada.

Para além das limitações metodológicas ligadas aos casos contrastantes adotados nas comparações realizadas no presente estudo, o modelo analítico proposto parece ter contribuído para avançar a compreensão da interação entre o dinamismo econômico e a *qualidade do emprego*. A vasta bibliografia sobre o tema tem sido direcionada especialmente para os “direitos fundamentais do trabalho”, ou seja, com a eleição de pré-requisitos que definam um arranjo de normas que promovam “empregos aceitáveis”. Não há nos estudos uma atenção maior para se buscar compreender como varia a *qualidade dos empregos* que são mais do que “aceitáveis”. O problema é que adotar uma visão normativa da *qualidade do emprego* limita seu estudo às relações contratuais entre empregador e empregado, atribuindo importância a diagnósticos sobre a situação do emprego, em detrimento de perspectivas explicativas.

Os pormenores da interação entre o dinamismo econômico e a *qualidade do emprego* não são contemplados nas abordagens dualistas. Havia uma nítida lacuna nos estudos sobre *qualidade do emprego*, que exigiam descobrir algo mais sobre como esta se

comporta frente a processos como competição de mercado, expansão comercial e inovação. Salvo algumas tentativas tímidas neste sentido, ainda parece muito presente, na literatura em geral sobre as relações laborais, certa desconfiança em se conceber “empregos com qualidade”, especialmente, se essa qualidade for proveniente da dinâmica econômica. “Qualidade no emprego” é algo estranho apenas quando se pressupõe que a degradação do trabalho e a precarização do emprego são inerentes ao sistema capitalista.

Por outro lado, era evidente a necessidade de maior esclarecimento sobre as transformações do setor de telecomunicações, sobretudo, no que se refere ao novo cenário do setor. Telecomunicações é um ambiente econômico em que a mudança é forte, persistente, difundida e constante.

Assim foi que o interesse inicial do estudo, essencialmente sobre a *qualidade do emprego* no setor de telecomunicações, ampliou-se de modo a incluir uma análise sobre o dinamismo econômico e a *qualidade do emprego*, a partir do estudo do desempenho do referido setor em contraste com seu contexto mais amplo. A inclusão de procedimentos para comparar os desempenhos de diferentes mercados de trabalho permitiu ampliar o escopo do estudo. Embora tenha o setor de telecomunicações como objeto empírico privilegiado, o estudo adquiriu como objeto teórico a relação entre desempenho econômico e condições laborais, em outras palavras, entre dinamismo econômico e *qualidade do emprego*.

Caso a análise do mercado de trabalho em geral tivesse sido tomada como objeto empírico do estudo, poder-se-ia argumentar que quando em um mercado de trabalho ocorre demanda por trabalho mais qualificado e há presença significativa de trabalhadores mais instruídos, as condições de emprego melhoram. No caso do setor de telecomunicações, pode-se concluir que ocorre melhor *qualidade do emprego* porque nas empresas do setor estão empregados trabalhadores mais qualificados e mais instruídos, reforçando o argumento acima mencionado. No entanto, ao incrementar a abordagem, observando os efeitos do ambiente econômico e da natureza das atividades econômicas, foi possível enriquecer a análise sobre os condicionantes significativos da *qualidade do emprego*. Encontraram-se evidências de que o ambiente marcado por inovações, competição comercial e expansão de mercado potencializa a melhoria da *qualidade do emprego*, mais do que a qualificação dos empregados por si própria. Há, no caso analisado, uma convergência significativa entre o dinamismo econômico do setor e a *qualidade do emprego* no mesmo: quanto mais as atividades econômicas estão ligadas a ambientes em que os processos de inovação, competição e expansão atuam, melhor é a *qualidade do*

*emprego*. Se o contingente de empregados tem maior escolaridade, é por que a dinâmica econômica assim exige. Essa dinâmica ainda potencializa a valorização da instrução em termos de remuneração.

A apreciação dos resultados obtidos por meio da aplicação do modelo de análise proposto autoriza as seguintes constatações, que estão articuladas com as preocupações mais gerais apresentadas na Introdução do estudo:

- ✓ O setor de telecomunicações constitui-se em uma realidade ampla e complexa em termos de *qualidade do emprego*. Se o teleatendimento tem 60 mil empregados, a telefonia fixa e a telefonia móvel juntas tem número maior, portanto, foram constituídos no setor mercados de trabalho com grande proporção de empregos de qualidade baixa e duvidosa, mas também constituíram-se mercados de trabalho densamente povoados por empregos de qualidade privilegiada, elevada e boa.
- ✓ Os efeitos do dinamismo econômico não são de natureza contingente, mas atuam efetivamente sobre a *qualidade do emprego*. Porém, o dinamismo econômico não afeta a *qualidade do emprego* em todas as atividades econômicas que compõem o setor de telecomunicações de forma igual, visto que nem todas estão igualmente vinculadas aos processos do dinamismo econômico. A maior recorrência de empregos de qualidade privilegiada, elevada e boa foi verificada apenas nas atividades que atuam no primeiro e no segundo níveis de dinamismo econômico, como telefonia fixa, móvel e fabricação de equipamentos. Serviços de rede e televisão a cabo apresentam ainda uma condição inconclusa no que se refere à proporção de empregos de mais elevada qualidade, embora em termos de empregos de qualidade privilegiada e elevada, os indicadores apresentam desempenho semelhante às atividades que estão em primeiro nível de dinamismo econômico. No caso do teleatendimento, apenas os empregos de qualidade privilegiada apresentam bom desempenho nos indicadores, mas ocorrem em proporção pequena.
- ✓ Nas atividades econômicas mais distantes dos processos de inovação, competição de mercado e expansão de mercado, a composição do mercado de trabalho é profundamente desigual, ou seja, há uma proporção de empregos de qualidade duvidosa bastante superior a de empregos de qualidade privilegiada, elevada e boa. Diferente do presumido na hipótese, o dinamismo econômico do setor de telecomunicações não se reproduz sobre o conjunto de atividades econômicas do setor. Vantagens no desempenho da *qualidade do emprego* em relação ao contexto

mais amplo, mercado de trabalho do Brasil, em geral, e dos grandes setores em que se inserem não são observados na atividade de comércio especializado e de teleatendimento, embora observa-se vantagem na atividade de implantação, manutenção e instalação, quando comparada com o grande setor da construção civil. Em atividades econômicas mais dinâmicas – telefonia fixa, telefonia móvel, serviços de rede, fabricação de equipamentos e televisão por cabo – existem vantagens em relação ao contexto mais amplo.

- ✓ Quando se comparam as atividades do setor de telecomunicações entre si e com seu contexto mais amplo, ocorre variação em diversos indicadores, conjuntamente com a *qualidade do emprego*. Essa variação se explica ora à natureza das atividades econômicas, ora ao grau de dinamismo econômico. No que se refere à configuração dos mercados de trabalho, nas atividades econômicas em que as atividades laborais tendem a ser mais complexas, há maior proporção de empregos de qualidade boa, elevada e privilegiada entre as atividades e quando são comparadas ao contexto mais amplo (casos da telefonia fixa, telefonia móvel, fabricação de equipamentos, serviços de rede e televisão a cabo). Todavia, parte dessa variação parece que também advém do perfil ocupacional dos empregados: no teleatendimento e no comércio especializado em telecomunicações, há grande número de empregados jovens e com pouco tempo de emprego, além de contingente expressivo em primeiro emprego, fatores que contribuem para remuneração mais baixa, escolaridade menor e rotatividade mais elevada, nestas atividades. Contudo, tal observação não é o suficiente para negar a influência do dinamismo econômico sobre a variação positiva da *qualidade do emprego*: também se observou que há um elevado contingente de trabalhadores jovens, e com pouco tempo de emprego, na telefonia móvel, onde também há elevado grau de remuneração, equivalente ao da telefonia fixa, onde há empregados de grau etário mais elevado e com maior tempo de emprego.
- ✓ Descobriu-se que o comportamento da variável *qualidade do emprego* no caso do comércio especializado em telecomunicações segue os efeitos do seu contexto mais amplo, ou seja, as condições de emprego são semelhantes às do setor de comércio em geral. Descobriu-se que o comportamento da variável *qualidade do emprego* depende também da natureza das atividades laborais disponíveis em um mercado de trabalho, quando uma determinada ocupação é tão recorrente que concentra os empregos basicamente em um único tipo ocupacional, como é o caso dos operadores de *telemarketing*, na atividade de teleatendimento. Outras atividades econômicas sofrem

efeito evidente do seu ambiente econômico (telefonia fixa, telefonia móvel, provedores e serviços de rede e fabricação) e outras apresentam situação inconclusa (televisão por assinatura a cabo e implantação, manutenção e instalação de redes). A televisão por assinatura está dando os primeiros passos nas estratégias para a aquisição de clientes a partir de serviços combinados (convergência tecnológica), que embora já venha apresentando resultados, ainda exige a incorporação de empregados voltados para a prospecção de clientes, o que se reproduz em empregos de menor qualidade. A telefonia fixa, que já se pensou estar em declínio, busca manter-se no mercado explorando serviços casados, especialmente a banda larga e também serviços de telefonia móvel. Há adoção de estratégia de manutenção de clientes a partir da convergência tecnológica, como tem ocorrido no caso da atividade de televisão a cabo. A atividade de implantação, manutenção e instalação mantém sua condição como atividade assessoria, voltada a garantir a estrutura de redes físicas de telecomunicações; não lhe compete uma atuação mais dinâmica no setor e em razão disso, constitui mercado de trabalho majoritariamente formado por ocupações tradicionais do setor, como cabistas e instaladores. Contudo, deve-se destacar que a falta de mão-de-obra desse tipo tem permitido a incorporação de trabalhadores anteriormente desligados, ante a expansão das redes físicas.

- ✓ Também constatou-se que parte da variação observada nos indicadores está relacionada à trajetória sócio-histórica das respectivas atividades, no setor de telecomunicações. O perfil etário, por exemplo, varia concomitantemente na telefonia fixa e na implantação, manutenção e instalação, ambos ramos produtivos com trajetória sócio-histórica mais longa, porém, de diferenciado ambiente econômico e, portanto, dinamismo econômico. A composição desses mercados de trabalho é significativamente diferente em termos de grau de instrução, remuneração e configuração do mercado de trabalho em classes de emprego.
- ✓ A maior intensidade da dinâmica econômica se reproduz nas chances de obtenção de melhores condições de emprego, expressando-se na ampliação da remuneração e do grau de instrução, mas o mesmo não é verdadeiro para o caso do tempo de emprego, que demonstrou ser fator pouco significativo na aferição da *qualidade do emprego*. Na telefonia fixa o maior tempo de emprego parece que implica razoavelmente maior remuneração para empregos de qualidade duvidosa. No teleatendimento, a reduzida permanência no emprego poderia ser explicação para a baixa *qualidade do emprego*, mas também há grande volume de empregados com pouco tempo de emprego nas

atividades de telefonia móvel. Além disso, constatou-se que em empregos de classe privilegiada, elevada e boa, também há grandes contingentes de empregados com menor tempo de emprego.

- ✓ A escolaridade e a remuneração são variáveis que recebem impacto direto do maior dinamismo econômico no setor de telecomunicações. O incremento na remuneração sofre efeito tanto da instrução dos empregados quanto da intensidade do grau de dinamismo observado nos ambientes econômicos. Nas atividades em que há maior dinamismo econômico, o mercado de trabalho demanda maior número de trabalhadores mais instruídos, que obtêm remuneração maior. Consta-se que a escolaridade potencializa o grau de remuneração e que o dinamismo econômico intensifica essa função. Ou seja, há um conjunto de fatores reciprocamente implicados na ampliação da *qualidade do emprego* e que tendem a constituir um circuito virtuoso, que passa pela natureza da atividade econômica, pela composição do mercado de trabalho, pelas atividades laborais disponibilizadas e que sofre impacto do ambiente econômico. Indicadores como tempo de emprego e faixa etária por si só, determinam muito pouco da variação da *qualidade dos empregos*. Por sua vez, remuneração e grau de instrução são indicadores mais afeitos a sofrer impacto do ambiente econômico. Quanto maior o grau de dinamismo econômico, maior a instrução dos trabalhadores e maior a remuneração. Essa evidência sugere que nos ramos produtivos mais intensivos em tecnologias informacionais, o tipo e o grau de instrução favorecem o incremento da remuneração, ocorrendo, então, valorização da mobilização de conhecimentos nestas atividades econômicas.
- ✓ Quanto mais intensa a dinâmica econômica em um ramo produtivo, maior a incidência de empregos de elevada qualidade, em razão da necessidade de quadros profissionais voltados para promover a inovação, garantir a competitividade, compreender o mercado. A menor dinâmica econômica, ao contrário, incide em atividades laborais restritas, voltadas para o suporte, apoio e manutenção da infraestrutura, expressando-se em mercados de trabalho marcados por elevada quantidade de empregos de qualidade duvidosa. Essa hipótese é aceita com base nos dados empíricos. No que se refere à primeira sentença, a análise da composição dos mercados de trabalho e das atividades laborais que compõem as classes de emprego nas atividades de telefonia fixa e telefonia móvel, em primeiro nível, e das atividades de fabricação, serviços de rede e televisão por cabo, em segundo nível, dão conta da articulação entre dinamismo econômico e oferta de atividades laborais de maior

conteúdo. No que se refere à segunda sentença, a análise da composição dos mercados de trabalho e das atividades laborais que compõem as classes de emprego nas atividades de implantação, manutenção e instalação, comércio especializado e teleatendimento, dão conta que a maior distância dos processos de inovação, competição e expansão de mercado constituem mercados de trabalho constituídos por atividades laborais de conteúdo mais restrito, além de haver concentração dos tipos ocupacionais, nestas atividades.

A avaliação sociológica sobre essas constatações fundamentam o argumento de que certas formulações teóricas sobre os impactos do dinamismo econômico sobre a *qualidade dos empregos* mostram-se insuficientes. Os que falam em tom pessimista, argumentando com base em efeitos negativos dessa associação (redução do número de empregos, deterioração das condições laborais, diminuição das chances dos trabalhadores obterem oportunidades, taylorização dos processos de trabalho) desconhecem os pormenores que articulam o dinamismo econômico com a demanda por profissionais qualificados, que estão na origem de mercados de trabalho formados por empregos de mais elevada qualidade. Tendem, de forma apressada, a examinar a forma como o dinamismo econômico vai implicando a *qualidade do emprego* como se fosse um fenômeno homogêneo e unilateral. Sem maior incursão empírica, tais estudos disseminam argumentos “artificiais”, generalizando a realidade dos mercados de trabalho de algumas atividades laborais para o contexto do setor de telecomunicações. Aqueles que vêem os processos de inovação, competição e expansão como pura decorrência de “interesses do capital internacional”, deixam de perceber mudanças sociais em curso, assim como abrem mão de conhecer e compreender a dinâmica dos mercados de trabalho.

As evidências apresentadas no decorrer desse estudo reforçam o argumento de que o dinamismo econômico, entendido por meio da intensificação dos processos interativos de inovação, competição comercial e expansão de mercado, estimula *processos sociais*, que influenciam positivamente a variação do grau de *qualidade do emprego* observável em um mercado de trabalho: tais como, a demanda por trabalho mais qualificado, a valorização do conhecimento no desempenho de funções, a ampliação do uso de competências e aplicação da informação. Desse modo, parece possível afirmar que, nas condições econômicas supracitadas, as atividades econômicas tendem a apresentar probabilidade maior de constituírem mercados de trabalho formados por proporção maior de empregos de qualidade privilegiada, elevada e boa. Por outro lado, atividades econômicas mais

distanciadas de processos como inovações, competição comercial e expansão de mercado, por constituírem-se a partir de atividades laborais restritas e com pouco conteúdo, tendem a apresentar mercados de trabalho em que predominam os empregos de qualidade duvidosa.

Contudo, os analistas mais pessimistas não deixam de ter razão quando alertam para o volume de atividades laborais padronizadas e de conteúdo bastante restrito geradas no setor, especialmente na atividade de teleatendimento. Todavia, constitui-se equívoco generalizar a realidade do teleatendimento para o setor em geral, sem considerar as peculiaridades desse caso; por exemplo, que podem ser empregos que possibilitem oportunidades temporárias para grupos sociais com menor chance de inserção no mercado de trabalho, como jovens sem experiência profissional e com ensino médio recém concluído ou que estão ainda buscando uma profissão.

Os aspectos empíricos observados permitiram demonstrar um conjunto complexo de diferenciações concernentes à realidade observada, aspecto que valoriza o modelo concebido. Através desse modelo foi possível averiguar a realidade laboral do setor de telecomunicações e conhecer nuances que a envolvem. O modelo possibilitou avaliar como se expressa a *qualidade do emprego* em um setor tecnologicamente de ponta, que constitui uma densa rede de relações empresariais e que está envolto por processos de inovação, competição de mercado e expansão comercial, ou seja, avaliando-a no contexto mais característico de um setor que caracteriza o modo de desenvolvimento informacional.

A variação observada entre as atividades econômicas que compõem o setor revelou o quanto o ambiente econômico dos ramos produtivos impacta a *qualidade do emprego*. A natureza dos ramos produtivos tende a configurar a forma como se estruturam os mercados de trabalho, favorecendo os tipos de atividades laborais disponibilizadas e, conseqüentemente, definindo o perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores, haja vista a demanda por trabalho qualificado. Considerando que a configuração do mercado de trabalho, os tipos de atividades laborais disponíveis e o perfil dos empregados caracterizam a essência da *qualidade do emprego* e que a natureza dos ramos produtivos está potencialmente vinculada ao dinamismo do ambiente econômico, então seria possível afirmar que o grau de dinamismo econômico tem apreciável efeito sobre o grau de *qualidade do emprego*.

Cabe esclarecer, portanto, que não são apenas processo políticos e ações corporativas e sindicais que delineiam a realidade dos mercados de trabalho e a possibilidade de melhora da *qualidade dos empregos*, mas um conjunto amplo de relações que se estabelecem com base na natureza das atividades econômicas, na experiência

tecnológica das mesmas e na demanda por trabalho que potencializa a estruturação de novos mercados. A estruturação de mercados e sua expansão dependem da capacidade humana, não apenas para operacionalizar vendas e atender demandas de consumo, mas também de gestão profissional, de ações estratégicas, de compreensão dos mercados e de uso e aplicação de conhecimento e informação para ampliar os negócios, mantê-los em funcionamento e estruturar novos mercados. A necessidade dessas ações estratégicas impõe uma demanda por profissionais qualificados e instruídos, capazes de interagir com o dinamismo de mercado e com as inovações tecnológicas, além de compreender e acompanhar novas tendências. Em razão disso, o dinamismo econômico que se coloca em algumas atividades produtivas decreta às empresas a constituição de quadros profissionais qualificados, instruídos, adaptáveis e criativos que, por suas características, consistem em contingente de trabalhadores de custo elevado. Todavia, como antes referido, em ritmo semelhante ao observado na expansão de empregos de conteúdo mais complexo são também produzidos empregos de conteúdo bastante restrito, especialmente na atividade de teleatendimento, mas que têm sido utilizados como via de acesso a outras oportunidades.

Finalmente, pode-se afirmar que o estudo fornece um grande mapa de aspectos objetivos sobre *a qualidade do emprego* no setor de telecomunicações, abrindo caminhos que possibilitam produzir hipóteses para investigações futuras, tanto de caráter quantitativa como qualitativo. Uma pesquisa que permanece em aberto seria sobre os elementos que constituem as classes de emprego em termos dos atores sociais. Ou seja, cabe avançar no modelo analítico, buscando evidências empíricas que lastreiem as classes de emprego a partir da manifestação dos trabalhadores e de sua percepção sobre aspectos objetivos dos empregos.

As constatações desse estudo levam a considerar que autores da linha neofordistas estão equivocados ao generalizar que se mantém nos mercados de trabalho em geral uma desigualdade inerente ao capitalismo tradicional. Em uma atividade moderna do setor, o teleatendimento, há uma nítida tendência nesse sentido, mas que não pode ser generalizada, quando se consideram as condições de emprego observadas nos ramos produtivos que estão mais próximos do dinamismo econômico no setor de telecomunicações. Autores pós-fordista estão corretos ao constatar que as novas lógicas produtivas dependem do conhecimento e da aplicação da informação, fato que estimula a absorção de profissionais altamente qualificados por parte das empresas de ponta. Essa tendência não pode ser subestimada, haja vista que estes profissionais têm encontrado

condições de emprego bastante vantajosas, se comparadas com a situação dos mercados de trabalho em geral no Brasil e no setor a que as atividades pertencem, em particular.

O modo de desenvolvimento informacional e o novo paradigma tecnológico e de trabalho, não mais o modo de desenvolvimento industrial e o velho paradigma tecnológico e de trabalho, modela os novos tempos, razão suficiente para sugerir que este precisa estar no foco de nossas maiores preocupações. Essa transformação requer mapas analíticos adequados, que permitam problematizar a realidade presente.

A conclusão mais geral do estudo é de que o dinamismo econômico consiste não apenas em processo circunstancial, mas, ao contrário, que atua de fato sobre o nível geral de *qualidade do emprego*. Cada atividade econômica ou ramo produtivo apresenta um mercado de trabalho singular e diferenciado em sua composição. Essa singularidade provém das diferenças, que vão desde a complexidade do produto ou do serviço dessas atividades econômicas, passando por sua posição em uma cadeia produtiva e por sua experiência tecnológica, chegando até seu grau de desenvolvimento. Todos os mercados de trabalho são estruturados por atividades laborais de complexidade diversa e o volume que atividades laborais mais complexas assumem na composição daqueles é um sinal expressivo do nível geral de *qualidade dos empregos* em uma atividade econômica. Todavia, constatou-se, com base no estudo sobre o setor de telecomunicações, que o volume de atividades laborais mais complexas ocorre apenas nas atividades econômicas intimamente ligadas ao dinamismo econômico, que pode ser bem representado pela intensificação aos processos de inovação, competição de mercado e expansão comercial.

Resultados empíricos cada vez mais recorrentes, como os esboçados nesse estudo, demonstram que há mutações em certos setores econômicos e ramos produtivos, que, por estarem na “vanguarda” do desenvolvimento econômico, se expressam fortemente e colocam em dúvida algumas perspectivas que antevêm consequências catastróficas para as relações de trabalho e de emprego ante um novo paradigma tecnológico. Todavia, as evidências de um avanço ante ao catastrofismo ainda são pouco referidas, fato que decorre de uma predileção de estudiosos em focar como objeto empírico os setores e ramos produtivos estagnados e decadentes, que pouco instigam revisões conceituais, teóricas e metodológicas. É importante almejar uma revolução de pressupostos, porém, não se atingirá tal fim enquanto os parâmetros de análise estiverem intrinsecamente presos ao passado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

ALVES, Daniela Alves de. *Gestão, produção e experiência do tempo no teletrabalho*. Tese (Doutorado em Sociologia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008.

ALVES, Giovanni Antônio Pinto. A condição de proletariedade. A precariedade do trabalho no capitalismo global. Londrina: Editora Praxis, 2009.

AMORIM, Danilo E. de. *Mudança tecnológica e concentração do mercado nas telecomunicações brasileiras: cenário após seis anos de privatização do Sistema Telebrás*. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Econômico). Universidade Federal do Paraná, 2006. 236p.

ANATEL. Agência Nacional de Telecomunicações. Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br>>, Acesso em: 15 jun, 2009 (Indicadores da base on line).

ANTUNES, Ricardo Luís Coltro. *O caracol e a sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2005. 136p.

\_\_\_\_\_. *Os Sentidos do Trabalho*. Ensaio sobre a Afirmação e a Negação do Trabalho. São Paulo: Boitempo, 1999.

\_\_\_\_\_. *Adeus ao Trabalho? As Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho*. São Paulo: Cortez/Ed. da UNICAMP, 1995.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009. 252p.

APPELBAUM, Eileen; BAILEY, Thomas R.; BERG, Peter; KALLEBERG, Arne L. *Manufacturing advantage: Why high-performance work systems pay off*. Ithaca, NY: Cornell University Press, 2000.

ARAÚJO, Sílvia Maria Pereira de. A ação sindical no contexto político de privatização das telecomunicações no Brasil. *Scripta Nova*, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales, Barcelona, v. VI, n. 119, 2002.

ARAÚJO, Sílvia Maria Pereira de; FERRAZ, Marcos; CARVALHO, Guilherme de; BRIDI, Maria Aparecida; PENKAL, Royemerson; CARVALHO NETO, Antonio de. O sindicalismo e o movimento do capital: bancários, metalúrgicos e telefônicos no Paraná. *Cadernos do CRH*, Salvador, v. 18, n. 43, p. 137-149, 2005.

ARBIX, Glauco; DE NEGRI, João Alberto. A nova competitividade da indústria e o novo empresariado: uma hipótese de trabalho. *São Paulo Perspec.* [online]. 2005, vol.19, n.2, pp. 21-30.

BALBONTÍN, Patricio Rozas. *Privatización, reestructuración industrial y prácticas regulatorias en el sector telecomunicaciones*. Serie recursos naturales e infraestructura. Santiago do Chile: División de Recursos Naturales e Infraestructura/CEPAL/ONU, 2005.

BALSADI, Otavio Valentin. *Mudanças rurais e o emprego no estado de São Paulo nos anos 90*. São Paulo: Annablume, 2002. 156p.

BARRETO, Roberta Guedes. Uma avaliação da relação entre informalidade e qualidade dos postos de trabalho. *Revista da ABET – Associação Brasileira de Estudos do Trabalho*, número 2, vol. 2, 2002.

BARROS, Ricardo Paes de, MENDONÇA, Rosane Silva Pinto de. Uma avaliação da qualidade do emprego no Brasil. *Texto de Discussão do Ipea* n° 381. Rio de Janeiro: IPEA, 1995. 75p.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade Líquida*. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001 [2000]. 260p.

BEATSON, Mark. Job quality and job security. *Labour Market Trends*, Vol. 108, No 10, October, 2000.

BECK, Ulrich. *La sociedad del riesgo mundial. En busca de la seguridad perdida* (2007) Traducción: Rosa Carbó. Colección Paidós Estado y Sociedad, n° 155. Barcelona, Buenos Aires, México: Paidós, 2008. 333p.

\_\_\_\_\_. *Risk society: Towards a new modernity*. London: Sage, 1992.

BELL, Daniel. *O Advento da Sociedade Pós-Industrial: uma tentativa de previsão social*. São Paulo: Cultrix, 1977.

BEYNON, Huw. As Práticas do Trabalho em Mutação IN: ANTUNES, Ricardo (Org.) *Neoliberalismo, Trabalho e Sindicatos: A Reestruturação Produtiva na Inglaterra e Brasil*. Ed. Boitempo, 1997.

BOOTH, Alison; FRANCESCONI, Marco; FRANK, Jeff. Temporary jobs: Stepping stones or dead ends? *Economic Journal*, 112(480), 189-213, 2002.

BORGES, Luiz F. Xavier. Estruturação de financiamento para implantação da telefonia celular Banda B. *Revista do BNDES*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 21, p. 3-52, jun. 2004.

BOURDIEU, Pierre. *A distinção: crítica social do julgamento* [1979]. Tradução: Daniela Kern e Guilherme Teixeira. São Paulo: Edusp; Porto Alegre: Zouk, 2006. 560p.

BRAGA, Ruy Gomes Neto. Crônicas de autômato: O infotaylorismo como contratempo. IN: ALBAGLI, Sarita; MACIEL, Maria Lúcia. (Org.). *Informação e desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social*. 1ª ed. Rio de Janeiro: Unesco/IBICT, 2007, (p. 355-384).

\_\_\_\_\_. Infotaylorismo: o trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço. *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación*, www.eptic.com.br, Vol. VIII, n. 1, ene./abr., 2006.

\_\_\_\_\_. A nostalgia do fordismo: Modernização e crise na teoria da sociedade salarial. São Paulo: Xamã, 2003. 246p.

BRANDÃO, Vladimir; GONÇALVES, Ada Cristina V.; GANEM, Carlos; SANTOS, Eliane Menezes dos. Brasil inovador: o desafio empreendedor: 40 histórias de sucesso de empresas que investem em inovação. Brasília: IEL-NC, 2006. 164 p.

BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. 3º ed. Rio de Janeiro Editora Guanabara, 1987.

BÜCHNER, Lutz Michael; RÜCKERT, Klaus. *The Telecommunicatinos Service Sectos in Germany: Industrial Relatinos in Deutsche Telekom: From Monopoly to Competition*. LASA XXV International Congress, October 7-9, 2004, Las Vegas, Nevada. Paper, 26p.

BUKSTEIN, Gabriela. Medidas de prestígio ocupacional: aproximación a la medición del status socioeconómico de las ocupaciones. *Estudios del Trabajo*, Buenos Aires, v.14, p.93-114, 1997.

BURAWOY, M. *Manufacturing consent*. Chicago: University of Chicago Press, 1979.

BURGESS, John; CAMPBELL, Iain. The nature and dimensions of precarious employment in Australia. *Labour and Industry*, Vol. 8, N° 3, April, 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*. 2000. Paper, 18p.

CAPPELLI, Peter. *The new deal at work: Managing the market-driven workforce*. Boston: Ma: Harvard Business School Press, 1999.

CARDOSO, Adalberto Moreira. *Trabalhar, verbo transitivo. Destinos profissionais dos deserdados da indústria automobilística*. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 2000. 252p.

CARNEIRO, Maria Christina Fontainha; BORGES, Luiz Ferreira Xavier. Financiamento das telecomunicações no Brasil: balanço e perspectivas. *Revista do BNDES*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 17, p. 153-168, jun. 2002.

CARNOY, Martin. *El trabajo flexible en la era de la información*. Madrid: Alianza, 2000.

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. 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: la experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos*. Santiago-Chile: OIT/ETM, 1999. 264p. (p. 85-114)

CASTEL, Robert. *A insegurança social. O que é ser protegido?* Tradução de Lúcia M. Endlich. Petrópolis-RJ: Editora Vozes, 2005.

\_\_\_\_\_. *As metamorfoses da questão social. Uma crônica do salário*. Tradução de Iraci D. Poleti. 5ª edição. Petrópolis-RJ: Editora Vozes, 1998.

CASTEL, Robert; HAROCHE, Claudine. *Propriedad privada, propiedad social, propiedad de si: conversaciones sobre la construcción del individuo*. 1ª Ed. Rosario: Homo sapiens, 2003. [Edição 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. [Edição original de 1999]

\_\_\_\_\_. *A era da informação: economia, sociedade e cultura* (1996). Vol. 1 – A sociedade em rede. Tradução: Roneide Venancio Majer com colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 4ª edição. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

\_\_\_\_\_. *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.

\_\_\_\_\_. A economia informacional, a nova divisão internacional do trabalho e o projeto socialista. *Cad. CRH*, Salvador, (17): 5-34, 1992

CASTELLS, Manuel; FERNÁNDEZ-ARDEVOL, Mireia; QIU, Jack Linchuan; SEY, Araba. *Comunicación móvil y sociedad: Una perspectiva global*. Barcelona: Ariel y Fundación Telefonica, 2006. 453p.

CASTELLS, Manuel; HIMANEN, Pekka. *El Estado Del bienestar y la sociedad de la información*. El modelo finlandés. Versión castellana de Jesús Alborés. Madrid: Alianza Editorial, 2002.

CASTILLO, Juan José. *El trabajo fluido en la sociedad de la información: organización y división del trabajo en las fábricas de software*. Colección Sociología del trabajo. Buenos Aires/Madrid: Miño y Dávila Editores, 2007. 158p.

CAVALCANTE, Sávio. Ação sindical e classe dominante na privatização das telecomunicações no Brasil. Paper apresentado no XIV Congresso brasileiro de Sociologia, GT 21, Rio de Janeiro, 28 a 31 de julho de 2009, 24p.

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 (Mestrado Profissionalizante em Administração). Escola de Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2002.

CENTENO, Mário; MACHADO, Carla; NOVO, Álvaro A. A criação e destruição de emprego em Portugal. *Boletim Económico*. Lisboa: Banco De Portugal, 2007.

CHACÓN, Bóris F. Calidad del empleo y pobreza en Chile, 1990-1996. IN: INFANTE, Ricardo (Editor). *La calidad del empleo: la experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos*. Santiago-Chile: OIT/ETM, 1999. 264p. (p. 181-237)

COMIN, Alvaro A. Mudando sem sair do lugar: emprego e estrutura ocupacional em São Paulo. IN: GUIMARÃES, Nadya Araujo; CARDOSO, Adalberto; ELIAS, Peter; PURCELL, Kate (Org.). *Mercados de trabalho e oportunidades: Reestruturação econômica, mudança ocupacional e desigualdade na Inglaterra e no Brasil*. Rio de Janeiro: editora FGV, 2008. 400p. (p. 181-230)

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, 2001. 28p.

CONSIDERA, Claudio M.; FRANCO, Francisco de A. L.; SAINTIVE Marcelo B.; TEIXEIRA, Cleveland P.; PINHEIRO, Maurício C.; MORAES, Ricardo K.; SANTANA, Pricilla M.; SOARES, Danielle Pinho. *O Modelo Brasileiro de Telecomunicações: Aspectos concorrenciais e regulatórios*. Brasília: Secretaria de Acompanhamento Econômico (SEAE), Agosto de 2002. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/670016.pdf>> Acesso em: 16 de jun. 2010.

CONCLA; IBGE. *Classificação Nacional de Atividades Econômicas*. Versão 1.0, segunda edição. Rio de Janeiro: IBGE, 2004. 316p.

COOPER, Gravlin Robert, EDGETT, Scott J.; KLEINSCHMIDT, Elko J. Portfolio management for new product development: results of an industry practices study. *R&D Management*, 31, 4, 2001.

- CORLAT, Benjamin; BOYER, Robert. Inovações, ciclos e crises: O retorno de Schumpeter. *Novos estudos Cebrap*, número 12, junho de 1985, p. 42-47.
- CORSEUIL, Carlos Henrique; SERVO, Luciana M. S. (Org.). Criação, destruição e realocação de empregos no Brasil. Brasília: IPEA, 2006. 104p.
- COUTINHO, L. e FERRAZ, J.C. *Estudo da competitividade da indústria brasileira*. São Paulo, Papirus/Unicamp, 1994.
- CURTINAZ DA SILVA, Paulo Herbert. *Trajetórias Ocupacionais de Trabalhadores Desligados do Setor de Telecomunicações*. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2003.
- DE NEGRI, João Alberto; DE NEGRI, Fernanda; COELHO, Danilo (Organizadores). *Tecnologia, exportação e emprego*. Brasília: IPEA, 2006. 533 p.
- DE NEGRI, João Alberto; DE NEGRI, Fernanda; COELHO, Danilo; TURCHI, Lenita. Tecnologia, Exportação e Emprego. IN: DE NEGRI, João Alberto; DE NEGRI, Fernanda; COELHO, Danilo (Organizadores). *Tecnologia, exportação e emprego*. Brasília: IPEA, 2006. (p. 17-50)
- DE NEGRI, João Alberto; SALERNO, Mario Sergio (Organizadores). *Inovações, padrões tecnológicos e desempenho das firmas industriais brasileiras*. Brasília: IPEA, 2005. 728 p
- DE NEGRI, João Alberto; SALERNO, Mario Sergio; CASTRO, Antonio Barros de. Inovações, padrões tecnológicos e desempenho das firmas industriais brasileiras. IN: DE NEGRI, João Alberto; SALERNO, Mario Sergio (Orgs). *Inovações, padrões tecnológicos e desempenho das firmas industriais brasileiras*. Brasília: IPEA, 2005. (p. 5-46)
- DE TONI, Miriam. Precarização do trabalho a partir dos anos 90: reversão de tendência no período recente? Montevideo: Alast. 2007.
- DENINSON, Edward. *Trends in american economic growth 1929-1982*. Washington D.C.: The Brookings Institution, 1985.
- DOERINGER, Peter B.; PIORE, Michael J. *Internal labor market and manpower analysis*. Lexington, Massachusetts: Heath-Lexington, 1971.
- DORE, Ronald. Jobs and employment: good jobs, bad jobs and no jobs. *Industrial Relations Journal*, vol. 28, no. 4, pp. 262-268, 1997.
- 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 fev. de 2006.
- DRUCK, Maria da Graça de Faria. Principais indicadores da precarização social do trabalho no Brasil. IN: *XIV Congresso Brasileiro de Sociologia: "Sociologia: Consensos e controvérsias"*, Rio de Janeiro, UFRJ, 28 a 31 de julho de 2009. Digitado. 31p.

DRUCKER, Peter Ferdinand. *Desafios Gerenciais para o Século XXI* (1999). São Paulo: Pioneira Thomson, 2000. 168p.

\_\_\_\_\_. *Inovação e Espírito Empreendedor (Entrepreneurship): práticas e princípios*. São Paulo: Thompson/Pioneira, 1986.

DURKHEIM, Émile. *Da divisão do trabalho social* (1894). 2ª tiragem. Tradução: Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 2004. 485p.

\_\_\_\_\_. *Lições de sociologia* (1950). Prefácio: Hüseyin Nail Kubali; introdução: Georges Davy; Tradução: Mônica Stahel. São Paulo: Martins Fontes, 2002. 304p

ESPINOZA, Malva. *Trabajo decente y protección social*. 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 Países 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 sobre América Latina y el Caribe. Puntos de Vista, 2002.

FLEURY, Afonso Carlos; FLEURY, Maria Tereza Leme. *Aprendizagem e inovação organizacional: As experiências de Japão, Coréia e Brasil*. São Paulo, Atlas, 1995.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso Carlos. *Estratégias competitivas e competências essenciais: perspectivas para a internacionalização da indústria no Brasil*. *Gestão & Produção*, São Paulo, v. 10, p. 129-144, 2003a.

\_\_\_\_\_. *Formação de competências em redes internacionais: o caso da indústria de telecomunicações*. *Administração em Diálogo*, São Paulo, no. 5, pp. 33-41, 2003b.

FOGAÇA, Azuete; SALM, Cláudio L. *Competitividade, educação, qualificação*. Nota Técnica Temática do Bloco “Condicionantes Sociais da Competitividade”. IE/UNICAMP - IEI/UFRJ - FDC - FUNCEX: Campinas, 1993.

FORAY, Dominique. *The economics of knowledge* (2000). Cambridge: MA, The MIT Press, 2004.

FREIRE, Carlos Torres. Um estudo sobre os serviços intensivos em conhecimento no Brasil. IN: NEGRI, João Alberto de; KUBOTA, Luis Claudio. (Org.). *Estrutura e dinâmica do setor de serviços no Brasil*. Brasília, DF: IPEA, 2006. Cap. 4

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>)

FREYSSENET, M. A divisão capitalista do trabalho. IN: HIRATA, Helena (Org.). Divisão capitalista do trabalho. *Tempo Social*, São Paulo, 1(2): 73-103, 2.sem. 1989.

FRIEDMANN, Georges. *Problèmes humains du machinisme industriel*. Paris: Gallimard, 1946.

FRIEDMAN, Thomas L. *O mundo é plano: uma breve história do Século XXI*. Edição atualizada e ampliada. Tradução: Cristina Serra, Sergio Duarte e Bruno Casotti. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007 (2006). 557p.

GALINA, Simone Vasconcelos Ribeiro. Internacionalização de atividades de P&D: participação de afiliadas brasileiras mensuradas por indicadores de C&T. *São Paulo Perspec.* [online]. 2005, vol.19, n.2, pp. 31-40.

\_\_\_\_\_. *Desenvolvimento Global de Produtos: o papel das subsidiárias brasileiras de fornecedores de equipamentos de telecomunicações*. Tese (Doutorado em Engenharia). Escola Politécnica, Engenharia, da Universidade de São Paulo, 2003.

GALLIE, D.; WHITE, M.; CHENG, Y.; TOMLINSON, M. *Restructuring the employment relationship*. Oxford, UK: Oxford University Press, 1998.

GHAI, Dharam. Decent work: Concept and indicators. *International Labour Review*. ILO, Vol. 142, no. 2, 113-145, 2003.

GIDDENS, Anthony. *A Constituição da Sociedade* (1984). Tradução: Álvaro Cabral. 2ª Edição. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

GIGET, Marc. Technology, innovation and strategy. *International Journal of Technology Management*, Vol. 14, n.6-7-8, p. 613-634, 1997.

GIRAUD, Olivier. Comparação dos casos mais contrastantes: método pioneiro central na era da globalização. *Sociologias*, n.22, pp. 54-74, Porto Alegre, 2009.

GITTLEMAN, Maury B.; HOWELLS, David 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*, April 1995, pp. 420-40

GOLDTHORPE, Jonh H. *Social mobility and class structure in modern Britain*. New York: Oxford University Press, 1992.

GONZÁLES, Cecilia Senén; GARRO, Silvia. Fortaleza colectiva y fragmentación sindical en el sector de telecomunicaciones en la Argentina post-devaluación. *Revista Latinoamericana de Estudios Del trabajo*. Año 13, N° 19, 2008, p. 145-171.

GORDINHO, Margarida C. *Telecomunicações: memória*. São Paulo: Marca d'Água, 1997.

GORZ, André. *O imaterial: conhecimento, valor e capital* (2003). Tradução: Celso Azzan Jr. São Paulo: Anna Blume, 2005. 107p.

\_\_\_\_\_. *Misérias do Presente, Riqueza do Possível* (1997). Tradução: Ana Montoia. São Paulo: Anna Blume, 2004. 162p.

GOTTSCHALK, Martim Vicente; ALVES, Patrick Franco. Diferenciais de salário no setor de serviços. IN: DE NEGRI, João Alberto; DE NEGRI, Fernanda; COELHO, Danilo (Organizadores). *Tecnologia, exportação e emprego*. Brasília: IPEA, 2006. p. 367-395.

GREEN, F. *Demanding Work: The Paradox of Job Quality in the Affluent Economy*. Princeton, NJ: Princeton University Press, 2005.

GREENSPAN, Alan. *A era da turbulência: aventuras em um novo mundo*. Rio de Janeiro: Campus, 2007. 616p.

GRUENBERG, Barry. The Happy Worker: An Analysis of Educational and Occupational Differences in Determinants of Job Satisfaction. *American Journal of Sociology*, University of Chicago, Volume 86, Number 2, pp. 247-271, 1980.

GUIMARÃES, Sônia Maria Karam (Org.). *Trabalho, emprego e relações laborais em setores intensivos em conhecimento: Brasil, México e Canadá*. 1ª Edição. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 216p.

GUIMARÃES, Sônia Maria Karam. Globalização, empresa transnacional e sindicalismo global: Grupo Intersindical Iberoamericano dos Trabalhadores da Telefônica. IN: GUIMARÃES, Sônia Maria Karam (Org.). *Trabalho, emprego e relações laborais em setores intensivos em conhecimento: Brasil, México e Canadá*. 1ª Edição. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. (p. 145-165)

\_\_\_\_\_. 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*, n° 32, p. 66-94, 2005.

HANNIF, Zeenobiyah; BURGESS, John; CONNELL, Julia. Call Centres and the Quality of Work Life: Towards a Research Agenda. *Journal of Industrial Relations*, SAGE Publications, Los Angeles, London, New Delhi and Singapore, 50(2) 271–284, 2008.

HANSEN, Morten T.; BIRKINSHAW, Julian. *A cadeia de valor da inovação*. Harvard Business Review. Volume 85, Número 6, Junho 2007.

HARRISON, Bennett. *Lean and mean: The changing landscape of corporate power in the age of flexibility*. New York: Basic Books, 1994.

HARVEY, David. *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre mudança da origem cultural e estética* (1989). Tradução de Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves. 14ª Edição. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

HIMANEN, Pekka. *The hacker ethic and the spirit of the information age*. Prologue by Linus Torvalds; Epilogue by Manuel Castells. Nova York: Random House, 2001.

HODGE, Robert; SIEGEL, Paul; ROSSI, Peter. Occupational Prestige in the U.S., 1925-1963. *American Journal of Sociology*, Vol. 70 Number 3, pp. 286-307, November, 1964.

HORN, Carlos Henrique. Mercado de trabalho (Verbete). IN: CATTANI, Antônio David; HOLZMANN, Lorena. *Dicionário de Trabalho e Tecnologia*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006. (p. 179-182)

HUALDE, Alfredo; SERRANO, Arcelia. La calidad del empleo de asalariados con educación superior en tijuana y monterrey: Un análisis cuantitativo. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, Abr-Jun, 2005, VOL. 10, N° 25, pp. 345-374.

HUNTER, Larry W. What determines job quality in nursing homes? *Industrial and Labor Relations Review*, 53(3), 463-481, 2000.

IBGE. Instituto Brasileiro de Economia e Estatística. O setor de tecnologia da informação e comunicação no Brasil, 2003-2006. Estudos e pesquisas. Informação econômica. Rio de Janeiro: IBGE, 2009. 84p.

\_\_\_\_\_. Pesquisa Anual de Serviços 2006 – PAS 2006. Coordenação de Indústria. Rio de Janeiro: IBGE, 2008. 209p.

\_\_\_\_\_. Pesquisa de Inovação Tecnológica 2005 – Pintec. Coordenação de Indústria. Rio de Janeiro: IBGE, 2007. 160p.

\_\_\_\_\_. Pesquisa de Inovação Tecnológica 2008 – Pintec. Coordenação de Indústria. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. 160p.

ILO (International Labour Organization). *Key Indicators of the Labour Market (KILM)*. 5th edition. Geneva, September 2007. Acesso em 4 de set. de 2007. Disponível em: <<http://www.ilo.org/public/english/employment/strat/stratprod.htm>>.

INFANTE, Ricardo (Editor). *La calidad del empleo: la experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos*. Santiago-Chile: OIT/ETM, 1999. 264p.

INFANTE, Ricardo; VEGA-CENTENO, Máximo. La calidad del empleo: lecciones y tareas. IN: INFANTE, Ricardo (Ed.). *La calidad del empleo: la experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos*. Santiago-Chile: OIT/ETM, 1999. (p. 9-52)

INFANTE, Ricardo; MARTÍNEZ, Daniel; TOKMAN, Victor. América Latina: Calidad de los nuevos empleos en los noventa. IN: INFANTE, Ricardo (Ed.) *La calidad del empleo: la experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos*. Santiago-Chile: OIT/ETM, 1999.

IZQUIERDO, Carlos Muñoz. Implicaciones de la escolaridad en la calidad del empleo. IN: PIECK, Enrique. (Coord.) *Los jóvenes y el trabajo: la educación frente a la exclusión social*. México: Investigaciones Interdisciplinarias en Educación; Universidad Iberoamericana (UIA); OIT, Cinterfor, 2001. p. 155-200.

JANNUZZI, Paulo de Martino. *Indicadores sociais no Brasil: conceitos, fontes de dados e aplicações*. Campinas-SP: Editora Alínea, 2006. 141p. 3º Edição, 2ª Impressão.

\_\_\_\_\_. As ocupações brasileiras segundo a CBO 2002: caracterização empírica com base no censo 2000. *Revista da Abet*, V. IV, N° 2, p. 61-95, Jul-Dez. 2004.

\_\_\_\_\_. Status socioeconômico das ocupações brasileiras: medidas aproximativas para 1980, 1991 e anos 90. *Revista Brasileira de Estatística*, Rio de Janeiro, v.2, n.61, p.47-74, 2001.

JENCKS, Christopher, PERMAN, Lauri; RAINWATER, Lee. What is a good job? A new measure of labour market success. *American Journal of Sociology*, Vol. 93, no. 6, pp. 1322-1357, 1988.

JORRAT, Jorge R.; ACOSTA, Luis R. Aproximaciones a la medición del status socioeconómico de las ocupaciones en Argentina. *Estudios del Trabajo*, Buenos Aires, v.4, p.79-106, 1992.

KALLEBERG, Arne L.; SØRENSEN, Aage B. The sociology of labor markets. *Annual Review Sociology*, 5, p. 351-379, 1979.

KALLEBERG, Arne L.; RESKIN, Barbara F.; HUDSON, Ken. Bad jobs in America: Standard and nonstandard employment relations and job quality in the United States. *American Sociological Review*, 65 (April), 256-278, 2000.

KATZ, Harry (Ed.). *Telecommunications. Restructuring work and employment relations worldwide*. Ithaca: ILR Press, Cornell University, 1997.

KOVÁCS, Ilona. Emprego flexível em Portugal. *Sociologias*, Porto Alegre, Ano 6, n° 12, jul/dez 2004, p.32-67.

\_\_\_\_\_. 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.

KRISIS. *Manifesto contra o trabalho*. São Paulo: Conrad, 2003.

LARANGEIRA, Sônia Maria Guimarães. 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), 2004. (p. 75-98).

\_\_\_\_\_. A reestruturação das telecomunicações e os sindicatos. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. Vol. 18. N° 52. Junho, 2003, pp. 81-106.

\_\_\_\_\_. 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.

LÁRIOS, Adriana. *Estudo e construção de cenários para a telefonia móvel celular no contexto do Brasil*. Dissertação (Mestrado em Administração). Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2003. 158p.

LATOUR, Bruno. *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford/New York: Oxford University Press, 2005.

\_\_\_\_\_. *Ciência em ação. Como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora* (1998). Tradução: Ivone C. Benedetti. São Paulo: Editora da Unesp, 2000. 438p.

LORA, Eduardo (Coordenador). *Calidad de vida: Más allá de los hechos*. BID, Banco Interamericano de Desarrollo; FCE, Fondo de Cultura Económica, 2008. 304p.

LOWE, Graham S.; e SCHELLEMBERG, Grant. *What's a good job? The importance of employment relationships*. Research Report. Study nº W05. Ottawa: Canadian Policy Research Networks (CPRN), 2001. 112p. Disponível em <[http://www.cprn.org/documents/2289\\_en.PDF](http://www.cprn.org/documents/2289_en.PDF)> Acesso em: 19 de Ago. 2009.

LLAMAS, I.; GARRO, N. Trabajo, formalidad, escolaridad y capacitación. IN: GARZA, E. de la; SALAS, C. (Coords.), *La situación del trabajo en México, 2003*. México: Plaza y Valdés, pp. 151-176, 2003.

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.

LÓPEZ, Francisco J. Cantera. *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Ministerio de Trabajo e Asuntos Sociales Espana: NTP 212, 1988. Disponível em: <[http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_212.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_212.htm)>, Acesso em 20 de mar. de 2006.

MACHADO, Vanda Regina. *A influência do gestor num 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 (Mestrado Profissionalizante em Administração). Escola de administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2003. 145p.

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.) Disponível em: <<http://web.usal.es/~efm/tiempo.pdf>>. Acesso em: 25 de março de 2007.

MAGLEN, L. *Australians working in a global economy and what this means for education and training*. Working Paper, No. 39, CEET, 2001.

MAIA, Nilton Alves. Concepção e desenvolvimento de um protótipo de *EIS (Executive Information Systems)* e avaliação do seu efeito sobre o processo de tomada de decisão em

uma empresa operadora de telefonia celular. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1999. 122p.

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 em Bilbao, Espanha, del 13 al 15 de noviembre de 2003

MARGLIN, Stephen Alan. Origem e funções do parcelamento das tarefas. Para que servem os padrões? In: GORZ, André (Org.). *Crítica da divisão do trabalho* (1974). 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1996. p. 37-77.

MARQUES, Eduardo; SCALON, Celi; OLIVEIRA, Maria A. Comparando estruturas sociais no Rio de Janeiro e em São Paulo. *Dados*, vol.51, n.1, pp. 215-238, 2008.

MARTIN, Bill. Good Jobs, Bad Jobs? Understanding the quality of aged care jobs, and why it matters. *Australian Journal of Social Issues*, Vol.42, No.2, p. 183-197, 2007.

MARX, Karl. *Manuscrítos Económico-filosóficos de 1844*. Rio de Janeiro, Editora Martin Claret, 2004a (1844).

\_\_\_\_\_. *O Capital: Crítica da Economia Política* (1867). Livro 1. Volume 1. O processo de produção do Capital. Tradução: Reginaldo Sant'Anna, Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004b. 22ª Edição. 966p.

\_\_\_\_\_. *Introdução [à crítica da Economia Política]* [1857/58]. (Coleção Os pensadores). São Paulo: Nova Cultural, 1999.

McGOVERN, Patrick; SMEATON, Deborah; HILL, Stephen. Bad Jobs in Britain: Nonstandard Employment and Job Quality. *Work and Occupations*, Sage Publications, Vol. 31 No. 2, pp. 225-249, May 2004

MEISENHEIMER, Joseph. The services industry in the 'good' versus 'bad' jobs debate. *Monthly Labor Review*, vol. 121, no. 2, pp. 22-47, 1998.

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 jun. de 2005.

MILLER, Lílian M. *A qualidade do emprego em serviços: análise dos anos 1990 no Brasil*. Tese (Doutorado em Economia). Instituto de Economia da Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1999, 168 p.

MILLS, Charles Wright. *A nova classe média (white collar)* [1951]. Tradução de Vera Borda. Rio de Janeiro: Zahar, 1969.

\_\_\_\_\_. *Las clases medias en Norte America*. Madrid: Aguilar, 1957.

MOCELIN, Daniel Gustavo. Mudança tecnológica e qualidade do emprego nas telecomunicações. *Sociologias*, Ano 12, n° 23, jan/abr, 2010, p. 304-339.

\_\_\_\_\_. Melhores empregos para uma nova geração de trabalhadores? Trabalho e qualidade do emprego na sociedade informacional. IN: GUIMARÃES, Sônia M. K. (Org.). *Trabalho, emprego e relações laborais em setores intensivos em conhecimento: Brasil, México e Canadá*. 1ª Edição. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009a. (p. 21-54)

\_\_\_\_\_. Aspectos da terceirização nas telecomunicações: complexificação de uma empresa terceirizada no Rio Grande do Sul IN: BIALAKOWSKY, Alberto L.; PARTIDA, Raquel; ANTUNES, Ricardo; CARRILLO, Jorge; COSTA, María I.; JINKINGS, Nise; SUPERVIELLE, Marcos (Coordinadores). *Trabajo y capitalismo entre siglos en Latinoamérica. El trabajo entre la perennidad y la superfluidad* (Tomo II). Guadalajara Jalisco, México: Universidad de Guadalajara, 2009b. (477p.) (p. 115-138)

\_\_\_\_\_. ¿Del trabajo precario al trabajo decente? La calidad del empleo como perspectiva analítica. *Revista Nova Tesis - Derecho Laboral y Relaciones del Trabajo (ARTRA)* (ISSN 1851-085X). Buenos Aires: Nova Tesis, 2008. pp. 133-153. <http://www.artra.org.ar/>

\_\_\_\_\_. Qualidade do emprego nas telecomunicações pós-privatização. *Cadernos do CRH (UFBA)*, V. 20, nº 50, p. 299-318, Salvador, 2007.

\_\_\_\_\_. *Qualidade do emprego em contexto de mudança tecnológica: o caso das operadoras de telefonia móvel celular*. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2006a. 211p.

\_\_\_\_\_. Qualidade do emprego (Verbetes). IN: CATTANI, Antônio David; HOLZMANN, Lorena. *Dicionário de Trabalho e Tecnologia*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006b. (p. 222-226)

\_\_\_\_\_. Terceirização e complexificação de uma empresa contratada no setor de telecomunicações. Working paper. IN: XXV Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología (Alas). Porto Alegre, UFRGS, 22-26 de agosto, 2005. Digitado. 28p. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ppgsocio/producao.htm>>, Acesso em 16 de fev. de 2009.

MOCELIN, Daniel Gustavo; SILVA, Luís Fernando S. Corrêa da. O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em *call centers*. *Cadernos do CRH (UFBA)*, V. 21, nº 53, p. 365-387, Salvador, 2008.

MORIN, Edgar. *Ciência com consciência* [1982] Tradução: Maria D. Alexandre e Maria Alice Sampaio Dória. 11ª Edição. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.

MOWERY, David C.; ROSEMBERG, Nathan. *Trajetórias da inovação. A mudança tecnológica nos Estados Unidos da América no século XX*. Tradução: Marcelo Knobel. Campinas: Editora da Unicamp, 2005 (1998). 232p.

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego. Programa de Disseminação de Estatísticas do Trabalho (PDET). (Bases estatísticas RAIS-Caged) Acesso disponível nos endereços: <<http://www.mte.gov.br>> ou <<http://www.mte.gov.br/Menu/Estatisticas>> .

\_\_\_\_\_. Registros administrativos: RAIS e CAGED. Brasília: MTE, Ministério do Trabalho e Emprego, SPPE/DES/CGET, 2000. 17p.

NAVILLE, Pierre. *Essai sur la qualification du travail*. Paris: Marcel Ravière, 1956.

NEFFA, Julio César. La transición desde los “verdaderos empleos” al trabajo precário. IN: TOLEDO, Enrique de la Garza; NEFFA, Julio César (Coordinadores). *Trabajo, identidad y acción colectiva*. Madri: Plaza y Valdés, 2010. (p. 43-80)

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)>, Acesso em 20 de fev. de 2006.

NORONHA, Eduardo G.; DE NEGRI, Fernanda; ARTUR, Karen. Custos do Trabalho, Direitos Sociais e Competitividade Industrial. IN: DE NEGRI, João Alberto; DE NEGRI, Fernanda; COELHO, Danilo (Organizadores). *Tecnologia, exportação e emprego*. Brasília: IPEA, 2006. (p. 161-202)

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.

NOZOE, Nelson Hideiki; BIANCHI, Ana Maria; RONDET, Ana Cristina Ablas. A nova classificação brasileira de ocupações: anotações de uma pesquisa empírica. *São Paulo em Perspectiva*, 17 (3-4): 243-246, 2003.

OECD, Organisation for Economic Co-operation and Development. "e-Economic Impact of ICT: measurement, evidence and implications. Paris: OECD Publications Service, 2004.

\_\_\_\_\_. The characteristics and quality of service sector jobs. *Economic Outlook*. Paris: OECD, 2001.

\_\_\_\_\_. *Manual de Oslo: Diretrizes para Coleta e interpretação de dados sobre inovação*. Tradução: Flávia Gouveia. Terceira edição. Brasília: Finep – Financiadora de Estudos e Projetos; Ministério da Ciência e Tecnologia, 1997. 184p. Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/imprensa/sala\\_imprensa/oslo2.pdf](http://www.finep.gov.br/imprensa/sala_imprensa/oslo2.pdf)> Acesso em 24 de jun. 2009.

OEI, Organización de Estados Iberoamericanos. Ideas para el Desarrollo en las Américas - *IDEA*. Banco Interamericano de Desarrollo. Volumen 17. Septiembre/Diciembre, 2008. Disponível em: <<http://www.oei.es/pdf2/calidad-vida-mas-alla-hechos.pdf>>, Acesso em 11 de Ago. de 2009.

OIT, Organización Internacional del Trabajo *Reunión tripartita sobre empleo, empleabilidad e igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones*. Ginebra: OIT, 2002.

\_\_\_\_\_. Calidad de los nuevos empleos en los noventa. *Informe OIT Panorama Laboral '97*. Oficina Regional para América Latina e el Caribe, 1997. Disponível em:

<<http://www.oit.org.pe/spanish/260ameri/publ/panorama/1997/calidad.html>>, Acesso em 6 de abr. de 2006.

OLIVEIRA, Luísa; CARVALHO, Helena. A Precarização do Emprego na Europa. *Dados Revista de Ciências Sociais*, Rio de Janeiro, Vol. 51, n° 3, 2008, (p. 541 a 567)

OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os trabalhadores das centrais de teleatividades no Brasil: Da ilusão à exploração. IN: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009. (p. 113-135)

\_\_\_\_\_. *Reestruturação das Telecomunicações no Brasil: uma re(visão) das estratégias de gestão da produção e das relações de trabalho na cadeia produtiva (estudo de caso da telefonia fixa em São Paulo – 1990-2003)*. Tese (Doutorado em Sociologia). Universidade de São Paulo, 2004.

OLSEN, Karen M.; KALLEBERG, Arne L.; NESHEIM, Torstein. Perceived job quality in the United States, Great Britain, Norway and West Germany, 1989–2005. *European Journal of Industrial Relations*, 16 (3), pp. 221-240, 2010.

OSTERMAN, Paul. How Common Is Workplace Transformation and Who Adopts It? *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 47, No. 2, pp. 173-88, 1994.

PAGÉS, Carmen; MADRIGAL, Lucía. La calidad del trabajo: una cuestión de enfoque. IN: LORA, Eduardo (Coordinador). *Calidad de vida: Más allá de los hechos*. BID, Banco Interamericano de Desarrollo; FCE, Fondo de Cultura Económica, 2008. p. 149-186.

PAUGAM, Serge. *Le Salarié de la Précarité*. Paris: PUF, 2000.

PELLEGRIN, Ivan de. *Inovação: uma estratégia para o desenvolvimento industrial do RS*. Manual distribuído no Congresso Internacional de Inovação, realizado entre 17 e 19 de novembro de 2008, no Centro de Eventos da Fiergs, em Porto Alegre. Porto Alegre: Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul – FIERGS, Conselho de Inovação Tecnológica – CITEC, 2008.

PEREIRA FILHO, José Eduardo. A Embratel: da era da intervenção ao tempo da competição. *Rev. Sociol. Polít. (UFPR)*, Curitiba, 18, p. 33-47, jun. 2002

PICANÇO, Felícia. O Brasil que sobe e desce: uma análise da mobilidade socioocupacional e realização de êxito no mercado de trabalho urbano. *Dados*, Vol. 50, n° 2, pp. 393-433, 2007.

PIMENTEL, Anne Geraldí; MEDEIROS, Marília Falci; CARDOSO, Luís Antônio. Reestruturação das telecomunicações e ação Sindical. Paper apresentado no XIV Congresso brasileiro de Sociologia, GT 21, Rio de Janeiro, 28 a 31 de julho de 2009, 24p.

PIORE, Michael. The Dual Labor Market. IN: GORDON, D. M. (Edt.) *Problems in Political Economy: An Urban Perspective*. Lexington, MA: D. C. Heath, 1971. Pp. 43-47

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.

PIRES, José Cláudio L. *Políticas Regulatórias no Setor de Telecomunicações: a Experiência Internacional e o Caso Brasileiro*. Texto para Discussão, N°. 71, setembro, BNDES, 1999.

POCHMANN, Márcio. *E-trabalho*. São Paulo: Publisher Brasil, 2002. 173p.

POCHMANN, Márcio. *O emprego na globalização: a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu* (2001). São Paulo: Boitempo, 2005.

POWELL, Emma; TUNNY, Gene. *The Quality of Jobs in Queensland and Australia*. Labour Market Research Unit; Department of Employment and Training. Working Paper No. 10, June 2002. 25p.

POWELL, Walter W. Review Essay: Explaining Technological Change. *American Journal of Sociology*, Vol. 93, No.1, p185-197, 1987.

PROCHNIK, Victor; FREITAS, Fernando; ESTEVES, Luiz Alberto. Emprego e salários na evolução recente do setor de serviços de telecomunicações brasileiro. IN: DE NEGRI, João Alberto; KUBOTA, Luis Claudio. *Estrutura e dinâmica do setor de serviços no Brasil*. Brasília: IPEA, 2006. 502 p. 2006. pp. 465-502

RAMOS, Lauro; REIS, José Guilherme Almeida. Grau de formalização, nível e qualidade do emprego no mercado de trabalho metropolitano do Brasil. *Mercado de Trabalho – Conjuntura de Análise*, N° 5, julho de 1997.

RATHMANN, Régis; BRUCH, Kelly Lissandra ; BENEDETTI, Omar; PADULA, Antonio Domingos. Diferentes perspectivas e abordagens para a identificação das vantagens competitivas das organizações. *XII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 07 a 09 de novembro de 2005*. Paper de discussão. Digitado. 11p.

RAZO, Carlos; MEJÍA, Fernando Rojas. *Del monopolio de Estado a la convergencia tecnológica: evolución y retos de la regulación de telecomunicaciones en América Latina*. Serie Desarrollo Productivo, n° 185. Santiago de Chile: Cepal, División de Desarrollo Productivo y Empresarial, 2007. 42p.

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.

REINECKE, Gerhard; VALENZUELA, Maria Elena. La calidad de empleo: Un enfoque de género. 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, Diciembre de 2000. (p. 29-58)

RIFKIN, Jeremy. *O fim dos empregos: o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho*. Tradução: Ruth G. Bahr. São Paulo: Makron, 1995.

RITZER, George. *The McDonaldization thesis*. London: Sage, 1998.

RODRIGUES, Maria Cecília Prates. Brasil: evolução na qualificação do emprego formal urbano nos anos 90. *Anais do IV Encontro anual de estudos do trabalho*. São Paulo: Associação Brasileira de Estudos do Trabalho, 1997. p. 1.195-226.

RODGERS, Gerry. *The quality of employment: issue for measurement, research and policy*. Santiago, OIT, março, 1997. Mimeo.

RODGERS, Gerry; REINECKE Gerhard. La calidad del empleo: perspectivas y ejemplos de Chile y Brasil. IN: SOIFER, Ricardo J. *Reestructuración, integración y mercado laboral. Crecimiento y calidad del empleo en economías abiertas*. OIT, 1998.

ROMBALDI, Maurício. *Os sindicalistas nas entrelinhas: o caso do Sintetel pós-privatizações*. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Universidade de São Paulo, 2007. 139p.

ROSENTHAL, Neal H. More Than Wages at Issue in Job Quality Debate. *Monthly Labor Review*, 112(12):4-8, 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 eletrônica de geografia e ciencias sociales*. Barcelona: Universidade de Barcelona, 1 de agosto de 2004, Vol. VIII, num. 170 (12).

\_\_\_\_\_. *Reestruturação Produtiva e Terceirização de Trabalho no Brasil: Considerações sobre o estudo de uma rede de empresas em telecomunicações*. III Congresso Latino-Americano de Sociologia do Trabalho. Buenos Aires, 17 a 20 de maio de 2000. 27p.

\_\_\_\_\_. 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.

\_\_\_\_\_. *Relações interfirmas e emprego: estudo de uma rede de empresa em telecomunicações*. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2001.

SALAS, María Yoshara Catacora. *Empresas agindo na rede: um estudo sobre as estratégias e relações interfirmas do setor de telecomunicações no Rio Grande do Sul*. Monografia (Bacharelado em Ciências Sociais). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008. 87p.

SCALON, Maria Celi. *Mobilidade social no Brasil: padrões e tendências*. Rio de Janeiro: Iuperj/Revan, 1999.

SCHAFF, Adam. *A Sociedade Informática*. Editora Brasiliense, 1985.

SCHNAPPER, Dominique. *Contra o fim do trabalho: Conversa com Philippe Petit [1997]*. Tradução de Pedro Lopes d’Azevedo. Série Repensar. Lisboa: Terramar, 1998.

SCHRADER, Achim. *Métodos de pesquisa social empírica e indicadores sociais*. Coletânea organizada por Clarissa Eckert Baeta Neves e Emil Albert Sobottka. Porto Alegre: Editora da Universidade, UFRGS, 2002. 128p.

SCHUMPETER, Joseph A. *Capitalismo, Socialismo e Democracia*. Tradução: Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: Editora Fundo de Cultura S.A., 1961 (1942). 514p.

\_\_\_\_\_. *Ciclos económicos: análisis teórico, histórico y estadístico del proceso capitalista* [1939]. Prólogo de Fabian Estapé. Traducción de Jordi Pascual. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2002.

\_\_\_\_\_. *Teoria do desenvolvimento econômico: Uma pesquisa sobre lucros, capital, crédito, juros e ciclo econômico* [1911]. Tradução: Laura Schlaepfer. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

SEASHORE, Stanley E. Job Satisfaction as an Indicator of the Quality of Employment. *Social Indicators Research*, Dordrecht-Holland, V. 1, pp. 135-168, 1974.

SENNETT, Richard. A cultura do novo capitalismo. Tradução: Clóvis Marques. Rio de Janeiro: Record, 2006. 189p.

\_\_\_\_\_. *A corrosão do caráter*. As conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo (1998). 10ª Edição. Rio de Janeiro: Record, 2005. 204p.

SILVA, Clarissa Schuler Pereira da. *Competição estratégica no setor de telefonia móvel celular no estado do Rio Grande do Sul no período de 1999 a 2001*. Dissertação (Mestrado em Economia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004. 118p.

SILVA, Luiz Antônio Machado da. Mercado de trabalho, ontem e hoje: informalidade e empregabilidade como categorias de entendimento. IN: SANTANA, Marco Aurélio; RAMALHO, José Ricardo (Org's). *Além da fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003. p. 140-178.

SILVA, Luís Fernando S. Corrêa da. Mudança tecnológica e trajetórias ocupacionais no setor de telecomunicações pós-privatização. IN: *XI Encontro Nacional Associação Brasileira de Estudos do trabalho (Abet)* "A crise mundial e os dilemas do trabalho", 28 de setembro a 1º de outubro. Campinas-SP: Abet, 2009.

SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa da; MOCELIN, Daniel Gustavo. Satisfação com o emprego em call centers: novas evidências sobre o emprego trampolim. *Rev. Psicol., Organ. Trab.*, dez. 2009, vol.9, no.2, p.60-71.

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 (Doutorado em Administração). Faculdade de Administração, Economia e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 2002. 160p.

SLAUGHTER, Jane. Should we all compete against each other? *Labor Notes*, nº 170, pp. 7-10, Canadian Dimension, September, 1993.

SMITH, Adam. *A Riqueza das Nações. Investigação sobre sua natureza e suas causas* (1776). Tradução de Luís João Baraúna. Vol. I. Os economistas. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1996a. 494p; Vol. II, 1996b. 400p

SOARES, Sergei; SERVO, Luciana Santos; ARBACHE, Jorge Saba. *O que (não) sabemos sobre a relação entre abertura comercial e mercado de Trabalho no Brasil*. Texto Discussão do IPEA, N°. 843. Rio Novembro, 2001. Disponível em <[http://www.ipea.gov.br/pub/td/td\\_2001/td\\_0843.pdf](http://www.ipea.gov.br/pub/td/td_2001/td_0843.pdf)> Acesso em 5 de Out., 2009.

SOLOW, Robert M. Technical change and the aggregate production function. *Review of economics and statistics*, Vol. 39, p. 312-320, Aug., 1957.

SØRENSEN, Aage B. On the Usefulness of Class Analysis in Research on Social Mobility and Socioeconomic Inequality. *Acta Sociologica*, 34, pp. 71-87, 1991.

STUBBS, Roy Charles. *Administração da Ciência*. Porto Alegre: Editora da Universidade/UFRGS e São Paulo: McGraw-Hill Brasil, 1978. 149p.

SUPIOT, Alain. The transformation of work and the future of labour law in Europe: a multidisciplinary perspective. *International Labour Review*. V. 138, no. 1, Genebra, 1999, pp. 31-46.

SZAPIRO, Marina H. de Souza. As mudanças recentes do setor de telecomunicações e os desafios impostos ao sistema de inovação brasileiro. *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación* [www.eptic.com.br](http://www.eptic.com.br), vol. IX, n. 2, mayo – ago. /2007

\_\_\_\_\_. *Reestruturação do setor de telecomunicações na década de noventa: um estudo comparativo dos impactos sobre o sistema de inovação no Brasil e na Espanha*. Tese (Doutorado em Economia). Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2005.

\_\_\_\_\_. *Capacitação tecnológica em telecomunicações no Brasil: desenvolvimento e impactos da reestruturação do setor*. Dissertação (Mestrado em Economia). Instituto de Economia da Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1999.

TAYLOR, Frederick Winslow. *Princípios da administração científica do trabalho* (1911). São Paulo: Editora Atlas, 1991.

TEIXEIRA, Alessandro; SALERNO, Mário Sérgio. Por uma iniciativa nacional para inovação. *Folha de São Paulo*, 07/09/2005, Caderno D2.

TELECO. Site especializado em telecomunicações. Diversos estudos, tutoriais, compilação de dados e comentários sobre o setor e empresas de telecomunicações. Disponível em: <<http://www.teleco.com.br>>, Acesso em 11 de Ago. de 2009.

TILLY, Chris. Arresting the decline of good jobs in the USA? *Industrial Relations Journal*, Vol. 28, no. 4, pp. 269-274, 1997.

TOKMAN, Víctor E. *Prólogo*. IN: INFANTE, Ricardo (Editor). *La calidad del empleo: la experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos*. Santiago: OIT/ETM, 1999.

TOLFO, Suzana da Rosa; PHILIPI, Daniela Althoff; PICININ, Dhiancarlos. Implicações psicossociais da privatização para trabalhadores remanescentes e demitidos do setor de telecomunicações. 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)

TURNER, Jonathan H. Contra a sociologia pública: será ela a melhor forma de tornar a Sociologia relevante? *Caderno CRH*, Salvador, v. 22, n. 56, p. 255-269, Maio/Ago. 2009

UCHIMA, Ricardo K. *O processo de flexibilização das relações de emprego no setor de telecomunicações do estado de São Paulo: o caso da empresa telefônica*. Prêmio Ipea-Caixa de Monografias, 2004.

URIARTE, Oscar Ermida. Trabajo decente y formación profesional. *Boletín Cinterfor*, n° 151. Montevideo: Boletín Técnico Interamericano de Formación Profesional, 2001.

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: OIT, Diciembre de 2000. (p. 59-102)

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, Diciembre de 2000.

VAN BASTELAER, Alois; HUSSMANN, Ralf. *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, Francisco. 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, 1995. Disponível em <[http://www.oit.org.pe/WDMS/bib/publ/doctrab/dt\\_022.pdf](http://www.oit.org.pe/WDMS/bib/publ/doctrab/dt_022.pdf)> Acesso em: 27 de Ago./2009.

WAJCMAN, Judy. New connections: social studies of science and technology and studies of work. *Work, employment and society*, v.20(4), pp. 773–786, 2006.

WALTER, Jorge. Privatizaciones y relaciones laborales em la telefonía latinoamericana. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, ano 4, n° 8, p. 89-107, 1998.

WEBER, Max. *A ética protestante e o espírito do capitalismo* (Artigo de 1904 e edição de 1920). Tradução: José Marcos Mariani de Macedo; revisão técnica, edição de texto, apresentação, glossário, correspondência vocabular e índice remissivo: Antônio Flávio Pierucci. São Paulo: Companhia das Letras, 2004. 335p.

\_\_\_\_\_. *Economia e Sociedade: fundamentos da Sociologia compreensiva* [1909...]. Tradução de Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa; Revisão Técnica de Gabriel Cohn. Brasília, DF: Editora da UnB; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 1999a. Volume 1, 464p.

\_\_\_\_\_. *Economia e Sociedade: fundamentos da Sociologia compreensiva* [1909...]. Brasília, DF: Editora da UnB; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 1999b. Volume 2, 586p.

WOLFF, Simone. O “trabalho informacional” e a reificação da informação sob os novos paradigmas organizacionais. IN: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009. (p. 89-112)

WOHLERS, Marcio. 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, n° 2, p. 43-73.

WOMACK, James P.; JONES, Daniel T.; ROOS, Daniel. *A máquina que mudou o mundo: a arma secreta do Japão, da produção em massa para a produção enxuta – a segunda revolução automobilística*. Tradução de Ivo Korytowiski. Nova edição. 8ª Reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 (1990).