



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

**RELAÇÕES DE GÉNERO E AS CONDIÇÕES DE
TRABALHO: ESTUDO DE CASO NUM CALL
CENTER**

Mestranda: Inês Liliana Costa Almeida

Orientação: Professora Doutora Maria Manuel Serrano

Mestrado em Sociologia

Área de Especialização: Recursos Humanos

Dissertação

Évora, 2019



UNIVERSIDADE DE ÉVORA

ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

**RELAÇÕES DE GÉNERO E AS CONDIÇÕES DE
TRABALHO: ESTUDO DE CASO NUM CALL
CENTER**

Mestranda: Inês Liliana Costa Almeida

Orientação: Professora Doutora Maria Manuel Serrano

Mestrado em Sociologia

Área de Especialização: Recursos Humanos

Dissertação

Évora, 2019

“Você ganha força, coragem e confiança
através de cada experiência em que você
realmente pára e encara o medo de frente”

Eleanor Roosevelt

Agradecimentos

Dar início a um trabalho de mestrado é uma longa viagem, que se caracteriza por uma trajetória cheia de desafios, tristezas, inseguranças e alegrias. E neste caminho vários são os percalços. Mas este caminho só é possível percorrer com apoio, motivação e a ajuda de várias pessoas, pois sem elas este trabalho não seria possível.

Começo por agradecer à minha orientadora, Professora Doutora Maria Manuel Serrano, por todo o apoio prestado nesta etapa, por me ter ajudado com a decisão do tema a ser estudado, por ter ouvido as minhas ideias e por felizmente ter percebido o que pretendia estudar com esta investigação, por todo o apoio científico que me deu ao longo da realização deste trabalho, pela disponibilidade e por todo o empenho demonstrado para a finalização desta dissertação. Sem esta ajuda não teria sido possível enriquecer a nível pessoal e curricular.

Quero também agradecer a todos os meus entrevistados, pois sem a disponibilidade dos mesmos, nada disto seria possível. Foram parte fundamental para a concretização desta investigação.

Aos meus pais, quero agradecer todo o apoio dado nesta etapa tão importante na minha vida, sem eles não teria sido possível chegar ao fim, por me terem levantado nos momentos mais angustiantes e de desencorajamento, por toda a compreensão. E por partilharem também os momentos felizes. Sem eles não seria possível a concretização dos meus sonhos.

A toda a minha família que sempre acreditou e esteve sempre a torcer por mim.

A todos os meus amigos que sempre me incentivaram, que sempre me apoiaram nas minhas decisões, e que acima de tudo não me deixaram desistir da concretização deste sonho. Pelas manhãs, tardes e noitadas de trabalho, que sem dúvida foram fundamentais para a concretização deste trabalho. Pela ajuda fundamental que me deram nos momentos menos bons, e pela partilha dos momentos felizes, muitas das minhas vitórias devem-se a eles e esta é sem dúvida uma delas.

São sem dúvida o meu porto de abrigo. Que sempre torceram por mim, e que estão comigo nas derrotas e nas vitórias. Os amigos são sem dúvida a família que escolhemos, e eu tive a maior sorte em ter a minha família de Évora que acompanhou toda esta luta, mas também a família que me acompanha desde sempre, e que também esteve sempre presente nesta batalha, e que sei que me vão acompanhar sempre. Caminharemos sempre lado a lado.

Quero ainda dedicar esta dissertação, às minhas irmãs Alexandra e Marta, que estejam onde estiverem espero que sintam orgulho em mim, e são sem dúvida as minhas estrelas da sorte, que apesar de não nos termos conhecido, queria-vos aqui para partilhar comigo esta grande vitória! Sei que são vocês que lá no fundo me dão a força necessária para nunca desistir de nada e para lutar pelos meus sonhos.

Resumo

A presente investigação está inserida no âmbito do Mestrado em Sociologia, área de especialização em Recursos Humanos. Tem como objetivo geral a comparação na situação no trabalho em função do género, isto é, se conforme o género do indivíduo na instituição se fazia sentir algum tipo de discriminação ou de desigualdade. Podendo assim perceber se ainda se faz sentir desigualdade de género no local de trabalho, neste caso nos call centres.

Para a realização dos objetivos definidos foi utilizada então uma metodologia de carácter qualitativo, com base num estudo de caso, tendo como essencial instrumento de recolha de dados a entrevista, pois delimita a informação desejada e para que seja possível o entrevistado focar-se nas questões efetuadas, para que sejam atingidos os objetivos. A investigação prende-se pela questão principal, que orienta este estudo, sendo ela “Será que as relações de género influenciam as condições de trabalho?”.

Tendo como principal objetivo a comparação da situação no trabalho em função do género, e como objetivos específicos as situações de subemprego, as habilitações literárias de cada indivíduo e situações de discriminação no local de trabalho.

Com a pesquisa realizada foi possível apurar que apesar de ainda se saber que existe discriminação perante o género na procura de emprego e na sociedade em geral, nenhum dos entrevistados foi vítima de tal ou presenciou algum tipo de discriminação.

Que apesar deste tema da desigualdade perante o género e o local de trabalho, ser um tema atual, é de realçar que este não se tem feito sentir, nos locais de trabalho, sendo eles os call centers, que apesar de ser um mundo de subemprego, os trabalhadores não sentem qualquer tipo de discriminação perante o seu género.

Palavras-chave: Género; Condições de Trabalho; Desigualdade; Subemprego; Call Center

Abstract

Gender Relations and Working Conditions: a case study in a call center

This research is part of the master's degree in sociology, and in the area of specialization in human resources. And its general objective is to compare the situation in work as a function of gender, this is, if according to the gender of the individual in the institution it was felt some kind of discrimination or inequality. Thus, it can be perceived whether gender inequality is still in the workplace, in this case in call centres.

To accomplish the defined objectives, a qualitative methodology was used, based on a case study, having as an essential instrument for data collection The interview, because it delimits the desired information and so that it is possible to Interviewed to focus on the questions made, so that the objectives will be achieved. The investigation concerns the main question, which guides this study, being "does gender relations influence working conditions?".

Having as main objective the comparison of the situation in work according to gender, and as specific objectives the situations of underemployment, the literary qualifications of each individual and situations of discrimination in the workplace.

With the research carried out, it was possible to ascertain that although it is still known that there is discrimination in the face of the gender in the search for employment and in society in general, none of the interviewees were victims of such or witnessed any kind of discriminating.

That despite this theme of inequality in the face of gender and the workplace, being a current theme, it is noteworthy that this has not been felt in the workplace, they being call centers, which despite being a world of underemployment, workers do not feel any discrimination in the face of their kind.

Keywords: Gender; Working conditions; Inequality; Underemployment; Call Center

Índice

Agradecimentos	4
Resumo.....	6
Abstract	7
Introdução.....	9
Capítulo I - Enquadramento Teórico	12
1. Desigualdades de género	12
2. Precariedade e Subemprego	25
3. Call Center	35
Capítulo II - Metodologia	42
1. Pergunta de Partida e Objetivos	42
2. Natureza e delimitação da investigação	43
3. Técnicas de recolha e tratamento de dados.....	48
Capítulo III - Relações de género e condições de trabalho num call center	49
1. Caracterização dos entrevistados	50
2. Discriminação de género na sociedade atual	52
3. Trabalhar num call center	54
4. Diferença de género, trabalho e emprego.....	55
Capítulo IV - Conclusões.....	63
Bibliografia	67
Anexos.....	71
Anexo A	72
Anexo B	98

Introdução

Esta dissertação foi realizada no âmbito do mestrado em Sociologia, com a especialização em Recursos Humanos, com o principal objetivo de compreender se a condição género influencia a condição no local de trabalho e procura do mesmo.

A escolha deste tema deve-se ao facto de este ser um tema atual e pertinente, no que toca à procura de emprego e à forma de inserção no mercado de trabalho, devido às desigualdades sentidas em função do género do trabalhador.

E vai de encontro ao que vivemos na nossa sociedade nos dias de hoje, pois cada vez mais o trabalho e as condições nele oferecidas são uma realidade e neste ponto relacionando a questão do género encontramos mais um fator comum na nossa sociedade. É de salientar que o individuo se depara cada vez mais com um tipo de emprego ao que não lhe é desejado, apenas lhe auxilia na sua sobrevivência.

Encontramos nos dias de hoje vários casos de subemprego, onde é o único meio que o individuo têm para se livrar do desemprego, e o único trabalho que consegue encontrar. Exemplo deste tipo de emprego é o caso dos call center, assim para conseguir uma melhor abordagem à cerca deste tema, será realizado um estudo de caso num call center, a fim de ter uma melhor perceção.

Na sociedade onde vivemos sempre existiu um estereótipo em relação ao género, onde podemos afirmar que o género “refere-se aos comportamentos e expectativas socialmente aprendidos a propósito de ambos os sexos. Enquanto a feminilidade ou a masculinidade são factos biológicos, tornar-se mulher ou homem é um processo cultural. O género constitui uma categoria social que estabelece as nossas possibilidades de vida e orienta as relações sociais. É constituinte de identidades pessoais e sociais.” (Dias, 2015, pág. 78). Assim o género é fundamental para a nossa vida enquanto individuo numa sociedade e tudo o que nela representa, seja na procura de trabalho, seja na relação com os outros indivíduos e até mesmo com a própria sociedade.

Assim e dada a relevância na nossa sociedade da questão do género com a condição de trabalho, sendo um assunto que com o passar dos anos se mantem sempre atual, e com

o qual nos deparamos diariamente, o centro desta investigação é responder à seguinte questão de partida: “Será que as relações de género influenciam as condições de trabalho?”.

É de salientar que apesar do género do individuo o trabalho é uma questão fundamental para a integração de qualquer um num ambiente de trabalho, assim Karl Marx afirma que o trabalho é visto como uma categoria ontológica fundamental para a existência humana, visto como uma atividade afirmadora da vida, que forma a existência dos indivíduos e estabelece um carácter social.

Contudo e com o passar dos anos ainda está muito presente na sociedade que exista discriminação e desigualdades na procura de trabalho perante o género, principalmente se for mulher.

Contudo não só a questão do género, faz com que o trabalho seja um contexto difícil, pois nos tempos em que nos encontramos encontrar um trabalho que não seja maioritariamente precário, o que seja ao nível de subemprego. Ou seja, um emprego que apenas serve para que seja possível pagar contas, ou simplesmente para não estar desempregado. Muitos deste tipo de empregos são em part-time o que significa que trabalham apenas algumas horas por dia. E ganhando pouco por essas mesmas horas.

Exemplo disso é então o call center, onde existem vários trabalhadores apenas a part-time. Sendo focando nele o estudo de caso, pois é um dos locais onde se faz sentir a questão do subemprego.

Esta dissertação é composta por três capítulos, sendo que o primeiro se refere à revisão da literatura, que opera como uma contextualização do presente tema de investigação.

No segundo capítulo é desenvolvida a metodologia que foi utilizada durante toda esta investigação, onde é referida a pergunta de partida, os objetivos do estudo, a natureza do presente estudo, a delimitação da investigação, as técnicas de recolha de dados, a análise de dados e o modelo de análise. Assim sendo, foram então aplicadas 10 entrevistas a trabalhadores e/ou ex trabalhadores de call center.

Já o terceiro capítulo é composto pela análise e interpretação dos resultados obtidos, e por fim a conclusão a que se chegou desses mesmos resultados, onde é possível refletir sobre este estudo e as formas que contribuimos para o mesmo.

Esta investigação aborda então temas fundamentais na sociedade, como é a questão do género e a de subemprego cada vez mais frequente nos dias de hoje. Podendo afirmar que tal existe por motivos socioeconómicos. Contudo podemos afirmar que a procura de um trabalho tem muito a influencia do género do individuo. Pois a mulher é sempre vista como um elemento “mais fraco”, o que a desvaloriza para certo tipo de cargos.

Capítulo I - Enquadramento Teórico

1. Desigualdades de género

“O Género é um processo fluido, contingente, caracterizado pela contestação, ambivalência e mudança”

Aihwa Ong e Michael Peletz

“A história dos estudos sobre o género, na designação que hoje é menos corrente, dos estudos sobre as mulheres. As assimetrias sociais entre homens e mulheres começaram a requerer um lugar próprio, no fim dos anos 60 do século passado” (Schouten, 2011, pág. 9)

O estudo sobre o género e a sociologia do género é um modo específico de observação e análise de todas as áreas da realidade social, e onde expressa o debate sobre a mudança teórica operada na sociologia. Levando a formas de envolvimento das pessoas em relações sociais e às suas ideias, em função de serem homem ou mulher. Contudo a sociologia viu resistências à sua afirmação enquanto disciplina e profissão, só em 1974 em Abril conseguiu esse estatuto. A necessidade de estudar o género tornou-se uma questão importante, pois este é um dos princípios organizadores mais importantes da vida social. Por género podemos entender a especificidade de homens e mulheres sob os pontos de vista social, cultural e psicológico. Sendo que a sociologia de género estuda as relações entre homens e mulheres e as ideias que estão na sua base e são criadas por relações.

Com a sociologia de género podemos recorrer à análise da realidade social tomando as relações e representações de género. O conhecimento desta problemática ajuda a uma melhor compreensão e de forma mais completa a sociedade e traz uma vantagem na realização de projetos de investigação e de intervenção social.

Podemos partir da distinção entre sexo e género, Oliveira “faço uso tanto do conceito de relações de sexo como de relações de género porque ambos são mediados pelo poder. Eles são o princípio organizador das práticas sociais”. (1997, p.7), pois pode haver uma confusão entre estes dois termos, assim podemos afirmar que o sexo se refere à

identidade biológica de um indivíduo e significa que se é homem ou mulher. Estabelece um padrão de expectativas de gênero, mas pode não corresponder à identidade de gênero.

“Sobre as diferenças biológicas as sociedades foram construindo maneiras de ser masculino e feminino, sendo essas representações e estereótipos a determinar as relações sociais entre homens e mulheres.” (Monteiro, 2005; apud Agostinho 2013)

Já o gênero segundo Almeida (1995) “refere-se aos comportamentos e expectativas socialmente aprendidos a propósito de ambos os sexos. Enquanto a feminilidade ou a masculinidade são factos biológicos, tornar-se mulher ou homem é um processo cultural. O gênero constitui uma categoria social que estabelece as nossas possibilidades de vida e orienta as relações sociais. É constituinte de identidades pessoais e sociais.” (Dias, 2015, pág. 78) Assim, no momento em que se adquire como objeto de análise o gênero podemos referir o pensamento social como a diferenciação entre o masculino e o feminino. Para Ann Oakley propôs o termo gênero para se referir ao caráter socialmente construído das diferenças entre homens e mulheres, recusando dessa forma as explicações naturalizadoras e essencialistas para a desigualdade (apud Agostinho, 2013)

Contudo a diversidade dos estudos sobre o gênero tem uma existência recente, pois os investigadores eram na maioria homens o que levou a várias pesquisas e a possibilidade de contato com a realidade empírica. O que levava a que durante as investigações a mulher não se expressasse, como fato de o investigador ser homem.

Podemos considerar a construção social de gêneros como englobada num processo mais complexo que compreende as várias dimensões de como a sociedade está estruturada e de como em cada conjuntura se alteram a composição e a dinâmica da luta de classes. “A dimensão da diversidade (gênero, raça, orientação sexual, dentre outras) permite-nos verificar que as mulheres estão inseridas num contexto de desigualdade que, determinado por relações sociais historicamente construídas, coloca-as em situações de subordinação e opressão, advindas seja por se apropriarem historicamente de menos poder do que os homens; seja por seu pertencimento a uma classe dominada, alheia à riqueza socialmente produzida ou, seja, ainda, por pertencer a uma raça/etnia

historicamente oprimida. Acrescente-se, ainda, a orientação sexual que implica outro recorte na caracterização das formas de opressão e de violação de direitos. No universo do trabalho também prevalecem relações de desigualdade entre homens e mulheres, segundo Antunes (1999, pág.109)”.

No que toca as questões da identidade de género, podemos afirmar que as mulheres são mais sensíveis aos efeitos do género, pois encontramos-nos num mundo onde a norma existente é masculina. Quando se fala nos direitos do homem fala-se nos direitos da humanidade, mas quando falamos dos direitos da mulher refere-se aos direitos de uma categoria social em particular.

Contudo “a difusão social da problemática do género foi possível graças, às mobilizações das feministas que enfatizam o carácter não natural da divisão dos papéis sexuais. As primeiras mobilizações a favor da causa das mulheres datam o século XV. Christen de Pisan (1364-1430) considerada a precursora do feminismo, assumia a defesa do sexo feminino e aspirava à igualdade entre os sexos. “(Dias, 2015, pág. 81)

Assim o uso de género como categoria de análise surgiu como algo renovador nos estudos feministas, mas, há algumas tensões na sua empregabilidade.

A partir do século XIX, e com os avanços científicos e tecnológicos, a tendência para uma adaptação das diferenças sentidas entre os géneros acentuou-se, pois salientou-se a pertinência sobre o papel da mulher como ser auxiliar e secundário, justificando-o pela sua natureza, o que se refletiu na obra dos primeiros sociólogos clássicos.

Assim Durkheim nos seus estudos sobre a divisão do trabalho, acentua a complementaridade entre homens e mulheres, na ênfase no casal. Já Auguste Comte sublinha a função doméstica da mulher e a obrigação de ser este a sustentá-la.

E foi ainda no século XIX com a revolução francesa que a aspiração feminista constituía um movimento social, onde as mulheres mostravam interesse em pertencer à nova sociedade política. Os anos 1920-1950 são principalmente marcados por um movimento de feminismo reformista, reivindicando novos direitos às mulheres como mães, mostrando vontade de desempenhar um melhor papel no seio doméstico e familiar, e por uma proteção enquanto trabalhadoras e pela aquisição de alguns direitos políticos. Conseguindo assim em 1944 o direito ao voto. Defendendo que “não nascemos

mulheres tornamo-nos mulheres” (Dias, 2015, pág. 83). Isto é, a mulher tem de lutar para poder ter os seus direitos e tornar-se assim mulher. Tornando-se a igualdade entre os sexos um projeto dos movimentos de libertação da mulher.

Assim “a força do feminismo reflete, de igual modo, o acesso da mulher ao trabalho assalariado. Após 1965, as mulheres deixaram de ter necessidade de autorização do cônjuge para exercer uma atividade profissional, remunerada. E acederam massivamente à universidade. Levou a uma maior autonomia da mulher, aumento das suas possibilidades de investimento profissional e na capacidade de tomar decisões sobre a sua vida e sobre o seu corpo.” (Dias, 2015, pág. 84)

Estes movimentos levaram assim a criação de algumas teorias que possibilitaram a continua luta feminista, para igualar os géneros. Podemos começar por falar da teoria dos sistemas que nos diz que os indivíduos são entendidos em termos do papel que representam para a criação de excedente económico, analisando assim o papel da mulher no sistema social, onde o seu trabalho faz parte do capitalismo e que contribui para a produção desses mesmo mercados.

A teoria de nível microsociológico onde questionam o porque do género estar presente nas interações quotidianas e como é que estas o (re)produzem, destacando nesta teoria o interacionismo simbólico, que emerge da interação social, é incorporada no self. O interacionismo mostra que os indivíduos se esforçam por manter o self de género em várias situações e consiste nas noções do que significa ser homem e ser mulher. E na etnometodologia que questiona a estabilidade de género, como uma realização dos atores em diversas situações. Afirma que o género não nasce com a pessoa, mas sim que se adquire na e durante a interação.

A diversidade de perspetivas feministas, onde a sociologia do género é o estudo da construção social dos papéis masculinos e femininos, relacionando a identidade e as relações. “A implicação teórica feminista com a diferença de género adota três formas principais: o feminismo cultural (que defende o valor do modo de ser distintivo das mulheres); as teorias explicativas (que exploram as causas possíveis das diferenças de género); as teorias fenomenológicas e existenciais (que se preocupam com as implicações da “alteridade” das mulheres).” (Dias, 2015, pág. 98)

As teorias de desigualdades de género “assentam em quatro temas fundamentais: os homens e as mulheres estão situados na sociedade não o de maneira diferente, mas também desigual; a desigualdade procede da própria organização da sociedade e não de nenhuma diferença biológica ou de personalidade entre os homens e as mulheres; os seres humanos podem ser distintos no que diz respeito às suas capacidades e a certas características, não existe nenhum modelo de variação natural relevante que distinga os sexos; todas as teorias da desigualdade supõem que tanto os homens como as mulheres têm uma melhor capacidade de resposta quando situados em estruturas e contextos sociais igualitários.” (Dias, 2015, pág. 101)

O feminismo liberal, este teve a sua origem na tradição política durante os séculos XVII e XVIII, durante o forte domínio da igreja e do feudalismo, que abria caminho para o surgimento do capitalismo e da sociedade civil, quando aspirações por liberdade e fraternidade levaram à separação da monárquica. Afirmando que a mulher deve reclamar a igualdade frente ao homem com base numa capacidade humana essencial para uma ação moral racional, que a desigualdade de género é o resultado de um modelo sexista e patriarcal da divisão do trabalho, que se pode alcançar a igualdade de género transformando a divisão do trabalho. Tendo como principais princípios todos os seres humanos têm a capacidade para a razão, ação moral e autorrealização; o exercício destas capacidades pode garantir-se através do reconhecimento legal dos direitos universais; as desigualdades entre homens e mulheres com base no sexo são construções sociais; a mudança social com vista a alcançar a igualdade pode produzir-se através da consciencialização do público e do Estado (idem). Estes princípios são então considerados uma introdução ao conceito de género como modo de compreender os traços socialmente construídos à volta da noção de identidade de sexo e que produzem a desigualdade entre homens e mulheres.

Existem fatores que explicam as desigualdades de género do feminismo liberal contemporâneo, sendo eles: a construção social do género; a divisão do trabalho moldada pelo género; a doutrina e prática das esferas privadas e públicas e a ideologia patriarcal. Onde às mulheres é-lhes atribuída apenas a esfera privada. Através da atribuição desta esfera, pode afirmar-se que a capacidade de a mulher competir profissionalmente encontra-se obstruída pelas necessidades da esfera privada.

Esta teoria defende que a mulher pode optar pelo estilo de vida que mais lhe convém e que seja respeitada essa decisão.

E a teoria de opressão de género, esta é uma consequência de uma relação de poder entre homens e mulheres, na qual os homens tendem a controlar, subjugar e oprimi-las, isto é, uma prática de dominação. Onde a parte subordinada é considerada apenas um instrumento nas mãos do dominante.

Por fim podemos falar das teorizações terceiro-mundistas/ (pós) colonialistas, onde são desafiadas as teorias feministas orientais sobre género e relações de género por serem baseadas em imagens e em experiências sociais das mulheres. As mulheres do terceiro mundo acentuam o seu subdesenvolvimento, opressão, analfabetismo e pobreza. Essas representações reafirmam os conhecimentos ocidentais de indicadores como expectativa de vida, proporção sexual, nutrição, fertilidade, educação e atividades de renda.

Podemos ainda referir o uso de teorias que explicam esse avanço da mulher pelo mercado e pela sua luta perante as desigualdades assinaladas. Para Annik Houel (1999: 5-6) “pensada a partir do sexo mais diferente, o sexo feminino, em relação à evidência do referente masculino”, criando assim, “uma natureza anatómica, biológica, diferente entre os sexos a diferença da natureza da mulher era suficiente para explicar, ou até mesmo para justificar, a desigualdade social entre homens e mulheres.” Na teoria organizacional, a produção e a reprodução dos géneros está assim associada à dualidade razão (homem)/ emoção (mulher). Sendo que as organizações tendem a ser dominadas pelos valores masculinos, o que faz com que estes tenham mais facilidade em alcançar posições de prestígio e de poder. Swan (1994: 90) afirma que o facto da emoção estar “fora de lugar na organização racional e na organização racional dos textos sobre organizações exclui as mulheres da possibilidade de gerir as organizações”, ou seja, a emoção que a mulher lhe tem associada não lhe permite poder gerir uma organização. Gerir no feminino tem-se então elaborado a partir das qualidades tradicionalmente atribuídas as mulheres, sendo elas a sensibilidade, a emoção, a intuição, a preocupação com os outros, surgindo um novo imaginário social. Nos contextos organizacionais podemos encontrar políticas de discriminação positiva em prol da mulher gestora e organizam-se programas que fazem valer a remuneração desta.

Assim podemos afirmar que no âmbito do “feminismo de igualdade”, reclama-se a igualdade de oportunidades iguais para mulheres como para homens, para atingir os altos níveis das hierarquias organizacionais. Numa organização como um todo é responsável por um erro na decisão de selecionar os critérios para uma diferença de tratamento, que poderão ser indiretamente discriminatórias.

Em todas as sociedades existe sempre uma distinção entre ocupações masculinas e femininas, mas em cada sociedade faz de forma diferente. No caso de Portugal, as mulheres estão presentes num leque de profissões mais variadas. Podemos afirmar que existem profissões que são consideradas apenas para as mulheres, temos as chamadas profissões de assistência onde encontramos as profissões de enfermeiras e professoras, as ocupações administrativas e as profissões ligadas ao comércio e aos serviços como empregada de balcão e empregada de limpeza. Esta atribuição é caracterizada pelos estereótipos de género. Pois são consideradas tarefas mais leves, e condizem com a reduzida força física das mulheres.

A revolução industrial, conduziu muitas mulheres para fabricas, que implicou a segregação espacial entre o trabalho e o domicílio, e os salários das mulheres, ganhos em condições abjetas, eram bastantes inferiores aos que os homens ganhavam. As mulheres tinham pausas e horários distintos e trabalhos separados. No fim do século XIX surgiram novas ocupações para as mulheres da classe média com alguma instrução, principalmente nos serviços de telefone e correios e nos setores administrativos. Com a crescente adesão da mulher ao mercado de trabalho foi de notar uma profunda transformação económica, tecnológicas, organizacionais e laborais.

A ascensão massiva da mulher no mercado de trabalho deu-se no final do século XX, com efeito das duas grandes guerras. Assim o trabalho remunerado deixou de ser característico dos homens, e passou a ser de ambos. Em Portugal a atividade feminina triplicou num período de 30 anos, segundo Isabel Dias.

As primeiras mulheres que exercem ocupações monopolizadas por homens, são sujeitas a sobrevisibilidade e a troças excessivas, faz parte desta questão o assédio sexual, que dificulta a vida, acabando muitas mulheres por desistir da sua ascensão a nível profissional.

Contudo muitas não se deixaram afetar, lutando pela sua permanência, e assim com a entrada da mulher no mercado de trabalho está, foi essencial para a sua subsistência do seu grupo familiar e da sua realização pessoal. Apesar desta luta as mulheres estão ainda sujeitas, mais do que os homens às modalidades precárias de emprego, onde os seus contratos não são permanentes, e são as mais afetadas pela questão do desemprego. A questão da desigualdade com base no género persiste ainda entre as gerações mais jovens.

Podemos ainda afirmar a questão do rendimento, onde os vencimentos da mulher são inferiores ao do homem, ocupando a mesma categoria profissional, aumentando com a idade. São também as que ocupam os trabalhos mais baixos. Segundo Schouten (2011) “mas também o valor do salário para trabalho igual mostra discrepâncias entre mulheres e homens, embora essa diferença em Portugal, seja ilegal e apenas presente no setor privado.” Comprovando assim a teoria do diferente ordenado pago a homens e mulheres. E onde “a disparidade de salários em Portugal é um facto, apesar de contrariar a legislação laboral e as orientações da comissão europeia, que condenam qualquer discriminação baseada em género, e não obstante a vigilância da comissão para a igualdade no trabalho e no emprego (CITE) e de outras entidades. O reconhecimento legal dos direitos das mulheres tem efeitos colaterais perversos, no sentido em que torna a sua admissão a empregos menos provável, conduzindo-as para um trabalho precário. Comparando com outros países o fosso salarial em termos de género em Portugal é mais estreito, provavelmente explicável pelo baixo nível de salários em geral.” (Schouten, 2011, pág. 98)

O estado incentiva a conciliação entre a vida profissional e privada. Pois assenta na promoção da igualdade de oportunidades, possibilitando uma melhor gestão do tempo, podendo ter ambos uma vida mais saudável e satisfatória, levando assim a uma oportunidade para a realização pessoal. Assim com a participação da mulher no mercado de trabalho, leva a um aumento da produtividade e que os desperdícios dos seus talentos sejam evitados. Em Portugal foi com a constituição de 1976 que garantiu o direito ao voto a todas as mulheres maiores de idade e uma igualdade entre os géneros.

É através da categoria género, sendo que esta contribuiu para a desnaturalização e historizar as desigualdades entre homens e mulheres.

O mercado de trabalho tem vindo a ser marcado por fatores significativos de desigualdade com persistência no género, sendo que este deve ser considerado um dos processos de formulação de políticas de emprego e inclusão social. A desigualdade no que toca ao género é considerada um dos eixos de estrutura da diferença social. A desigualdade de género traduz o facto de mulheres e homens não terem as mesmas oportunidades e resultados na vida em sociedade em vários domínios, como na educação, saúde, trabalho e emprego.

O trabalho da mulher é um assunto muito falado e questionado por todos, até mesmo no dia-a-dia. Não é considerado um tema muito atual, pois as mulheres já reivindicam os seus direitos e igualdade salarial a décadas. A discriminação da mulher no mercado de trabalho não se dá só pelo fator do sexo, mas também pela sua capacidade física e emocional. Após a Primeira Guerra Mundial, a Revolução Industrial e a Segunda Guerra Mundial, a mulher teve de ocupar o lugar do homem nas fabricas, vendo assim a sua carreira profissional começar. A discriminação é um dos fatores chave, sendo exemplo disso em todo o mundo, centrando agora no exemplo dos Estados Unidos. A lei de igualdade europeia distingue em discriminação direta, ou seja, com tratamento intencional menos favorável e a discriminação indireta que ocorre se parece tratar as pessoas de igual modo, mas tem propósito prejudicial. E onde é notória a forma de discriminação nas mulheres, isto pela comissão de oportunidade igual de emprego (EEOC). Podemos dizer que partir daí a mulher ganhou um status, força económica e poder. Mostrando ser capazes de ser independentes da vida pessoal e profissional. Nos últimos trinta anos as mulheres ganharam muito mais liberdade, elevaram o seu nível educacional, e começaram a contribuir economicamente para a família, levando a que esta se torne fundamental no desenvolvimento. A sua ascensão profissional está associada as suas características que algumas empresas têm em consideração, e também de notar que a mulher está a valorizar a sua qualificação profissional. Buscando assim, a sua realização profissional e pessoal. Apesar da mulher representar a maioria da população o mesmo não é representado no mercado de trabalho. É importante reter sobre a discriminação é a maneira na qual as suas formas mudam com o tempo,

enquanto outras permanecem relativamente constantes. Contudo é mais comum neste país a discriminação pela cor da pele, onde os empregados que tenham sido discriminados o empregador não ira assumir responsabilidades. Vista a discriminação como limitada e inútil e possivelmente como uma erradicação dos efeitos nefastos do passado da subordinação das minorias raciais e das mulheres. As questões de igualdade e diferença não são assim tao simples, criar um princípio de luta contra a discriminação permite lidar com as questões caso a caso. Um acontecimento de sucesso contra a discriminação indireta no emprego é visível na França que criou uma lei em 2001, com proibição a este ato. E em 1964 houve um movimento para erradicar a discriminação estrutural no local de trabalho, isto nos Estados Unidos. Em Jenkins o tribunal reconheceu a existência de discriminação dos trabalhadores do sexo feminino onde o salário por hora era pago inferior ao dos homens. Para erradicar a discriminação estrutural tende-se a incentivar os empregadores a examinar as suas práticas de emprego para então eliminar as causas do seu impacto indireto.

No que toca à questão dos processos de expatriação, é de salientar as desigualdades entre homens e mulheres. Contudo a mulher tem vindo a vincar a sua persistência numa carreira profissional internacional. Porém existe uma barreira para essa ascensão na carreira, que tem o nome de “teto de vidro” que demonstra as barreiras invisíveis, que levam ao impedimento da mulher que aceder aos lugares elevados e de direção. Este fenómeno propõe que a produtividade feminina é menor que a capacidade de produção dos homens, pois estes estão em plena e pronta capacidade de criação e inovação das tarefas que lhes são impostas pelo mercado. Sendo subestimadas as capacidades da mulher no meio organizacional.

Para defender o princípio da igualdade entre os géneros, podemos referir a Constituição da República Portuguesa de 1976 “é certamente a mais original de todas as constituições portuguesas e aquela que mais marcadamente rompe com a Constituição precedente” (Canotilho e Moreira, 2014), para explicar o princípio da igualdade. O princípio da igualdade é um princípio estruturante do constitucionalismo e do estado de direito, na sua relação com o princípio da liberdade e com a ideia de justiça, que é comum a todos os direitos e deveres fundamentais. Marca o constitucionalismo moderno no final do século XVIII, como uma marca de relevância e constância.

Assim, é necessário falar do princípio da igualdade, esta ideia caminha lado a lado com a justiça e é considerada um dos grandes pilares da construção de uma sociedade democrática. A questão da discriminação está intrinsecamente envolvida nos princípios de igualdade e de justiça social. Contudo, a igualdade formal é alvo críticas, pois, a tentativa de tratamento idêntico a todos os indivíduos não sendo capaz de assegurar o gozo dos direitos fundamentais. No que se refere à igualdade podemos mencionar dois filósofos, sendo que Platão defendia a igualdade absoluta que se baseava na atribuição de iguais oportunidades para os indivíduos, e em Aristóteles que defendia a igualdade proporcional, onde só considerava condições de cada um em particular. Podendo dividir-se em três dimensões, a que resulta das Revoluções Liberais, onde a igualdade era para todos perante a lei. A segunda é a igualdade universal do liberalismo, onde este é uma realidade construída. E por fim a dimensão social, que se trata da função social da igualdade, tendo a capacidade de impor a igualdade material, no plano económico, social e cultural.

Ter em conta a igualdade de diferenças significa valorizar as particularidades de cada indivíduo. O reconhecimento do direito à diferença revela-se como um elemento essencial para a promoção de uma sociedade menos desigual em termos de oportunidades. Caso existe uma vulnerabilidade do empregado, esta decorre da própria natureza da relação de trabalho. Podes ainda dizer que a palavra discriminação leva a ideia de diferenciação. E onde podemos verificar essa diferença é no local de trabalho onde uma mulher ganha menos e trabalha mais que um homem, e para contrastar isso o empregador afirma ser a maneira para incentivar os trabalhadores a prolongar as horas de trabalho. A discriminação contra mulheres “significa toda distinção, exclusão ou restrição fundada no sexo e que tenha por objetivo ou consequência prejudicar ou destruir o reconhecimento, gozo ou exercício pelas mulheres, independentemente do seu estado civil, com base na igualdade dos homens e das mulheres, dos direitos humanos e liberdades fundamentais no campo político, económico, social, cultural e civil ou em qualquer outro campo (Segundo CEDAW). Esta não é então considerada discriminação em razão do género, mas enfatiza o tratamento inferior que as mulheres sempre tiveram sujeitas em relação ao homem. Segundo Yuri Kuroda temos de fazer valer as seguintes medidas para eliminar a discriminação contra a mulher e garantir os

seguintes direitos, o direito ao trabalho; direito a mesma oportunidade de emprego; direito à livre escolha da profissão, direito à promoção, direito à estabilidade de emprego, direito de receber treinamento; direito à igual remuneração e tratamento; direito à segurança social, principalmente nos casos de aposentadoria, desemprego, doença, invalidez, velhice e outras condições incapacitantes para o trabalho, licença remunerada; direito à proteção da saúde e segurança das condições de trabalho, inclusive com relação à proteção da função reprodutiva. Contudo é notória uma tendência para o crescimento da participação da mulher no mercado de trabalho, bem como o número de trabalhadoras a permanecer no emprego, após serem mães, mas mesmo assim ainda existem desafios a ser superados na luta pela igualdade. As diferenças são sobretudo na diferença salarial, sendo a da mulher 30% a 40% menor que a do homem, menor número de mulheres em cargos de gestão e maior participação de mulheres em taxa de desemprego, subemprego, trabalho temporário e trabalho doméstico. As desigualdades de género passam então por ser vistas como produto das relações de poder e como um fenómeno que pode e deve ser combatido. Embora a igualdade de género aparenta ter sido aceite na sociedade, ainda subsiste um resistente conservadorismo cultural, sendo refletido na imagem profissional da trabalhadora, sendo vista como empregada de segunda categoria. Podemos ainda afirmar que em ambos os países é proibida a diferença de remuneração por motivo de sexo, contudo é visível que a mulher receba um salário mais baixo que o do homem, mesmo exercendo a mesma função. Em 2010 eram perto de 17 milhões de mulheres ocupavam cargos públicos, enquanto os homens 25,3 milhões. Para Maria Cerdeira “um dos grandes objetivos da política de igualdade de oportunidades tem em vista alterar a estrutura profissional e remuneratória das mulheres resultante da segregação vertical e horizontal baseada em práticas discriminatórias relacionadas com o recrutamento, a promoção, a formação profissional, a classificação profissional e a remuneração. As ações a favor da igualdade de oportunidades devem procurar corrigir esses desequilíbrios, através do recurso a indicadores qualitativos e/ou quantitativos expressivos dessas práticas, e criar programas, fixando objetivos e/ou estabelecendo quotas/metras de alteração para um determinado período.”

Para Portugal toda a exclusão ou restrição de acesso ao emprego, atividade profissional e formação, em função do sexo, é considerada como uma contraordenação muito grave.

A situação de desigualdade entre homens e mulheres no mercado de trabalho continua a ser significativa: em 2013, a taxa de atividade das mulheres era de 70%, menos 6,7 pontos percentuais do que a dos homens. Quando se analisam as remunerações por níveis de qualificação, constata-se que o diferencial salarial entre mulheres e homens está estreitamente relacionado com os níveis de qualificação: à medida que aumenta o nível de qualificação, maior é o diferencial salarial entre homens e mulheres, sendo particularmente evidente entre os quadros superiores. Neste nível de qualificação, o rácio entre a remuneração das mulheres e a dos homens é de 73,6%.

2. Precariedade e Subemprego

Começando pela definição de trabalho podemos dizer que este é um conjunto de atividades executadas e um esforço realizado pelos indivíduos. É então conhecido como uma atividade onde o indivíduo estabelece relações metabólicas com a natureza e o mundo social, garantindo assim a reprodução das condições materiais existentes.

Podemos partir das definições de trabalho para Karl Marx, onde para este o trabalho é visto como uma categoria ontológica fundamental para a existência humana, visto como uma atividade afirmadora da vida, que forma a existência dos indivíduos e estabelece um carácter social. É assim que para Marx no trabalho se manifesta a superioridade humana. Distinguindo o trabalho como uma criação humana de trabalho abstrato, que resulta do desenvolvimento do capitalismo e da sociedade industrial.

Já para Durkheim, este apresenta a questão da solidariedade e integração social como agente de definição do trabalho. Este é também caracterizado como um agente que tende a corrigir as desorganizações sociais. E onde pretende reduzir as desigualdades.

Foi durante os séculos XIX e anos setenta do século XX, que o conceito de trabalho se assumiu como bem e um valor central. Pois era permitido que os trabalhadores pudessem aceder aos seus direitos de cidadania social, como é exemplo disso a integração. Apesar de vivermos numa sociedade de plena globalização neoliberal, o trabalho permanece como a praxis humana, isto é, como um conjunto de atividades materiais e intelectuais executadas para que possam contribuir para a realidade social.

Para Marx (1997) “o Homem ao trabalhar a natureza trabalha-se a si mesmo através das relações materiais de produção.” Sendo assim considerada a principal via da subsistência, preservação de auto-estima e busca de reconhecimento social (Estanque, 2005).

A elevada divisão de tarefas e a mecanização do trabalho criaram a necessidade de coordenação da esfera humana laboral. Onde o taylorismo concebia o indivíduo como um animal económico, anti-social, e que preferia ser coordenado nas suas tarefas a pensar por si, nas mesmas que tinha de realizar. Levando assim a uma elevada

especialização e mecanização da produção racional em série, assim a entidade patronal recorre a formas de trabalho fragmentadas.

Foram criados vínculos contratuais seguros ainda que se verificasse desigualdades entre os trabalhadores. Com o crescimento económico e bem-estar social foram colocados em causa por causa pelo descontentamento e pelo clima social e político.

Referindo a Revolução Industrial como progresso relativamente ao fator trabalho, podemos afirmar que esta contribuiu para que se tornasse uma atividade exterior ao homem, igualando o trabalho produtivo. Levando assim a que se levasse a cabo a necessidade de estudo deste tema, como é o caso das condições de trabalho, a sua degradação e a sua desqualificação. Passando no século XX a categoria trabalho ser caracterizada como sinónimo de emprego. Onde a atividade laboral se caracteriza como um vínculo de integração na sociedade, pois como a entrada do indivíduo no meio de trabalho este sentia que crescia a seu sentido de utilidade, e onde tem a possibilidade de beneficiar dos direitos de segurança social.

Até 1970 o conceito trabalho era conhecido como um termo ambíguo que podia significar emprego de vertente intelectual e física, era visto como uma fonte de rendimento, estatuto, poder e identidade. Já o termo emprego resulta do vínculo estável, ou seja, da integração social do indivíduo. Permitindo assim relações com o outro.

Segundo Kóvacs (2006, p.6) “o conceito trabalho deve ser entendido como toda a atividade humana orientada para a produção de bens e serviços úteis ou considerados como tal, importa também ter em consideração o conjunto das condições em que ocorre o seu exercício, nomeadamente a organização do trabalho, as representações e as atitudes face ao trabalho. Assim, o trabalho representa todo o processo voluntário de ação sobre a matéria, informação e seres vivos. Toda a produção desenvolvida pelo trabalho assume a forma de um produto (em sentido lato) exterior ao seu autor ou a forma de algo utilizável (pelo próprio ou pelos outros).”

Podemos dividir a questão do trabalho em duas dimensões, a primeira onde o trabalho se define como um conjunto de atividades, que aponta a fins especiais, levando a cabo vários meios, instrumentos, conhecimentos e competências. Apresentando-se como um

ofício, profissão ou ocupação. Para Gorz, (2005) “caracteriza-se pela mobilização de um “sujeito” que se defronta com determinados “objetos”. Esses objetos tanto podem ser coisas materiais, objetos físicos, como ideias, conceitos ou símbolos, isto é, objetos imateriais, intelectuais, ou ainda pessoas e relações humanas.”

A segunda dimensão mostra-se inserida inscrita na vida social, onde mostra um determinado estatuto, reconhecimento e retribuição social. Envolvendo o indivíduo em relações e formas de sociabilidade.

A questão do trabalho mostra-nos que este incluiu na sociedade o sujeito por um meio da inserção. Permitindo analisar as desigualdades visíveis no mundo do trabalho, em relação ao sexo, idade, etnia e cor.

Sara Falcão Casaca (2005) afirma que o trabalho diz respeito às condições de o exercício de atividade profissional, em que estas se relacionam com a organização do trabalho, a estrutura hierárquica, os salários, as oportunidades de promoção, o conteúdo das tarefas e funções, as qualificações requeridas e os horários praticados. Onde abrange as atividades, sendo estas remuneradas ou não, de produção e de distribuição de bens e serviços. Podendo o trabalho ter lugar na esfera económica como no espaço doméstico. Sendo assim o trabalho como uma atividade altamente social, sendo possível de analisar sociologicamente.

O trabalho pode traduzir-se para muitos como apenas um meio de subsistência e de como obter os seus próprios bens, onde o indivíduo não padece de qualquer significado ou de interesse, pois vê o trabalho como uma atividade que lhe inibe a auto-realização, pois esta a põe em prática um trabalho em que não sente orgulho, e onde vê o seu tempo a ser desperdiçado com a realização dessa atividade. Podendo afirmar que essa auto-realização e autonomia que o indivíduo procura tente apenas a ser possível fora do domínio do fator trabalho, onde conseguirá realizar todas as suas atividades longe da pressão sentida no seio do seu trabalho, pois encontra-se a realizar tarefas que não lhe permitiram a sua subsistência, assim podemos afirmar que muitas vezes o indivíduo apenas aceita um determinado trabalho, para conseguir regularizar e ter um meio em que consiga a sua sobrevivência, a todos os níveis.

Considerando então que trabalho e emprego são considerados sinónimos, podemos afirmar que esta consideração foi feita desde a sociedade industrial. Citando assim Kóvacs (2006, pág.7) que nos diz que a “atividade central que estrutura a vida dos indivíduos e a vida social em geral. Numa economia de pleno emprego, o trabalho não é apenas um meio de produção de riqueza, mas também um meio de integração social. O trabalho remunerado com duração indeterminada, com salário regular, coletivamente negociado e com um conjunto de direitos e garantias tornou-se uma importante fonte do desenvolvimento emocional, ético e cognitivo do indivíduo e, ao mesmo tempo, conferiu um estatuto social ao trabalhador, particularmente às mulheres. Cuidar dos filhos em casa ou trabalhar num infantário não tem o mesmo significado. Cuidar dos filhos em casa significa não-trabalho. O termo trabalho ficou associado à noção do emprego.”

Assim podemos afirmar que o conceito de emprego é bem recente comparando com o conceito de trabalho, este caracteriza-se por ser um cargo que um indivíduo desempenha numa determinada empresa e ou instituição, onde o vê o seu trabalho seja ele físico ou mental, ser-lhe remunerado. Este conceito propagou-se então com a evolução do capitalismo. O conceito de emprego, emprega uma relação de compra e venda do que chamamos a força de trabalho.

Kóvacs afirma ainda que o emprego (2006, pág. 6 e 7) “designa o lugar que é ocupado pelos indivíduos na sociedade com o objetivo de realizar um trabalho, em troca de retribuição. Mais do que uma situação jurídica, define um lugar ocupado na sociedade, uma posição social.” Assim muito mais do que o do que o trabalho podemos concluir que é sim o emprego que garante uma posição social ao indivíduo e que lhe garante o chamado status, em troca da realização de um trabalho com retribuição.

Nas palavras de Kóvacs o emprego é uma tradução de termos de estatuto e papeis sociais de um indivíduo ou grupo social-profissional, onde a correspondência de recompensas sejam elas materiais e simbólicas, colocando o indivíduo numa relação com a sociedade na qual cada indivíduo ocupa um lugar, assim o emprego constitui o habitat social de cada indivíduo.

Já para Sara Falcão Casaca o emprego é a “ocupação de um determinado posto de trabalho, que é remunerado, que se associa a um determinado estatuto (pode obedecer a uma relação salarial, no caso do trabalho por conta de outrem, ou não – como ilustra a situação do trabalho por conta própria), e que está cada vez mais sujeito a diferentes regimes de tempo, de graus de formalização, regulação laboral, integração e proteção social.”

Contudo é de salientar que temos vindo a encontrar uma crise no que toca à redução do emprego, onde é de salientar vários denominadores à flexibilidade à cerca dos contratos de trabalho, e dos tempos destes, a cerca do espaço e dos estatutos. Criando uma diferença, pois é levado a cabo vários tipos de contratos, horários e remunerações, levando a novas formas de emprego flexíveis.

Estas novas formas assumem uma marca de grande importância, sendo a multiplicação e a fragmentação dos locais de trabalho. Levando a uma dispersão geográfica e temporal que caracteriza o processo produtivo.

Assim podemos afirmar que nos encontramos numa era de pós-emprego “na qual os trabalhadores deixam de ser assalariados, ou seja, fornecedores de mão-de-obra às empresas, e passam a ser trabalhadores independentes que prestam serviços. Estes, enquanto detentores de capital humano, realizam contratos e gerem o seu trabalho para vários clientes e empregadores; criam o seu próprio emprego e são responsáveis pelo desenvolvimento de toda a sua carreira (Kóvacs, apud Gruber e Brouiller, 1998; Ducatte, 1995; Bridges, 1994).”

Criando assim teorias sobre o fim do trabalho, onde o trabalho acaba por perder a sua capacidade de estrutura e organização da sociedade, existindo novos cenários e novas alternativas de integração e inclusão social.

Uma desses novos cenários será então o que chamamos de emprego flexível, onde podemos encontrar novas estratégias, e novos regimes de emprego dentro desse chamado de emprego flexível, de forma que exista flexibilidade funcional e quantitativa. Onde uma empresa é capaz de se organizar em torno de tarefas e por trabalhadores independentes. Este novo tipo de emprego tende a corresponder a um indicador

positivo no que toca às necessidades económicas, mas também das necessidades dos indivíduos.

Contudo também pode ter um ponto contra, pois pode levar a uma redução de proteção social, menores oportunidades de progredir na carreira, menor salário e a falta de formação profissional.

Citando Kóvacs a “flexibilidade é simultaneamente considerada como uma solução e uma necessidade económica que passa, por pôr em causa direitos sociais já anteriormente adquiridos.” Esta flexibilidade pode ser entendida como uma perspetiva qualitativa, no que refere à organização e aos indivíduos.

Contudo é também característica de flexibilidade como ser um sinonimo de autonomia individual, empreendedorismo e empregabilidade, esta pode até conter riscos, sendo exemplos disso a precariedade, os baixos salários, as baixas qualificações e até mesmo a desigualdade de género. Como também conter oportunidades, sendo a possibilidade de participação laboral de acordo com as necessidades, uma melhoria nas qualificações e através disso uma melhor oportunidade de salário.

É também de salientar que o modelo de flexibilidade possibilita a uma maior resposta no mercado e uma redução de custos, onde Atkinson (apud Falcão Casaca, 2005; Kóvacs, I., org., et al., 2005) destaca quatro tipos de flexibilidade, sendo a numérica a que compreende a duração do tempo de trabalho por via do recurso a tempo parcial; a funcional onde a variação das tarefas e as qualificação do trabalhador; a distanciação onde uma empresa ponde subcontratar mão-de-obra de outras empresas. E por fim a remuneratória onde a remuneração é feita através do desempenho. Através destes quatro tipos de flexibilidade de emprego podemos afirmar que têm um papel importante na regulação no mercado de trabalho, e também no caso dos recursos humanos.

É de salientar que o emprego flexível tem vindo a aumentar, pois as empresas tendem a aumentar a sua flexibilidade e a reduzir os seus custos. Através desta flexibilidade, um dos problemas que encaramos nos dias de hoje é a questão do aumento do desemprego e do emprego instável, o que podemos chamar de trabalho precário, levando a uma redução notória do chamado emprego estável, seguro e regular.

Contudo pode surgir através do emprego instável situações em que o trabalho é interessante, e no emprego estável um trabalho onde não existe qualquer interesse, onde este chega a ser mal remunerado. Através destes dois tipos de empregos, muitos indivíduos recorrem a uma forma de trabalho, a que chamamos de trabalho temporário, este tipo de trabalho pode ser considerado inseguro, e tende a ter uma duração pouco mais de um ano.

Neste tipo de trabalho encontramos trabalhadores relativamente jovens, principalmente em princípio de carreira. Construindo um grupo heterogéneo, de acordo com os níveis de qualificação, oportunidades de carreira, qualidade do emprego e de notar a insegurança no emprego. Esta heterogeneidade pode aumentar ainda no que toca ao género.

Segundo Richard Belous (1989) (apud Kovács) “nos anos 1980, uma definição mais abrangente, considerando trabalhador contingente aquele que está numa relação de trabalho atípica, incluindo nesse conjunto, os trabalhadores temporários, a tempo parcial ou o autoemprego.”

Outro tipo de trabalho que está presente na sociedade dos dias de hoje, é então o trabalho a tempo parcial, este tipo de trabalho surgiu como forma de encorajar ou facilitar a diminuição das elevadas taxas de desemprego.

Neste tipo de trabalho é de salientar o número de horas, ondes os trabalhadores ganham em média menos à hora do que os trabalhadores a tempo inteiro, ocupam cargos subalternos, não têm os mesmos privilégios no que toca a licenças, ou higiene e segurança no trabalho. Abrangem uma maior proporção de mulheres e jovens, constituindo um passaporte para o mercado de trabalho e no caso das mulheres estas são vítimas de discriminação. É assim de fazer referência que o trabalho a tempo parcial é a modalidade de emprego que aparece muitas das vezes como a primeira e única alternativa para poder entrar no mercado de trabalho, que terá um papel fundamental no psicológico de um individuo. Para os que empregam este tipo de trabalho também oferece benefícios, na flexibilidade e adaptabilidade positivas, diminuindo o número de pessoas que procura emprego.

Contudo o trabalho a tempo parcial não é uma opção livre, apenas é a opção mais viável para evitar a questão do desemprego. Surgindo como meio de conciliar também as responsabilidades familiares e profissionais. Muitos dos trabalhadores a tempo parcial gostariam de obter um trabalho a tempo completo.

Para Kovács (2006) “A heterogeneidade laboral com novas realidades patronais, salariais e contratuais configurou-se numa panóplia de novas formas de trabalho informal que podem designar-se de trabalho em regime de part-time, familiar, domiciliar, independente, consultoria, subcontratação e teletrabalho”

Concluindo assim que o trabalho a tempo parcial exerce um papel fundamental na inserção no caso dos jovens e não só à procura de trabalho, mas também como na saída do mercado de trabalho no caso de trabalhadores mais velhos, que queira adquirir a reforma. Esta situação de trabalho a tempo parcial está a aproximar-se do que chamamos de subemprego, e está a elevá-lo numa escala macro-económica e macro-social.

Para Sara Falcão Casaca a precariedade no trabalho pode ser analisada à luz de duas dimensões, a objetiva e a subjetiva. A objetiva trata-se de uma precariedade de direito, que se relaciona com os aspetos formais jurídicos que contornam a relação de trabalho. Sendo assim possível conotar a precariedade com as relações contratuais não permanentes. Entendemos que não se deve perspetivar o contrato por tempo indeterminado como o reverso da precariedade. O estatuto de emprego pode não ser precário, mas pode sê-lo em relação ao trabalho. A precariedade de emprego prende-se no estatuto social e legal inerente à situação de emprego, já a precariedade de trabalho extravasa a questão do vínculo contratual e remete para a necessidade de uma análise mais compreensiva e qualitativa. Acentuando-se nas dimensões objetivas das condições de trabalho e nas dimensões subjetivas e ainda nas trajetórias individuais.

Podemos afirmar que a precariedade social se traduz no processo de fragilização e isolamento social que resulta da progressiva erosão dos recursos qualificacionais e económicos, da perda de motivação, procurando outras alternativas.

Sara Falcão Casaca afirma ainda que podemos “definir ainda a questão da precariedade como uma atividade de fins económicos, exercida em condições que colocam em risco aqueles que a realizam.”

Sendo assim a precariedade do trabalho pode ser vista como o resultado de um processo de desvalorização de determinadas ocupações, profissões ou grupos sociais numa dada hierarquia social ou profissional, podendo ter como consequências níveis inferiores e insatisfatórios de retribuição material e simbólica.

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE) o subemprego designa-se pelos indivíduos com emprego, mas cuja duração do trabalho é insuficiente em relação a uma situação de emprego possível que estão dispostos a ocupar e disponíveis para o fazer.

Segundo o “Observatório das dinâmicas regionais do Norte” o subemprego designa o total de indivíduos que, num determinado período de referência, possui um trabalho de duração inferior à duração num trabalho normal. São indivíduos que estão empregados, contudo não fazem o uso completo da sua capacidade de trabalho, levando assim à ideia de subemprego.

Contudo um individuo nestas situações, pretende trabalhar mais horas, sendo possível distinguir o subemprego das situações de trabalho a tempo parcial, pois aí o trabalhador não está disposto a trabalhar mais horas.

No subemprego é possível mostrar pontos de contacto quer com o emprego quer com o desemprego, sendo que existe uma categoria de transição, contudo os indivíduos em situação de subemprego visível encontram-se classificados entre a população empregada.

O subemprego está ligado à duração do trabalho que se define com o emprego, mas a sua duração é insuficiente em relação a uma situação de emprego possível, que estará disposto a ocupar e disponível para o fazer. Estes indivíduos com emprego remunerado ou não, trabalhando involuntariamente menos do que a duração normal de trabalho e que por algum motivo se encontram disponíveis para um outro trabalho suplementar. Estes indivíduos encontram-se na idade mínima de 15 anos.

O volume de subemprego visível é caracterizado pelo tempo disponível dos indivíduos que se encontram em subemprego para aceitar um emprego adicional, sendo medido pelas horas de trabalho.

É uma situação económica localizada entre o emprego e o desemprego, que ocorre normalmente quando a pessoa não tem recursos ou condições para se sustentar financeiramente no período em que está desempregado, levando assim à necessidade desta atividade para que a sua sobrevivência seja assegurada.

É de salientar que em grande parte os subempregos oferecem baixas remunerações, o que resulta de uma baixa qualidade de vidas dos indivíduos, além de uma certa instabilidade em relação ao salário.

Para que se perceba que existe desemprego e o chamado subemprego, é necessário examinar como é que o capital produz a força de trabalho que é necessária para as necessidades das economias subdesenvolvidas.

Podemos afirmar que o subemprego e o desemprego disfarçado são duas configurações de um mesmo fenómeno. "O conceito de subemprego tem contornos ainda mais vagos que o de desemprego quando aplicado a países subdesenvolvidos. Os vários sinónimos ou variantes — desemprego disfarçado, oculto ou invisível, potencial ou latente — pouco acrescentam à clareza conceitual" (Hoffmann, 1977, p.61).

As definições mais comuns para o subemprego baseiam-se no critério de produtividade. Ou seja, o subemprego caracteriza-se por uma situação de trabalho em que a produtividade da mão-de-obra seria muito baixa. Este procura refletir uma parte da força de trabalho efetivamente emprenhada em certos tipos de atividade económica, durante uma parte do tempo, se esta a trabalhar é quase improdutivo.

Consequentemente as categorias subemprego e desemprego disfarçado são utilizados para caracterizar a mão-de-obra excedente do setor tradicional, de baixa produtividade.

3. Call Center

No século XIX, no que se refere à contextualização económica, social e tecnológica, a situação não é muito diferente da atual. Pois segundo Marx e Engels, os trabalhadores eram alienados pela exclusão do fruto do seu trabalho e sem consciência dos seus direitos e a condição laboral em que permaneciam. Já no século XXI essa mesma alienação tem os contornos de exploração ou precarização. O Homem perdia o controlo sobre os seus meios de produção o que o individualizava perante a sociedade, e a propriedade privada e a troca comercial levaram a que se perdesse o controlo sobre a sua própria natureza. A alienação e a exploração processam-se na apropriação da força de trabalho do Homem. Levando a uma comparação com o taylorismo, onde o homem aperfeiçoou-se para se tornar “apêndice” da máquina, o que é uma realidade nos call centers. É também sinonimo de individualismo, o que se representa pela divisória entre indivíduos num call center, para que seja impedido qualquer contacto entre os operadores.

Acabando por estarem limitados a um pequeno espaço, onde apenas têm o equipamento necessário para realizar o seu trabalho. Os lugares tendem a não ser permanentes.

O facto do call center estar relacionado com a taylorização deve-se ao fato da divisão entre o planeamento e a execução. Isto é, pouca variedade e simplificação de tarefas executadas. Os operadores têm zero autonomia, e chamadas monótonas e repetitivas. Podendo assim controlar e distribuir o ritmo, e padronizar as tarefas. Pois através das tecnologias são registadas todas as ações e chamadas feitas e recebidas, bem como o tempo de atendimento e as pausas de cada trabalhador. Existe ainda o fator da supervisão, onde tudo o que o trabalhador faz é controlado ao pormenor. Sendo responsável pelo normal funcionamento do call center. A supervisão pode ainda auditar chamadas e interferir se necessário. A pontualidade e assiduidade também são pontos fundamentais, e a ter em conta pelos supervisores. Os supervisores têm ainda a função de zelar que o empregado cumpra todas as regras e normas estipuladas. E os operadores é exigido que se submetam a estas regras, para que seja atingida a produtividade pela empresa traçadas e que assegurem a satisfação do cliente.

No surgimento de uma nova fase do capitalismo, dando resposta a uma crise instalada na década de 70, levando a que se expandisse uma nova atividade económica: os chamados call centers, que delinearão uma grande parte do emprego a nível mundial. A globalização desregulada, a liberalização dos mercados, o crescimento do setor de serviços, pelo crescimento das tecnologias de informação, foram dos grandes fatores para a expansão dos call centers.

A palavra call center caracteriza-se por si, por um conjunto de postos de trabalho fixos em que são recebidas chamadas, inbound, de apoio a um cliente ou que efetuam chamadas, outbound, de serviços via telefónica, podendo existir alguns centros de videochamada. Cada posto de trabalho é composto por um computador. É de salientar que as principais características de um call center é a precariedade, adaptabilidade e flexibilidade.

A partir dos anos 90 os call centers foram de facto uma grande aposta por grande parte das empresas, quer na parte da promoção dos serviços quer para prestar apoio aos seus clientes, um grande marco nas atividades económicas. Deu-se esse crescimento muito antes da regulamentação da atividade. Estes podem abranger ramos como bancos, seguros, viagens, telecomunicações, marketing e serviços públicos. Este tipo de empresas rege os seus serviços através da descentralização ou deslocação para locais onde os custos de produção ou de mão-de-obra sejam mais baratos. Conseguindo assim uma ótima obtenção de lucros. Segundo Burgess e Connel, (2006) Portugal, China e África do Sul são dos locais mais desejados para este tipo de empresas.

Este é de facto uma atividade caracterizada pela necessidade de uso de tecnologia, em grande plano o computador, aliando-se às tecnologias da informação e da comunicação mostrando uma degradação do trabalho virtual.

Contudo os centros de atendimento constituem o símbolo do modelo de organização empresarial, característico da fase do capitalismo com dominação financeira. É uma rede composta por três níveis. A racionalização de custos através da prática da subcontratação, que por maioria das vezes envolve uma precariedade generalizada. Por outro lado, proporciona às empresas e aos seus clientes a possibilidade de um contacto permanente. Onde os clientes podem contactar as várias empresas através dos

operadores de inbound onde estes promovem os seus produtos e serviços aos clientes através de operadores de outbound.

Os operadores de call center tornam-se conformados com a realização de tarefas rotineiras, com quase nenhuma ou mesmo nenhuma variedade, sendo que estão são conformados por repetir o mesmo discurso basicamente todos os dias e todas as horas de trabalho, levando a uma autonomia, automática para a tarefa a realizar. Podemos afirmar que estes trabalhadores estão sujeitos ao burnout.

O burnout, é um síndrome de exaustão profissional, para Pedro Afonso em “Quando a Mente Adoece” (apoud) Observador “Esta síndrome pode ser definida como uma reação emocional crónica e caracteriza-se por um sentimento de desmotivação, desinteresse e mal-estar em relação à profissão. Acaba por ser uma doença ocupacional, pois tem origem e está relacionada com o mercado de trabalho. Curiosamente, é uma síndrome que foi identificada na década de 1970, em clínicas de tratamento da toxicoddependência. Na década de 1990 aprofundou-se o seu estudo e até se criou uma escala para quantificar a síndrome de burnout.”

Este síndrome pode condicionar então a satisfação de um trabalhador, neste caso num call center. Existindo três dimensões, o esgotamento emocional, a despersonalização e a falta de realização pessoal. Podem ser de notar sintomas físicos ou psíquicos, mas de algum modo emocionais e comportamentais, estes sintomas podem ser graduais ou quase impercetíveis. Este tipo de síndrome pode começar por notar-se pela irritabilidade no dia-a-dia, desmotivação para fazer atividades, sem vontade de ir trabalhar, desvaloriza-se enquanto profissional, que acaba por levar a uma baixa autoestima e o seu entusiasmo pela sua vida, o que vai certamente afetar a sua vida pessoal e familiar.

É de salientar que grande parte deste síndrome surgir não se deve ao trabalhador/doente, mas sim ao facto de exercer o trabalho que exerce. Cada vez existem mais casos de burnout, por isso é urgente que o trabalhador se sinta valorizado, este tem de sentir que é uma peça fundamental para a empresa e não apenas mais um empregado. Uma das formas de melhorar é sem dúvida o salário, pois não é com um salário precário que um empregado vai sentir que não é apenas mais um, pois por mais

meses ou anos que se passe num call center, o salário poderá ser sempre o mesmo, sem proposta de melhorar, e sem ver a sua carreira crescer enquanto funcionário. Assim estagnando. Outro fator é ainda a carga horária que são expostos e muitas vezes sem possibilidade de pausas.

Os empregadores têm então de rever estes aspetos pois este tipo de situação não aumenta a produtividade numa empresa, se o funcionário não estiver satisfeito.

Contudo não é apenas nos call centers que podemos encontrar este síndrome, o burnout, é cada vez mais comum nos dias de hoje e nos empregos de hoje, levando assim a doenças físicas e psíquicas.

Os indivíduos, independentemente da idade ou sexo, não estão neste momento numa conjuntura económico-social favorável. Levando-os a aceitar um emprego numa empresa onde o ordenado é apenas capaz de garantir a sua sobrevivência. Contudo se um indivíduo tiver qualificações demasiado altas ou falta delas pode ser excluído pela empresa a que se esta a candidatar, para que a entidade que esta a contratar possa ter regalias na segurança social através de uma contratação temporária.

Inês Roque (2010) diz-nos que “muitos vivem na esperança de que ao serem inseridos em meios laborais como call centers tal se torne numa experiência passageira de curta duração.”

“Portanto, o conceito de precariedade traduz-se como condição de exploração do trabalhador que se repercute no tempo, num contexto de empregos e desempregos sucessivos pois a garantia de um emprego estável e para a vida há muito que deixou de ser plausível (Tripier; Dubar; 1998) (apud) (Inês Roque, 2010)”

Numa forma de contribuir para uma sociologia mais atual, é relevante para que se possa analisar e compreender a razão pela qual os jovens recorrem cada vez mais a empregos considerados precários, como é o caso dos call centers.

Os call centers são vistos como o emprego do futuro pois funcionam não apenas como um escape temporário, mas também como um emprego permanente para muitos indivíduos. No mundo de incertezas que vivemos a nível económico e profissional, é de salientar que cada vez mais um indivíduo prefere ter algo como garantido, como é o

caso de um emprego em call center do que passar anos a tentar integrar-se no mercado de trabalho sem nada em concreto, sendo sem sombra de dúvidas esta uma realidade permanente.

Contudo tem vindo a aumentar a competição e a incerteza, devido a mudanças económicas, levando assim a um crescimento das contratações de trabalhadores de trabalho temporário, com uma busca de maior lucro e redução de custos.

Sendo ajustado por medidas de modo a um funcionamento organizacional, sendo o trabalho por turnos, trabalho a tempo parcial, horário flexível, contrato a curto prazo, trabalhadores temporários e horas extras. O trabalho temporário é visto como uma perda de condição de inserção num emprego estável, criando uma condição de insegurança.

Muitos dos trabalhadores de trabalho temporário, encara este como uma oportunidade para conhecer pessoas, para ter formação e para ganhar uma experiência profissional, e através destes métodos melhora os níveis de bem-estar e de compromisso afetivo com a própria empresa.

Segundo Maria José Chambel, “o mercado de trabalho tal como era conhecido já não existe, e por isso é “melhor ser trabalhador temporário do que estar no desemprego””. Sendo que o trabalho temporário é uma forma de contribuir para a criação de emprego e criar expectativas, acedendo ao mercado de trabalho, melhorando a empregabilidade e garantindo competir no mercado de trabalho que se encontra cada vez mais inseguro.

Para além da natureza do trabalho, as características organizacionais, o salário, as recompensas, bem como a possibilidade de progressão na carreira e as condições físicas do local onde exercem o seu trabalho podem influenciar a satisfação.

Milhares de pessoas trabalham atualmente em call centers em Portugal, contudo são locais com reputação precária, mal pagos e até mesmo abusivos. Muitas vezes as condições estão longe de ser ideais, são pagos a recibos verdes, baixas remunerações, e muitas vezes o trabalho é intensivo e repetitivo.

Mas porquê que afinal os call centers continuam com tantos trabalhadores? A resposta é simples muitos dos indivíduos vão se mantendo pelo simples facto da necessidade do

dinheiro, de não conseguir encontrar outro tipo de emprego, vão simplesmente se acomodando e deixando ficar num posto onde está seguro. Mesmo que seja pouco o dinheiro, dependendo do tipo de horário que o indivíduo tem, é uma grande ajuda, seja para pagar uma renda, contas, alimentação. Ou até mesmo aos estudantes que não conseguem pagar propinas ou até mesmo alugar um quarto.

Segundo João Carlos Louçã (in Observador, 2016) a profissão de operador de call center não existe. “A profissão não existe. Por exemplo, o Instituto Nacional de Estatística nem sequer referencia o trabalho em *call center*. Não percebeu que existe um setor de atividade que se chama *call center* e que emprega dezenas de milhares de pessoas no país. O mesmo em relação ao Estado, às Finanças, à Segurança Social (...). Estes trabalhadores vivem num limbo. Um limbo que é perigoso e perverso. E haverá sempre quem se aproveite desse limbo”.

Isto significa, que esta profissão não é de todo valorizada, apesar de serem cada vez mais os indivíduos a procurar este tipo de emprego, é cada vez menos valorizado, pois é um meio de subsistência para muitas famílias.

Podemos então afirmar que o trabalho em call centers carece de um plano de ação que o aproxima de utopias reais, ou seja, um lugar que pode não existir agora, mas que pode ser construído no futuro. Levando a três vias de intervenção.

A primeira é a via do reconhecimento profissional, que é o primeiro patamar enquanto regulador da situação laboral. A segunda é a via da regulamentação ousada, que se trata de ambicionar uma extensão ao Programa de Regularização Extraordinária de Vínculos Precários na Administração Pública (PREVPAP), onde a ideia é deixar de existir os contratos a termo renováveis quinzenal ou mensalmente, pois existem trabalhadores que têm passado por isso à mais de 10 anos. E por fim a via do reforço legislativo, onde se espera que se dê lugar ao reconhecimento do contrato de trabalho, e assim afastar as falsas prestações de serviços, falsos estágios, modalidades que o universo do call center é permeável.

E assim como qualquer outra atividade laboral, o trabalho em call center não pode perder a esperança. Ajudava ver o trabalho em call center menos como um recurso temporário e mais como uma opção de futuro. Mas claro que para isso vários pontos

teriam de mudar. Qualquer operador pode contar ainda com dois tipos de suporte, um interno associado às dinâmicas de interação e espírito de equipa entre os próprios. E o externo, através do apoio coletivo, quer das associações de trabalhadores precários.

Capítulo II - Metodologia

Após a revisão bibliográfica apresentada, interessa centrar atenção no trabalho empírico, definido pelo tema principal, sendo este “Relações de Género e Condições de Trabalho”. A escolha deste domínio centra-se dentro do contexto do Mestrado em Sociologia, área de especialização em Recursos Humanos.

Podemos afirmar que numa metodologia existem várias etapas, para chegar ao fim do caminho desta investigação.

Quivy e Campenhoudt (1998, p.6) definem três atos. O primeiro ato, é a rutura, caracterizado por 3 etapas: a pergunta de partida, a exploração e a problemática. O segundo ato é a construção e define-se exatamente pela etapa da construção do modelo de análise e por fim o último ato, a verificação, que é caracterizada pela observação dos dados recolhidos, pela análise da informação e pelas conclusões.

1. Pergunta de Partida e Objetivos

Numa investigação é recorrente uma pesquisa que envolve dúvidas, desvios e indecisões, assim um investigador deve então procurar seguir pelo fio condutor, de modo a que todo o seu trabalho seja e tenha uma estrutura coerente. Assim, segundo Quivy e Campenhoudt (1998 p.6) “O investigador deve procurar enunciar o projeto de investigação na forma de uma pergunta de partida, através da qual tenta exprimir o mais exatamente possível o que procura saber, elucidar, compreender melhor”.

Assim e para esta investigação para uma melhor compreensão do tema, propôs-se a seguinte pergunta de partida: *“Será que as relações de género influenciam as condições de trabalho?”*.

Para uma investigação é necessário pôr em prática um mecanismo para não desviar o investigador da realidade. Levando assim à criação dos objetivos gerais e específicos. Onde estes assumem uma função de eixos estruturantes na definição do caminho a seguir pelo investigador. É através destes objetivos estipulados que o investigador cria

e define as suas perguntas para que possa ter então repostas aos seus objetivos já anteriormente definidos.

Objetivo geral:

- Comparar a situação no trabalho em função do género.

Objetivos específicos:

- Identificar situações de subemprego em função do género;
- Comparar a situação no trabalho em função das habilitações literárias e género;
- Identificar situações de discriminação de género em contexto laboral.

Os estudos de género proporcionaram avanços fundamentais ao desenvolvimento das questões fazendo metodologias da pesquisa qualitativa (Gildemeister, 2004). Este tipo de estudo analisa os processos de construção e de diferenciação de género e as desigualdades. Fortin (1999) considera que “é a ou as questões de investigação que ditam o método apropriado ao estudo”. Assim sendo, é através das questões de investigação que desenvolvemos para o estudo, que determinam o método de investigação que se irá utilizar nessa mesma investigação.

2. Natureza e delimitação da investigação

Para a realização desta investigação iremos focar na análise de conteúdo é uma técnica predominante útil no que toca aos estudos de comunicação social e da propaganda política, onde acentua os objetivos pragmáticos e de intervenção.

Este é hoje em dia considerada uma das técnicas mais comuns na investigação empírica realizada pelas ciências sociais e humanas.

A análise de conteúdo é um método muito utilizado para a análise de texto, e utiliza-se na análise de dados de estudos em que os dados tomam a forma de texto dito ou escrito

(Krippendorff, 1980; Marshall & Rossman, 1989; Schutt, 1999. Apud Coutinho, 2014 p.207)

É um método que pode ser utilizado em planos quantitativos de tipo inquérito por questionário, e em entrevistas. É utilizada para permitir analisar técnicas de forma sistemática um material textual.

Marshall & Rossman, 1989 (apud Coutinho, 2014 p.207) “é uma forma de perguntar um conjunto fixo de questões aos dados de modo a obter resultados contáveis.” Procurando estruturas e regularidades nos dados.

As técnicas de investigação são conjuntos de procedimentos bem definidos e transmissíveis, e destinados a produzir certos resultados na recolha e tratamento da informação, recolhida durante a pesquisa. Sendo exemplos o inquérito por questionário, a entrevista, das técnicas utilizadas em ciências sociais.

A técnica de recolha de dados escolhida para esta investigação é a recolha por investigação qualitativa, esta caracteriza-se por ser interessado em compreender a conduta humana a partir dos próprios pontos de vista de quem atua, é considerada uma observação naturalista, subjetiva, podemos dizer que nos é dada uma perspectiva a partir de dentro, é orientada para a descoberta, exploratória, expansionista, descritiva e indutiva, esta orientada para o processo, dá-nos dados reais, ricos e profundos, não é generalizável, holística e assume uma realidade dinâmica.

Este tipo de investigação tende também a ter um contato intenso com situações de vida tipicamente normais ou banais. O objetivo do investigador é conseguir uma perspectiva em profundidade e holística sobre o objeto de estudo. Onde o investigador procura recolher os dados sobre as percepções dos atores locais, e onde suspende os preconceitos sobre os tópicos de discussão.

Os materiais neste tipo de investigação devem manter a sua forma original o mais possível ao longo da investigação. A tarefa principal é compreender e explicar o modo como as pessoas em contextos particulares percebem a realidade, ou atuam em situações do seu dia-a-dia. O mesmo material da investigação permite várias interpretações, ainda que algumas se afigurem mais validas que outras. Numa investigação de caráter qualitativo o investigador é o principal elemento de mediação.

A maior parte da análise é feita textualmente, essas palavras podem ser reunidas, categorizadas, divididas em segmentos, que permitam ao investigador contrastar, comparar, analisar e revelar padrões.

Para uma melhor realização deste tipo de investigação, irá ser posto em prática um estudo de caso, no caso desta investigação, num call center.

O estudo de caso é um método utilizado na investigação de tipo qualitativa. Este consiste numa forma de aprofundar uma unidade individual. Serve para responder questionamentos que o pesquisador não tem muito controle sobre o fenómeno que esta a ser estudado.

Contribui para uma melhor compreensão dos fenómenos individuais, os processos organizacionais e políticos da sociedade. Sendo fundamental para ser entendida a forma e os motivos que levam a uma determinada decisão.

É útil quando o fenómeno a ser estudado é amplo e complexo e não pode ser estudado fora do seu contexto. Sendo caracterizado por ser um estudo empírico que procura determinar uma teoria, e tem como uma das suas fontes principais, as entrevistas.

Podemos afirmar que o estudo de caso pode ser exploratório, quando encontra informações preliminares sobre o assunto de investigação. Pode ser descritivo onde o objetivo é descrever o estudo de caso. E por fim analítico quando tem tende a problematizar ou produzir novas teorias sobre o problema.

Este tipo de investigação assume que se trata sobre uma situação específica, e que procura encontrar as características e que há de essencial nela. Pode ajudar a encontrar novas teorias e questões que serviram para investigações futuras.

Assim, e de acordo com o estudo de caso, o processo de recolha de dados esta investigação será a entrevista.

A entrevista pode ser definida como um processo de interação social entre duas pessoas, onde uma delas é o entrevistador, que tem como objetivo a obtenção de informação por parte do outro, o entrevistado. As informações de uma entrevista são obtidas através de um guião de entrevista, onde constam uma lista de pontos ou tópicos

que foram previamente estabelecidos de acordo com a problemática central e que deve ser seguida.

Este processo de interação contém quatro componentes centrais, enfatizando as vantagens, limitações e desvantagens, sendo eles, o entrevistador, o entrevistado, a situação da entrevista e o instrumento de captação de dados, ou guião de entrevista.

“Os métodos por entrevista caracterizam-se por um contacto direto entre o investigador e os seus interlocutores e por uma fraca diretividade por parte daquele” (Quivy & Campenhoudt).

Esta é um procedimento aberto, que se aplica através da interação verbal face-a-face, com um maior grau de liberdade, a um número reduzido de indivíduos com vista a uma recolha de informação intensiva e em profundidade.

Caracteriza-se por ser aplicado através da interação com um grau de liberdade e com recolha de informação intensiva e em profundidade, possibilitando uma compreensão da realidade social.

A entrevista caracteriza-se por ser o primeiro método de recolha de informações, onde tem o sentido mais rico, e onde o espírito do investigador deve permanecer atento de modo a que as suas intervenções tragam elementos importantes para a análise.

Estes tipos de recolha de dados têm vantagens e desvantagens, começando pelas vantagens, a entrevista tem um grau de profundidade dos elementos de análise recolhidos, útil na recolha de informação sobre representações, valores e normas, é um instrumento flexível na recolha de dados e concilia e maximiza autenticidade e profundidade.

Como desvantagens a limitação para a recolha de informação sobre as práticas, a impossibilidade de garantir iguais condições de aplicação, o risco de psicologizar a situação e a complexificação das práticas de anonimato.

Este método está sempre associado ao método por análise de conteúdo. Trata-se neste caso de fazer aparecer o máximo possível de informação e reflexão, para que ajudem na análise dos dados para a investigação.

Contudo a entrevista tem algumas variantes, e para o decorrer desta investigação, irá ser utilizada a entrevista semi-diretiva ou semiestruturada, é uma das mais utilizadas para o decorrer de uma investigação social. Esta caracteriza-se por não ser totalmente aberta, nem encaminhada para as respostas necessárias. O investigador tem a sua disposição perguntas-guias relativamente abertas, onde o entrevistado possa falar abertamente, e onde o entrevistador pode seguir a entrevista de acordo com o que lhe convier saber. E onde o investigador tentará responder aos objetivos cada vez que o entrevistado se afastar do tema.

Para realizar esta investigação terá de ser selecionada a população-alvo, esta é a população total que deve ser alcançada. Sendo assim no caso desta investigação, a população-alvo, os trabalhadores de call center, na cidade de Évora.

E como técnica de amostragem para alcançar a população alvo, primeiramente será pela rede de contactos do investigador e por fim a amostra por bola de neve ou snowball, que é uma técnica de amostragem não probabilística e onde os indivíduos já selecionados para a investigação convidam novos participantes. Onde os primeiros indivíduos da rede de contactos forneceram novos contactos.

Este tipo de amostra de bola de neve é usado com frequência para ter acesso a populações de baixa incidências e indivíduos de difícil acesso ao investigador. Tem como vantagem de ser um processo económico e simples, requer planeamento e poucos recursos humanos. Contudo pode ter limitações como não garantir a representatividade.

3. Técnicas de recolha e tratamento de dados

Já anteriormente referido a técnica utilizada para a recolha de dados para esta investigação foi a entrevista. Desenvolvendo um guião de entrevista para a recolha da informação necessária à recolha empírica. As perguntas do guião foram desenvolvidas com base no objetivo geral e objetivos específicos, de modo a obter resposta a esses mesmos objetivos.

Através da recolha de dados, foi criado um momento de descontração entre o entrevistador e entrevistado, de modo a existir um a vontade entre ambos para que as perguntas e respostas fossem dadas sem qualquer constrangimento.

Foi posto em prática o código deontológico, onde foi lida uma declaração de consentimento informado, com uma explicação detalhada da entrevista, e onde foi frisada que todas as respostas seriam dadas em anonimato, e que a única finalidade desta entrevista era para um trabalho de natureza académica, e que o seu nome nunca iria ser associado a qualquer tipo de informação que venha a transmitir.

Foi ainda informado o entrevistado que a entrevista seria gravada com recurso a um gravador, neste caso, o de um telemóvel, e onde foi pedida a autorização para começar a gravação. Onde todos os entrevistados deram essa mesma autorização, após a explicação dada.

Conseguindo assim realizar 10 entrevistas, a indivíduos que já tinham ou que continuam a trabalhar num call center, em Évora. Conseguindo assim alcançar as respostas necessárias para esta investigação.

Capítulo III - Relações de género e condições de trabalho num call center

A delimitação tipológica dos entrevistados não foi baseada numa amostra previamente definida, mas sim com base num critério de inclusão para um perfil de indivíduos que trabalhem ou que tenham trabalhado num call center.

As entrevistas foram aplicadas a diversos indivíduos que se encaixam neste perfil, através da técnica da rede de contactos da investigadora e posteriormente pela técnica da bola de neve.

O objetivo geral do estudo é comparar a situação no trabalho em função do género, neste contexto foram estipulados três objetivos específicos para melhor compreensão do pretendido, sendo estes identificar situações de subemprego em função do género; comparar a situação no trabalho em função das habilitações literárias e género e identificar situações de discriminação de género em contexto laboral.

De maneira a fazer uma melhor análise dos resultados obtidos e ir ao encontro dos objetivos pretendidos os dados foram analisados a partir das perguntas de investigação de acordo com o guião elaborado, mais concretamente das categorias definidas para cada uma destas.

Assim, e de acordo com a primeira parte do guião é apresentada a caracterização dos entrevistados.

1. Caracterização dos entrevistados

Relativamente à análise da caracterização dos entrevistados esta é dividida em seis pontos, sendo eles, o género, a idade, o nível de escolaridade, profissão, nacionalidade e local de residência.

No que toca ao género a amostra inclui três indivíduos do sexo masculino e sete do sexo feminino. Relativamente à idade a faixa etária vai desde os dezanove anos até aos vinte e sete anos.

Em relação à escolaridade, no geral todos os indivíduos têm licenciatura, à exceção de dois que têm pós-graduação e um que têm apenas o 12ºano.

No universo dos entrevistados, pode encontrar-se profissões tais como, estudante, lojista, técnica de recursos humanos, estagiária, Recruiter e formadora e comunicadora.

Relativamente à nacionalidade pode-se constatar que todos os indivíduos são de nacionalidade portuguesa.

Analisando o local de residência atual de cada entrevistado constatou-se que dois vivem em Lisboa, um São Sebastião da Giesteira e com a maior predominância em Évora, os restantes sete entrevistados.

Tabela 1 – Caracterização dos entrevistados

Características	Número de entrevistados
Género	
Feminino	7
Masculino	3
Idade	
Dezanove anos	1
Vinte e um anos	2
Vinte e três anos	4
Vinte e cinco anos	2
Vinte e sete anos	1
Escolaridade	
12º ano	1
Licenciatura	8
Pós-Graduação	1
Profissão	
Estudante	5
Recruiter	1
Técnico de Recursos Humanos	1
Formador e Comunicador	1
Estagiária	1
Lojista	1
Nacionalidade	
Portuguesa	10
Local de Residência	
Évora	7
Lisboa	2
São Sebastião da Giesteira	1

Fonte: Elaboração própria

2. Discriminação de género na sociedade atual

Relativamente a esta categoria, filtrada da pergunta “Acha que na sociedade atual, ainda existe discriminação de género? Porquê?”. Todas as questões apresentadas prendem-se na existência de discriminação de género. Como refere o entrevistado:

Sim, acho que ainda existe. [pausa] As desigualdades salariais são um reflexo dessa existente discriminação, tal como a falta de presença feminina em certos cargos de grande importância na área administrativa, política, entre outras.

Outro testemunho disso:

Sim. Porque ainda existe um estereótipo de que alguns trabalhos são apenas para homens... huum, como por exemplo cargos de chefia, e outros apenas para mulheres, como os cargos de receção. E quando são passadas as barreiras de género, as mulheres sobretudo são alvo de discriminação, por exemplo, achas que se uma mulher for a encarregada de uma obra é levada a sério? Ahh, que vai conseguir obter respeito dos homens? É muito complicado porque uma mulher ainda é vista, sobretudo em áreas que são consideradas do homem, como inferior... O mesmo se passa com os homens, se um homem optar pela profissão de cabeleireiro, esteticista ou afins, a sociedade declara logo que é homossexual apenas e somente porque está estabelecido que são profissões de mulheres, e isto é claramente uma desigualdade de género e automaticamente são discriminados pela sociedade.

E ainda:

Sim.... Pois, a sociedade ainda não quer que o sexo feminino represente um papel tão ou mais importante quanto o do homem... As nossas raízes ainda se refletem na atualidade, onde a mulher é vista como o sexo fraco e sem capacidade para desempenhar diversos papéis na sociedade. Huum, ainda há o estereótipo de que a mulher deve estar em casa nas vidas domésticas e que o homem é que deve sustentá-la. No entanto, há cada vez mais movimentações feministas que estão a ganhar força e deste modo, penso que daqui a uns anos tenhamos uma sociedade de igual para igual.

Em conclusão, todos os entrevistados frisam a ideia que ainda existe o estereótipo de que alguns trabalhos são só para homens e outros só para mulheres. No entanto, a mulher ainda é vista como o sexo fraco, tendo dificuldade em inserir-se em

determinados cargos no mercado trabalho. Estas perspetivas vêm frisar o que o autor refere que “no universo do trabalho também prevalecem relações de desigualdade entre homens e mulheres (Antunes, 1999, p.109)”.

Retirada da pergunta “Relativamente à procura de emprego, acha que esta diferença de géneros afeta a igualdade de oportunidades para ambos os sexos?”. Pode-se afirmar que a maioria dos entrevistados ainda acredita que existe uma diferença na igualdade de oportunidades na procura de trabalho. Como refere um dos entrevistados:

Sim, acho que ainda afeta infelizmente

Segundo outro dos entrevistados:

Claramente, porque mesmo as pessoas que estão à procura de emprego, afastam logo algumas ofertas de trabalho, porque sabem que não vão ser selecionadas, achas que eu me vou candidatar a uma oferta de canalizador? Ou de obras? Até posso ter qualificações porque aprendi com fulano X e até trabalhei com ele algum tempo, mas achas mesmo que me vou candidatar? Já sei à partida que jamais me vão chamar para entrevista, mas mesmo que chamem e que eu até fique com o cargo, achas que a minha vida naquela profissão vai ser fácil? Ahh... vou ser enxovalhada e nunca vão levar o meu trabalho a sério.... É muito complicado, porque ainda existe muito o estigma de que algumas profissões são só para homens, assim como outras são só para mulheres.

Por fim:

Sim, afeta e bastante. O homem tem mais oportunidades de crescer no trabalho do que as mulheres por mais injusto que seja, é real

Concluindo a maioria dos entrevistados afirma que na procura de emprego ser do sexo feminino ou masculino, afeta a igualdade de oportunidades. Contudo o sexo feminino, é o caso mais afetado, pois é de salientar que não têm a mesma igualdade de oportunidades. Assim podemos afirmar que “as desigualdades de género passam então por ser vistas como produto das relações de poder e como um fenómeno que pode e deve ser combatido. Embora a igualdade de género aparenta ter sido aceite na sociedade, ainda subsiste um resistente conservadorismo cultural, sendo refletido na

imagem profissional da trabalhadora, sendo vista como empregada de segunda categoria.”

3. Trabalhar num call center

Para esta categoria, é retirada a seguinte questão “O que levou a candidatar-se a este emprego?”. Para dar seguimento à questão os entrevistados foram coerentes com as suas respostas, a maioria candidatou-se a este emprego por motivos económicos, e onde o horário era compatível com os estudos. Pois muitos dos entrevistados estavam a estudar no momento em que se encontravam no call center. Podendo assim adquirir uma independência financeira, e que fosse possível ajudar com os estudos. Como podemos afirmar segundo um entrevistado:

Na altura, porque precisava de um trabalho com um horário flexível devido a ser trabalhadora estudante.

Outro exemplo:

Procurava um part-time para conciliar com a realização do meu mestrado, ter o meu próprio dinheiro uma vez que tinha bastante tempo livre.

E ainda:

Candidatei-me a este emprego quando fui para a universidade, em part-time, de forma a conseguir ganhar algum dinheiro para mim e para as minhas coisas.

Assim podemos afirmar que a escolha do emprego no call center deve-se a fatores económicos, conseguindo conciliar com os estudos, dava-lhes a possibilidade de ganhar dinheiro e de ter alguma estabilidade financeira, fosse para ajudar nos estudos, fosse para pagar contas ou até mesmo para as necessidades pessoais dos entrevistados.

Podemos afirmar que a situação pode ser comparada a uma situação de subemprego, assim “é uma situação económica localizada entre o emprego e o desemprego, que ocorre normalmente quando a pessoa não tem recursos ou condições para se sustentar financeiramente no período em que está desempregado, levando assim à necessidade desta atividade para que a sua sobrevivência seja assegurada.” Sendo o que

a maioria dos entrevistados refere a razão económica como o fator relevante para este emprego.

4. Diferença de género, trabalho e emprego

Para dar ênfase a esta categoria, recorreu-se à pergunta “Há quanto trabalha ou trabalhou na empresa?”. Todos os entrevistados à exceção de uma das entrevistadas que ainda permanece na empresa, todos os outros ficaram apenas algum tempo, alguns meses ou até alguns anos, acabando por deixar a empresa. Como podemos referir com a seguinte resposta:

Trabalhei na empresa um ano, mas acabei por me despedir no final do mês de agosto.

Mais um testemunho:

Trabalhei no call center apenas cinco meses.

Por fim:

Foram cerca de três meses.

Concluindo assim que este trabalho no call center é apenas temporário, apenas para ganhar algum dinheiro, nada sem grandes planos. Pois todos os entrevistados acabaram por ficar apenas alguns meses, alguns anos até, mas acabando por sair. Podemos afirmar que “muitos vivem na esperança de que ao serem inseridos em meios laborais como call centers tal se torne numa experiência passageira de curta duração.” (Inês Roque, 2010)

A pergunta pode dividir-se em duas, assim leva à pergunta “Era/é trabalhador a part-time ou tempo inteiro?”. Dos indivíduos entrevistados a maior parte era trabalhador a part-time, seis desses indivíduos trabalhavam a part-time. E os restantes quatro a tempo inteiro. Contudo um dos entrevistados começou pelo horário a part-time e daí passou

para o horário a tempo inteiro. Como podemos afirmar com um testemunho de um dos trabalhadores de part-time:

Era trabalhadora a part-time.

Outro testemunho:

Trabalhava em regime de part-time

Testemunhos de trabalhadores a tempo inteiro:

Tempo inteiro

E ainda:

Inicialmente comecei por trabalhar em part-time, quatro horas, e atualmente trabalho a tempo inteiro

Concluindo assim, que a maioria dos indivíduos preferia o horário a part-time, como a maioria dos entrevistados eram estudantes quando trabalhavam no call center seria mais fácil um horário a part-time para conciliar com os estudos.

Esta categoria insere-se na anterior, pois a pergunta divide-se em duas, assim sendo “Quantas horas trabalha ou trabalhava por semana?”. Sendo que seis dos entrevistados eram trabalhadores a part-time, as horas de trabalho não eram iguais, como podemos confirmar com a declaração:

Trabalhava seis horas diárias, trinta horas semanais com folgas ao fim-de-semana.

Outra das declarações:

Inicialmente em período de formação trabalhei 3 meses 8h diárias. Decorrido esse período, durante 3 meses 6h, nos restantes meses trabalhava 4h diárias.

Já os trabalhadores a tempo inteiro tinham outro tipo de horário, sendo prova disso:

Ora, trabalhava oito horas por dia, de segunda a sexta

E por fim:

Eram quarenta horas por semana

Pode-se então concluir os horários enquanto trabalhador a part-time dependia do tipo de regime escolhido. Já os trabalhadores a tempo inteiro trabalham todos as oito horas por dia. É de salientar que, “contudo, tem vindo a aumentar a competição e a incerteza, devido a mudanças económicas, levando assim a um crescimento das contratações de trabalhadores de trabalho temporário, com uma busca de maior lucro e redução de custos. Sendo ajustado por medidas de modo a um funcionamento organizacional, sendo o trabalho por turnos, trabalho a tempo parcial, horário flexível, contrato a curto prazo, trabalhadores temporários e horas extras. O trabalho temporário é visto como uma perda de condição de inserção num emprego estável, criando uma condição de insegurança.” Assim, talvez seja por isso que muitos das empresas de call center procurem apenas ou precisem apenas de trabalhadores a part-time.

Esta categoria insere-se apenas para todos aqueles que eram trabalhadores a part-time, ou seja, dos dez entrevistados, seis responderam a esta pergunta, sendo esta “(Se for a part-time) Quais os motivos para não ter trabalhado a tempo inteiro? Não pretendeu ou não teve oportunidade para tal?”. Todos os entrevistados foram coerentes com as suas respostas, pois todos deram a entender que não pretendiam passar a tempo inteiro, principalmente por causa dos estudos. Tal como podemos confirmar:

Logo no início, quando comecei a trabalhar só havia a opção de trabalhar a part-time, mas se quisesse passado algum tempo, podíamos passar a tempo inteiro [pausa] optei por part-time porque queria fazer o mestrado, e aquele trabalho é muito desgastante a nível psicológico e se fosse passar para full-time iria descorar os estudos.

Outro exemplo disso:

Não trabalhei a tempo inteiro uma vez que oito horas por dia era demasiado esgotante a nível psicológico, e porque estava a estudar ao mesmo tempo.

E por fim:

Optei pelo regime de part-time para conseguir conciliar o trabalho no call center com o mestrado.

Para conclusão desta categoria, todos os indivíduos não pretendiam passar a regime de tempo inteiro devidos aos estudos, por acharem que era muito esgotante a nível psicológico, e porque o principal objetivo era conciliar com os estudos.

Na pergunta “Via possibilidade de progressão na carreira? Porquê?”. Para esta pergunta todos os entrevistados responderam que não, que não viam qualquer possibilidade de progredir na carreira dentro do call center. A verdade é que apenas uma das entrevistadas conseguiu essa progressão, mas até mesmo quando entrou não era esse o seu objetivo, contudo foi convidada e acabou por aceitar. O testemunho desta entrevistada:

Não. Quando entrei no contact center foi como comunicadora, mas a verdade é que há cerca de 1 ano fui convidada para fazer parte da equipa de formação.

Exemplo dos restantes entrevistados:

Porque é um trabalho precário, a primeira coisa que nos disseram foi que para a empresa não tínhamos nome, eramos números, isto indica logo que ali os recursos humanos são desvalorizados enquanto pessoas... temos de fazer o trabalho e não ter expetativas.

Outro exemplo:

Muito improvável, pois existiam diversos colaboradores no call center que já estavam no mesmo há mais de 5 anos o que lhes permitia ter uma enorme vantagem em termos de progressão de carreira, oportunidades essas bastante escassas.

Por fim:

Não via. Nunca encarei aquele trabalho como uma coisa para muito tempo, era apenas para as férias, tirei essa conclusão logo na primeira semana que lá trabalhei, porque era muito cansativo e o que eu ganhava acabava por não compensar o trabalho todo e o cansaço a nível psicológico.

Assim fazendo uma conclusão para esta categoria, é de frisar que nenhum dos entrevistados via uma possibilidade de progressão na carreira. Pois não era esse o principal objetivo pelo qual se candidataram ao emprego, pois muito deles sabia que ia ser apenas um trabalho temporário. Assim pode-se afirmar que “o trabalho temporário é visto como uma perda de condição de inserção num emprego estável, criando uma condição de insegurança. Muitos dos trabalhadores de trabalho temporário, encara este como uma oportunidade para conhecer pessoas, para ter formação e para ganhar uma experiência profissional”. Levando esta experiência profissional apenas como uma forma de ganhar algum dinheiro, e de forma temporária, enquanto se dedicam aos estudos.

Para dar destaque a esta categoria da discriminação surge a seguinte questão “Alguma vez notou ou sentiu algum tipo de discriminação perante o seu género?”. Onde mais uma vez todos os entrevistados foram de encontro à mesma resposta, onde nenhum

alguma vez se sentiu discriminado perante o seu género, como podemos confirmar com as seguintes respostas:

Nunca me senti discriminado, felizmente

Outra resposta disso:

Não, felizmente. (pausa) Como o trabalho se tratava de atendimento ao telefone, da parte do cliente não houve comentários que fizesse com que eu me sentisse assim... E posso dizer isso também da parte dos meus colegas, que eram bastantes pois o call center é enorme, éramos também todos tratados de igual forma

Por conclusão:

Não, nunca. (pausa) Até porque a maioria das pessoas que trabalham no call center são mulheres.

Em conclusão, pode salientar-se que nenhum dos entrevistados felizmente se sentiu discriminado, pelo seu género.” É importante reter sobre a discriminação é a maneira na qual as suas formas mudam com o tempo, enquanto outras permanecem relativamente constantes.” Assim, e talvez seja por isso que nenhum dos entrevistados se tenha sentido alguma vez discriminado.

Para que fosse possível identificar a presença de algum tipo de discriminação a pergunta “Alguma vez presenciou algum tipo de discriminação? Se sim, que tipo de discriminação?”. E mais uma vez os entrevistados deram todos a mesma resposta, que nunca presenciaram qualquer tipo de discriminação. Como se pode confirmar com as seguintes respostas:

Felizmente também nunca presenciei nenhum tipo de discriminação.

Segundo outro entrevistado:

Ali nunca presenciei qualquer tipo de discriminação.

E ainda:

Não, nunca presenciei nenhum tipo de discriminação

Podemos assim concluir que apesar de vivermos numa sociedade onde o género é discriminado para certo tipo de trabalhos, nenhum dos entrevistados presenciou qualquer tipo de discriminação, fosse ela perante o género ou de outro tipo. “Segundo Yuri Kuroda temos de fazer valer as seguintes medidas para eliminar a discriminação contra a mulher e garantir os seguintes direitos, o direito ao trabalho; direito a mesma oportunidade de emprego; direito à livre escolha da profissão, direito à promoção, direito à estabilidade de emprego, direito de receber treinamento; direito à igual remuneração e tratamento; direito à segurança social, principalmente nos casos de aposentadoria, desemprego, doença, invalidez, velhice e outras condições incapacitantes para o trabalho, licença remunerada; direito à proteção da saúde e segurança das condições de trabalho, inclusive com relação à proteção da função reprodutiva.” Neste caso é perante o género feminino, mas talvez seja por estes fatores que não seja presenciável qualquer tipo de discriminação.

Por último temos esta categoria retirada da pergunta “Onde trabalha ou trabalhou existem ou existiam mais trabalhadores do sexo feminino ou masculino?”. Das respostas dos dez entrevistados dois deles, referem que a maioria dos trabalhadores eram do sexo masculino, como refere os dois entrevistados:

Existiam bem mais trabalhadores do sexo masculino.

Era bastante semelhante em termos percentuais, embora existissem mais colaboradores do sexo masculino.

Uma das entrevistadas refere que eram números muito parecidos:

Olha ali estávamos muito “fifty-fifty”, não reparei em nenhuma discrepância de género.

Por fim os restantes sete entrevistados referem que a presença maioritária era do sexo feminino, como se pode retirar das entrevistas:

Maioria sexo feminino

E por fim:

Mais trabalhadoras do sexo feminino, eramos cerca de oitenta por cento

Assim pode concluir-se que são as mulheres que mais estão presentes no trabalho de call center.

Uma greve conclusão geral sobre todas estas questões insere que na nossa sociedade todos os indivíduos entrevistados garantem que ainda existe, e que a questão do género é um motivo de discriminação para a possibilidade de encontrar ou concorrer a um trabalho.

E que apesar de nenhum dos indivíduos entrevistados tenha vivido ou presenciado algum tipo de discriminação, sabe-se que ela existe, e que é mais frequente na mulher como muitos deles referem. Que a maioria dos entrevistados concorreu a este emprego por motivos económicos, que não viam a possibilidade de uma progressão na carreira, pois nenhum pretendia continuar a exercer o trabalho de call center por muito tempo, não era esse o objetivo de vida. Contudo uma das entrevistadas, é a única que continua a trabalhar na empresa, pois foi convidada a fazer parte da equipa como comunicadora e formadora. Apesar de ao princípio não ver a possibilidade de uma carreira nessa mesma empresa.

O objetivo deste trabalho era a possibilidade de conciliar com os estudos, apesar de muitos referirem que era desgastante a nível psicológico e por isso terem preferido o regime de part-time, onde trabalhavam apenas algumas horas por semana.

Capítulo IV - Conclusões

Esta investigação proporcionou-me uma melhor compreensão do que era o meu objetivo de estudo, a questão do género e as condições de trabalho, aplicando um estudo de caso num call center.

Uma vez que o objetivo principal desta investigação era centrado em comparar a situação no trabalho em função do género, tendo em conta o local de trabalho dos entrevistados ser um call center, onde se pode constatar que a maioria dos entrevistados eram do sexo feminino. E que a maioria trabalhava como regime de part-time.

Com esta investigação pude concluir que na sociedade onde vivemos ainda se acredita que existe uma discriminação perante o género, especialmente o feminino no que toca à procura de emprego. A mulher desde sempre que lutou por um lugar no mercado de trabalho, e apesar de ter sido difícil essa conquista, ela aconteceu.

Contudo ainda é vista como o sexo fraco, que não tem capacidades para liderar ou para estar em cargos de chefia. Mas apesar desse estereótipo ela tem vindo a afirmar-se, conseguindo assim chegar ao mercado de trabalho, e até mesmo a cargos de chefia, mesmo que ainda sejam poucas, já conseguem fazer diferença num mundo que era dominado grande parte pelo sexo masculino.

E talvez seja por isso que a maioria dos entrevistados era do sexo feminino, pois já estão a vingar no mercado de trabalho.

Todavia e segundo a investigação realizada a discriminação ainda é um fator relevante, sendo que um dos objetivos específicos deste tema é identificar situações de discriminação de género em contexto laboral, apesar de todos os entrevistados referirem que ainda vivemos numa sociedade de discriminação de género, em termos laborais, todos os indivíduos apresentaram a mesma resposta, que nunca se sentiram discriminados perante o género, sendo esta uma realidade. Nem nunca presenciaram nenhum tipo de discriminação, fosse ela racial, sexual ou cultural, por exemplo, no local de trabalho. O que nos indica que nas empresas onde os entrevistados exerciam funções não existia, este tipo de preconceito. Que estes tenham presenciado.

Outro dos objetivos em estudo é comparar a situação no trabalho em função das habilitações literárias e o género, como se pode salientar todos os entrevistados à exceção de uma, todos estavam no ensino superior, licenciatura ou mestrado, quando se candidataram a este emprego, pois era uma forma de ajudar com os estudos. Apenas uma das entrevistadas têm apenas o 12º ano. Pode assim afirmar-se que todos os indivíduos se candidataram por motivos económicos, pois assim poderiam ganhar algum dinheiro que fosse possível ajudar nos estudos.

A maioria era trabalhador a part-time pois seria a maneira mais fácil para conciliar com os estudos, conseguindo ter tempo para as duas atividades ao mesmo tempo. A part-time trabalhavam apenas quatro horas por dia, o que era bastante aceitável, para não descorar dos estudos.

Sendo que ao entrarem para este emprego, a ideia não era permanecer, era apenas ganhar algum dinheiro. Pois nenhum dos entrevistados achava que poderia progredir na carreira dentro do call center. Apenas uma das entrevistadas conseguiu fazê-lo. Não era o principal objetivo dos indivíduos, pois só estavam ali para poder ganhar dinheiro para terminar os estudos. Há ainda quem refira que só entrou no call center pois não conseguiu encontrar mais nenhum trabalho.

O que nos leva a pensar no trabalho precário e na questão do subemprego. Onde o indivíduo não tem condições para se conseguir sustentar economicamente, levando assim à necessidade de recorrer a um emprego temporário para que a sua sobrevivência seja assegurada.

Levando assim para o último objetivo desta investigação, que é identificar situações de subemprego em função do género. A verdade é que tirando uma das entrevistadas, que continua a exercer funções, todos os outros se encontram nessa situação, pois alguns apenas trabalharam alguns meses.

Alguns destes trabalhadores mantiveram-se no cargo enquanto estudavam e por pouco tempo, pois como alguns dos entrevistados referiram era muito cansativo a nível psicológico.

Como referido anteriormente o síndrome de burnout, leva a uma exaustão profissional, não acontecendo apenas no call center, mas que advém do cansaço a nível psicológico

do trabalhador. Levando a esgotamento emocional, a despersonalização e a falta de realização pessoal, e talvez seja por estas três razões que apenas alguns dos entrevistados ficaram apenas alguns meses.

Assim podemos concluir que esta investigação deu a conhecer uma realidade sobre o trabalho no call center, um pouco desconhecida, como o facto do fator psicológico ser um dos motivos para que não consigam permanecer muito tempo. Pois a realidade é que efetuam sempre o mesmo trabalho, com tempo contado e poucas pausas, começa a ser um trabalho monótono, que não leva a realização pessoal. Que apesar de tudo é visível que não existe discriminação de género, no local onde os entrevistados exerciam ou exercem funções. Nunca presenciaram, mas que a verdade é que vivemos numa sociedade onde a discriminação de género ainda é recorrente, pois todos afirmam isso.

Para que se possa melhorar esta situação, na nossa sociedade a mulher tem de deixar de ser vista como o sexo fraco, tem de ter a mesma oportunidade que o homem tem, para cargos que a mulher ainda não seja bem vista. Tem de se afirmar, e mostrar as capacidades que tem, e ir à luta pelos cargos.

Em relação aos call center têm de melhorar a forma como são vistos, pois ainda são considerados empregos precários e sempre com a mesma rotina. Uma das formas que poderia motivar quem lá trabalha, poderia ser o fato de ter mais pausas, para que a nível psicológico não fosse tao cansativo, pois estar horas sempre a realizar a mesma função, torna-se exaustivo.

A possibilidade de ter melhores condições, a possibilidade ainda de crescer dentro na empresa, um progresso a nível de futuro profissional, algo que cativa os jovens e que não seja apenas um emprego temporário, mas que o individuo queira permanecer e crescer dentro da empresa. Pois muitos não vêm esse tipo de oportunidade.

Deixar de ser visto como um trabalho precário e numa situação de subemprego.

Assim, e com esta investigação pode frisar-se que o mundo do trabalho não é fácil, principalmente no call center, que ainda não é visto como um emprego em que se possa crescer e que dê frutos.

Por fim é de salientar o fato de que em dez entrevistados nenhum sofreu ou presenciou nenhum tipo de discriminação, o que significa que com o passar dos anos a nossa sociedade está a mudar.

Bibliografia

- Afonso, A. d. (2015). *Carreira num Call Center: Acaso ou falta de opções ?* Porto : Universidade do Porto .
- Agostinho, M. L. (Outubro de 2013). *(Des)Isigualdades de Género nas Organizações de trabalho: O caso de uma autarquia local*. Coimbra: Instituto Superior Miguel Torga.
- Almeida, J. F., & Pinto, J. M. (1995). *A investigação nas Ciências Sociais*. Lisboa: Editorial Presença.
- Batista, E. (Junho de 2008). Aurora . *Formas de Organização do Trabalho: Apontamentos para uma "Anti-Sociologia do Trabalho"*, pp. 38-46.
- Botelho, M.C. & P. M. (2015). *Desumanização do trabalho e turnover num call center de uma instituição bancária* . International Journal on Working Conditions .
- Casaca, S. F. (2005). *Flexibilidade, trabalho e empregos: - ensaio de conceptualização*. SOCIUS. Lisboa. nº10, pp. 1-25.
- Casaca, S. F. (2013). *As novas dinâmicas laborais e os desafios da articulação com a vida familiar*. *Sociologia, Problemas e Práticas*, nº72, pp. 31-52.
- Casaca, A. R. (2015). *As mulheres perante o desafio de uma carreira internacional* . *Sociologia, Problemas e Práticas*, nº 77, pp. 77-94
- Cerdeira, M. d. (2009). *A perspectiva de género nas relações laboriais portuguesas* , *Sociología, Problemas e Práticas*, nº60. pp. 81-103.
- Chambel, J. B. (2016).. *Motivação e satisfação com a vida em trabalhadores temporários: validade de uma medida usando a teoria de autodeterminação*, *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, pp. 1-15.
- Chaves, A. A., Souza, A. M., & Oliveira, V. A. (2013). *As duas faces da exploração do trabalho: Subemprego e escravidão*. São Caetano do Sul: Centro Paula Souza.

- Costa, H. A. (07 de Julho de 2017). *Call centers entre a fatalidade e a utopia*. Obtido de Publico : <https://www.publico.pt/2017/07/07/economia/opiniao/call-centers-entre-a-fatalidade-e-a-utopia-1778052>
- Coutinho, C. P. (2014). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática*. Coimbra: Edições Almedina.
- Dias, I. (2015). *Sociologia da família e do género*. Lisboa : Pactor - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação .
- Estatística, I. N. (15 de 01 de 2018). Obtido de <http://smi.ine.pt/Pesquisa>
- Ferman, G. S., & Levin, J. (1979). *Investigación en Ciencias Sociales*. México: Editorial Limusa.
- Fortin, M. F. (1999). *O processo de investigação: Da conceção à realização*. Camarate: Lusociência, Edições técnicas e Científicas, Lda.
- Gama, O. d. (2014). *Anarquismo e Relações de Género - o olhar anarquista do início do século XX*. Lisboa:ISCTE/IUL .
- Garcia, P. C. (10 de Janeiro de 2016). *Onde os sonhos vão morrer. Um mês num call center*. Obtido de Jornal I: https://ionline.sapo.pt/492681?fbclid=IwAR2Hplrh9WKtVyhiPKTNXzYgcg7vvus2mdu_BGZjS728rHTxXP2QIzZUXJs
- Guimarães, C. I. (2012). *Teleoperadores de Call Center de uma empresa de comunicação em Porto Alegre: um estudo sociológico*. Porto Alegre: Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul .
- Haguette, T. M. (1995). *Metodologias qualitativas na sociologia*. Petrópolis: Vozes.
- Junior, A. B. (2012). *Noção de trabalho em Marx, Durkheim e Weber*. Natal : Universidade Federal do Rio Grande do Norte .
- Kovács, I. (2005). *Flexibilidade de Emprego: Riscos e oportunidades*. Oeiras: Celta.
- Kovács, I., Casaca, S. F., Ferreira, J. M., & Sousa, M. T. (2006). *Flexibilidade e crise de emprego: tendências e controvérsias*. SOCIUS Lisboa. nº8 pp. 1-78

- Luzio, A. L. (2006). *Novas tecnologias educativas e ensino de enfermagem: um estudo sobre opiniões*. Lisboa : Universidade de Lisboa .
- Ochoa, C. (11 de Novembro de 2015). *Netquest*. Obtido de Amostragem não probabilística: Amostra por bola de neve : <https://www.netquest.com/blog/br/blog/br/amostra-bola-de-neve> . Acesso 12 de Março de 2018
- Oliveira, E. (s.d.). *Estudo de Caso*. Obtido de InfoEscola Navegando e Aprendendo : <https://www.infoescola.com/sociedade/estudo-de-caso/> . Acesso 14 de Março de 2018
- Oliveira, R. A. (Abril de 2010). *Kinesis*, Vol. II, nº3. *A concepção de trabalho na filosofia do jovem Marx e suas implicações antropológicas* , pp. 72-88.
- Palma, T. (19 de Março de 2016). *O 'call center' deu-me cabo da vida*. Obtido de Observador : https://observador.pt/especiais/sindrome-burnout-call-center-deu-me-cabo-da-vida/?fbclid=IwAR0x3Qk4wjzc1btwks8XtD9jDK_LsVrL_pj2fFP2EkpsGpMts6KGRnF9Ks . Acesso 20 de Março de 2018
- Pereira, E. (2010). *Emprego e Desemprego na Região do Norte de Portugal. Edição 2009*. Em Observatório das dinâmicas regionais do Norte.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- S. d. (1981). *Emprego, Subemprego e Desemprego*. Rio de Janeiro: Fundação instituto brasileiro de geografia e estatística.
- Roque, I. M. (2010). *As linhas de montagem teleoperacionais no mundo dos call centers: um retrato local numa moldura transnacional* . Coimbra: Universidade de Coimbra .
- S.d .*Temporários trabalham com maior motivação e com menos stresse*. (03 de Novembro de 2011). Obtido de Jornal de Noticias :

<https://www.in.pt/sociedade/interior/temporarios-trabalham-com-maior-motivacao-e-com-menos-stresse--2098186.html>

Schouten, M. J. (2011). *Uma Sociologia do Género*. Vila Nova Famalicão : Húmus .

Silva, A. S., & Pinto, J. M. (1989). *Metodologia das Ciências Sociais*. Edições Afrontamento.

Silva, L. F. (2006). *Relações de Trabalho em Call Centers: Flexibilidade laboral e perfis sócio-ocupacionais em novo cenário de emprego*. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul .

Teixeira, V. C. (21 de Janeiro de 2012). *O fenômeno Teto de Vidro e a ocupação da mulher no mercado de trabalho*. Obtido de Administradores.com: <http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/o-fenomeno-teto-de-vidro-e-a-ocupacao-da-mulher-no-mercado-de-trabalho/61094/>

Vargas, F. B. (2016). Trabalho, Emprego, Precariedade: dimensões conceituais em debate. Em *Caderno CRH*. Salvador. pp. 313-331

Anexos

Anexo A

Grelhas de análise

Perguntas	Análise de contexto	Análise de conteúdo	Categoria	Subcategoria
Género	Ent1: Ent6: Ent10: Masculino Ent2: Ent3: Ent4: Ent5: Ent7: Ent8: Ent9: Feminino	Masculino Feminino	Género	✓ Masculino ✓ Feminino
P.1 Qual a sua idade?	Ent1: “e: Tenho vinte e um anos de idade.” Ent2: e Ent4 e Ent8: e Ent9: “e: Vinte e três anos” Ent3: “e: Vinte e cinco anos “ Ent5: “e: Vinte sete” Ent6: “e: vinte cinco anos” Ent7: “e: Dezanove anos “ Ent10: “e: Vinte e um anos.”	- Vinte e um anos - Vinte e três anos - Vinte e cinco anos - Vinte sete anos - Vinte cinco anos - Dezanove anos - Vinte e um anos	Idade	✓ 0-15 ✓ 15-30
P.2 Qual o seu nível de escolaridade?	Ent1: “e: Sou estudante de mestrado neste momento”	- Estudante de mestrado		

	<p>Ent2: “e: Licenciatura em Sociologia”</p> <p>Ent3: “e: Pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos”</p> <p>Ent4: e Ent7: “e: Licenciatura.”</p> <p>Ent5: “e: Licenciatura em Sociologia e Pós-Graduação em Gestão de Recursos Humanos”</p> <p>Ent6: “e: Sou licenciado em Sociologia”</p> <p>Ent8: “e: Décimo segundo ano”</p> <p>Ent9: “e: Licenciatura em Relações Internacionais”</p> <p>Ent10: “e: Estou no primeiro ano da licenciatura em Geologia.”</p>	<p>- Licenciatura em Sociologia</p> <p>- Pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos</p> <p>- Licenciatura</p> <p>- Pós-graduação em Gestão de Recursos Humanos</p> <p>- Licenciado em Sociologia</p> <p>-Décimo segundo ano</p> <p>- Licenciada em Relações Internacionais</p> <p>- Licenciatura em Geologia</p>	<p>Escolaridade</p>	<p>✓ 10º ano ao 12º ano</p> <p>✓ Licenciatura</p> <p>✓ Pós-graduação</p>
--	--	---	---------------------	--

<p>P.3 Qual a profissão que exerce neste momento?</p>	<p>Ent1: e Ent4 e Ent7: “e: Estudante”</p> <p>Ent2: “e: Sou lojista”</p> <p>Ent3: “e: Técnica de Recursos Humanos “</p> <p>Ent5: “e: Neste momento como socióloga, um estágio em sociologia”</p> <p>Ent6: “e: Recruter numa empresa de tecnologias da informação.”</p> <p>Ent8: “e: Sou estudante”</p> <p>Ent9: “e: Sou formadora e comunicadora de Contact Center”</p> <p>Ent10: “e: Neste caso sou estudante”</p>	<p>- Estudante</p> <p>- Lojista</p> <p>- Técnica de Recursos Humanos</p> <p>- Estagiária em Sociologia</p> <p>- Recruter</p> <p>- Estudante</p> <p>- Formadora e comunicadora de Contact Center</p> <p>- Estudante</p>	<p>Profissão</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudante ✓ Lojista ✓ Técnica de Recursos Humanos ✓ Estagiária ✓ Recruter ✓ Formadora e Comunicadora
<p>P.4 Qual a sua nacionalidade?</p>	<p>Ent1: Ent2: Ent3: Ent4: Ent5: Ent6: Ent7: Ent8: Ent9: Ent10 “e: Portuguesa”</p>	<p>- Portuguesa</p>	<p>Nacionalidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Portuguesa

<p>P.5 Qual a sua residência atual?</p>	<p>Ent1: e Ent9: “e: Resido em Évora”</p> <p>Ent2: e Ent10 “e: Moro em Évora”</p> <p>Ent3: Ent6: “e: Lisboa”</p> <p>Ent4: Ent5: Ent8: “e: Évora”</p> <p>Ent7: “e: Resido em São Sebastião da Giesteira, no concelho de Évora”</p>	<p>- Évora</p> <p>- Évora</p> <p>- Lisboa</p> <p>- Évora</p> <p>- São Sebastião da Giesteira</p>	<p>Local de Residência</p>	<p>✓ Évora</p> <p>✓ Lisboa</p> <p>✓ São Sebastião da Giesteira</p>
<p>P.9 Há quanto trabalha ou trabalhou na empresa?</p>	<p>Ent1: “e: Foi curto, apenas 1 mês”</p> <p>Ent2: “e: Trabalhei na empresa um ano, mas acabei por me despedir no final do mês de agosto”</p> <p>Ent3: “e: Trabalhei cerca de 1 ano e 6 meses.”</p> <p>Ent4: “e: Cerca de um ano e quatro meses”</p>	<p>- Um mês</p> <p>- Um ano</p> <p>- Um ano e seis meses</p> <p>- Um ano e quatro meses</p>		

	<p>Ent5: “e: Trabalhei no call center apenas cinco meses”</p> <p>Ent6: “e: Cerca de 8 meses.”</p> <p>Ent7: “e: Trabalhei quase dois meses”</p> <p>Ent8: “e: Cerca de três meses”</p> <p>Ent9: “e: Quase 4 anos.”</p> <p>Ent10: “e: Foram cerca de três meses.”</p>	<p>- Cinco meses</p> <p>- Oito meses</p> <p>- Dois meses</p> <p>- Três meses</p> <p>- Quatro anos</p> <p>- Três meses</p>	<p>Tempo de trabalho</p>	<p>✓ 1 mês – 6 meses</p> <p>✓ 6 meses – 1 ano</p> <p>✓ 1 ano – 2 anos</p> <p>✓ 2 anos – 3 anos</p> <p>✓ 3 anos – 4 anos</p>
<p>P.6 Acha que na sociedade atual, ainda existe discriminação de gênero? Porquê?</p>	<p>Ent1: “e: Sim, acho que ainda existe. [pausa] As desigualdades salariais são um reflexo dessa existente discriminação, tal como a falta de presença feminina em certos cargos de grande importância na área administrativa,</p>	<p>- “Acho que ainda existe. (...) As desigualdades salariais são reflexo dessa existente discriminação (...) a falta de presença feminina em (...) cargos de grande importância. (...)”</p>	<p>Discriminação de gênero na sociedade atual</p>	<p>✓ Existe</p> <p>✓ Não existe</p>

	<p>política, entre outras”</p> <p>Ent2: “e: Na minha opinião sim. e: Porque ainda se vê muitos cargos de chefia a serem ocupados maioritariamente por homens, do que por mulheres. Penso que as empresas portuguesas ainda têm a ideia de que a mulher é um ser frágil e doce, logo não têm requisitos necessários para liderar”</p> <p>Ent3: “e: Penso que vai sempre existir, talvez não numa dimensão como antes e não na nossa realidade, mas em países como por exemplo Arábia Saudita é uma constante, desde mulheres não poderem andar sozinhas na rua ou não</p>	<p>- “Na minha opinião sim. (...) Ainda se vê muitos cargos de chefia a serem ocupados (...) por homens. Penso que as empresas portuguesas (...) de que a mulher é um ser frágil (...) não têm requisitos (...) para liderar.”</p> <p>- “Penso que vai sempre existir, talvez não numa dimensão como antes e não na nossa realidade. (...)”</p>		
--	--	---	--	--

	<p>poderem conduzir.”</p> <p>Ent4: “e: Sim e: Pois é de notar uma difícil aquisição a cargos superiores”</p> <p>Ent5: “e: Sim e: Porque ainda existe um estereótipo de que alguns trabalhos são apenas para homens... huum, como por exemplo cargos de chefia, e outros apenas para mulheres, como os cargos de receção. E quando são passadas as barreiras de género, as mulheres sobretudo são alvo de discriminação, por exemplo, achas que se uma mulher for a encarregada de uma obra é levada a sério?”</p>	<p>- “(...) É de notar uma difícil aquisição a cargos superiores.”</p> <p>- “(...) Ainda existe um estereotipo de que alguns trabalhos são apenas para homens (...) como (...) cargos de chefia, e outros apenas para mulheres, como cargos de receção. E quando são passadas as barreiras de género, as mulheres (...) são alvo de discriminação. (...) A mulher é vista (...) como inferior. O mesmo se passa com os homens, se um homem optar pela profissão de cabeleireiro, esteticista ou afins, a sociedade declara logo que é homossexual apenas e somente porque</p>		
--	---	---	--	--

	<p>Ahh, que vai conseguir obter respeito dos homens? É muito complicado porque uma mulher ainda é vista, sobretudo em áreas que são consideradas do homem, como inferior... O mesmo se passa com os homens, se um homem optar pela profissão de cabeleireiro, esteticista ou afins, a sociedade declara logo que é homossexual apenas e somente porque está estabelecido que são profissões de mulheres, e isto é claramente uma desigualdade de género e automaticamente são discriminados pela sociedade.”</p> <p>Ent6: “e: Considero que com o passar dos anos a discriminação de género é algo</p>	<p>está estabelecido que são profissões de mulheres, e isto é claramente uma desigualdade de género e automaticamente são discriminados pela sociedade.”</p> <p>- “(...) com o passar dos anos a discriminação de género é algo que está a diminuir, embora ainda se verifique</p>		
--	--	--	--	--

	<p>que está a diminuir, embora ainda se verifique em algumas situações”</p> <p>Ent7: “e: Sim, acho que ainda existe. Pois, no geral as mulheres recebem salários menores do que os dos homens e (pausa) estes apesar disso têm muitos mais oportunidades de trabalho do que as mulheres. Isto porque o sexo feminino sempre foi o “sexo fraco” (realizou o gesto de aspas), visto pela sociedade, infelizmente”</p> <p>Ent8: “e: Sim... e: Pois, a sociedade ainda não quer que o sexo feminino represente um papel tão ou mais importante quanto o do homem... As nossas raízes ainda se refletem na atualidade, onde a mulher é</p>	<p>em algumas situações”</p> <p>- (...) Acho que ainda existe. (...) no geral as mulheres recebem salários menores do que os dos homens (...) estes apesar disso têm muitos mais oportunidades de trabalho do que as mulheres. Isto porque o sexo feminino sempre foi o “sexo fraco”, visto pela sociedade, infelizmente”</p> <p>- (...) a sociedade ainda não quer que o sexo feminino represente um papel tão ou, mas importante quanto o do homem (...) a mulher é vista como o sexo fraco e sem capacidade para desempenhar</p>		
--	---	---	--	--

	<p>vista como o sexo fraco e sem capacidade para desempenhar diversos papéis na sociedade. HUUUUU, ainda há o estereótipo de que a mulher deve estar em casa nas vidas domésticas e que o homem é que deve sustentá-la. No entanto, há cada vez mais movimentações feministas que estão a ganhar força e deste modo, penso que daqui a uns anos tenhamos uma sociedade de igual para igual.”</p> <p>Ent9: “e: Sim, mas não de forma tão acentuada como à uns tempos atrás. A verdade é que as mulheres cada vez querem e se esforçam por marcar uma posição.”</p> <p>Ent10: “e: Sim, ahhhhh</p>	<p>diversos papéis na sociedade. (...) ainda há o estereótipo de que a mulher deve estar em casa nas vidas domésticas e que o homem é que deve sustentá-la. (...) penso que daqui a uns anos tenhamos uma sociedade de igual para igual.”</p> <p>- “Sim, mas não de forma tão acentuada como à uns tempos atrás. A verdade é que as mulheres cada vez querem e se esforçam por marcar uma posição.”</p> <p>- “Sim (...) principalmente a</p>		
--	---	--	--	--

	principalmente a nível de salários entre homens e mulheres.”	nível de salários entre homens e mulheres.”		
P.7 Relativamente à procura de emprego, acha que esta diferença de géneros afeta a igualdade de oportunidades para ambos os sexos?	<p>Ent1:” e: Sim, acho que ainda afeta infelizmente”</p> <p>Ent2: “e: Na minha opinião, acho que sim”</p> <p>Ent3: “e: No meu caso em específico, nunca me senti discriminada por ser do sexo feminino”</p> <p>Ent4: “e: Sim”</p> <p>Ent5: “e: Claramente, porque mesmo as pessoas que estão à procura de emprego, afastam logo algumas ofertas de trabalho, porque sabem que não vão ser selecionadas, achas que eu me vou candidatar a uma oferta de canalizador? Ou de obras? Até posso ter</p>	<p>- “(...) Afeta infelizmente”</p> <p>- “Na minha opinião, acho que sim”</p> <p>- “No meu caso (...) nunca me senti discriminada por ser do sexo feminino”</p> <p>- “Sim”</p> <p>- “Claramente (...) as pessoas que estão à procura de emprego, afastam logo algumas ofertas de trabalho, porque sabem que não vão ser selecionadas. (...) É muito complicado, porque ainda existe muito o estigma de que algumas profissões são só para homens,</p>	A diferença de género afeta a igualdade de oportunidades	<p>✓ Afeta</p> <p>✓ Não afeta</p>

	<p>qualificações porque aprendi com fulano X e até trabalhei com ele algum tempo, mas achas mesmo que me vou candidatar? Já sei à partida que jamais me vão chamar para entrevista, mas mesmo que chamem e que eu até fique com o cargo, achas que a minha vida naquela profissão vai ser fácil? Ahh... vou ser enxovalhada e nunca vão levar o meu trabalho a sério... é muito complicado, porque ainda existe muito o estigma de que algumas profissões são só para homens, assim como outras são só para mulheres.”</p> <p>Ent6: “e: Depende da posição em questão, há organizações que pretendem</p>	<p>assim como outras são só para mulheres.”</p> <p>- “Depende da posição (...), há organizações que pretendem colaboradores do sexo feminino e</p>		
--	--	--	--	--

	<p>colaboradores do sexo feminino e outras que pretendem colaboradores do sexo masculino”</p> <p>Ent7: “e: Sim, afeta e bastante. O homem tem mais oportunidades de crescer no trabalho do que as mulheres por mais injusto que seja, é real “</p> <p>Ent8: “e: Sim, acho”</p> <p>Ent9:” e: Sim. As tarefas de maior importância ainda são geridas por homens, para além de que ainda existe aquela discriminação de que a mulher é um ser inferior e um ser que deve ser submisso, daí a figura da mulher não ser muitas vezes vista em cargos hierárquicos importantes.”</p>	<p>outras que pretendem colaboradores do sexo masculino”</p> <p>- “Sim, afeta e bastante. O homem tem mais oportunidades de crescer no trabalho do que as mulheres. (...)”</p> <p>- “Sim, acho”</p> <p>- “Sim. As tarefas de maior importância ainda são geridas por homens (...) ainda existe aquela discriminação de que a mulher é um ser inferior e um ser que deve ser submisso, daí a figura da mulher não ser muitas vezes vista em cargos hierárquicos importantes.”</p>		
--	--	--	--	--

	Ent10: "e: Sim, acho que sim."	- "Sim, acho que sim"		
P.8 O que levou a candidatar-se a este emprego?	<p>Ent1: "e: Necessidade de ganhar algum dinheiro para ajudar nas despesas universitárias."</p> <p>Ent2: "e: Na altura, porque precisava de um trabalho com um horário flexível devido a ser trabalhadora estudante."</p> <p>Ent3: "e: Procurava um part-time para conciliar com a realização do meu mestrado, ter o meu próprio dinheiro uma vez que tinha bastante tempo livre"</p> <p>Ent4 "e: Não encontrei mais nenhum"</p> <p>Ent5: "e: Na altura tinha ingressado em mestrado, e tinha aulas apenas às</p>	<p>- "(...) Ganhar algum dinheiro para ajudar nas despesas universitárias."</p> <p>- "(...) trabalho com um horário flexível devido a ser trabalhadora estudante."</p> <p>- Procurava um part-time para conciliar com (...) mestrado, ter o meu próprio dinheiro (...)"</p> <p>- "Não encontrei mais nenhum"</p> <p>- (...) tinha ingressado em mestrado, (...) portanto achei</p>	Motivo para candidatar-se ao emprego	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Económicos ✓ Sociais ✓ Tempo livre ✓ Conciliar com os estudos ✓ Sem outras ofertas ✓ Independência financeira

	<p>sextas à tardinha, e aos sábados de manhã, portanto achei que devia encontrar um trabalho em part-time para ocupar o tempo e ganhar algum dinheiro... o call center foi a solução encontrada, porque na altura havia ainda menos oportunidades, ahh e ali conseguia escolher os horários e as folgas.”</p> <p>Ent6: “e: Queria ter a minha independência financeira e surgiu a oportunidade de trabalhar num call center, algo que considerei interessante para uma primeira experiência profissional”</p> <p>Ent7: “ e: Bem, o que me levou a candidatar-me a este emprego foi o facto de ser</p>	<p>que devia encontrar um trabalho em part-time para ocupar o tempo e ganhar algum dinheiro... o call center foi a solução encontrada (...) conseguia escolher os horários e as folgas.”</p> <p>- “Queria ter a minha independência financeira (...)”</p> <p>- (...) o facto de ser atendimento ao publico, tudo pelo telefone, o que me parecia</p>		
--	---	--	--	--

	<p>atendimento ao publico, tudo pelo telefone, o que me parecia ser bastante fácil... e também porque já tinha e tenho muitas amigas que la trabalharam e tinha uma certa curiosidade em experimentar, sendo que quando me candidatei era altura de ferias e precisava de arranjar uma ocupação e de preferência que ganhasse algum dinheiro”</p> <p>Ent8: “e: Maioritariamente pela fonte de rendimento, uma vez que fiz uma pausa nos estudos.”</p> <p>Ent9: “e: Candidatei-me a este emprego quando fui para a universidade, em part-time, de forma a conseguir ganhar algum dinheiro</p>	<p>ser bastante fácil (...) quando me candidatei era altura de ferias e precisava de arranjar uma ocupação e de preferência que ganhasse algum dinheiro”</p> <p>- “(...) fonte de rendimento, uma vez que fiz uma pausa nos estudos.”</p> <p>- “Candidatei-me a este emprego quando fui para a universidade, (...) de forma a conseguir ganhar algum dinheiro”</p>		
--	--	--	--	--

	<p>para mim e para as minhas coisas.”</p> <p>Ent10: “e: Principalmente por necessidades económicas.”</p>	<p>- “(...) necessidades económicas.”</p>		
<p>P.10 Era/é trabalhador a part-time ou tempo inteiro? Quantas horas trabalha ou trabalhava por semana?</p> <p>P.11 (Se for a part-time) Quais os motivos para não ter trabalhado a tempo inteiro? Não pretendeu ou não teve oportunidade para tal?</p>	<p>Ent1: “e: Era a part-time e: vinte e cinco horas por semana”</p> <p>“e: Porque não iria conseguir conciliar com os estudos se tivesse a tempo inteiro”</p> <p>Ent2: “e: Trabalhava seis horas diárias, trinta horas semanais com folgas ao fim-de-semana.</p> <p>e: Não pretendi, uma vez que também estudava”</p> <p>Ent3: “e: Inicialmente em período de formação</p>	<p>- “(...) Part-time. Vinte e cinco horas por semana”</p> <p>- “(...) não iria conseguir conciliar com os estudos (...)”</p> <p>- “(...) seis horas diárias, trinta horas semanais (...).</p> <p>- “Não pretendi, uma vez que também estudava”</p> <p>- “(...) trabalhava 4h diárias.”</p>	<p>Trabalhador a part-time ou tempo inteiro</p> <p>Horas que trabalhava por semana</p> <p>Motivos para não ter trabalhado a tempo inteiro</p>	<p>✓ Part-time</p> <p>✓ Tempo inteiro</p> <p>✓ 0 horas – 25 horas</p> <p>✓ 26 horas – 50 horas</p> <p>✓ Não pretendeu</p> <p>✓ Não teve oportunidade</p>

	<p>trabalhei 3 meses 8h diárias. Decorrido esse período, durante 3 meses 6h, nos restantes meses trabalhava 4h diárias. e: Não pretendia trabalhar tempo inteiro”</p> <p>Ent4: “e: Part-time. e: ahhhh, trinta horas por semana. e: Não trabalhei a tempo inteiro uma vez que oito horas por dia era demasiado esgotante a nível psicológico, e porque estava a estudar ao mesmo tempo”</p> <p>Ent5: “e: Era trabalhadora a part-time. e: Trabalhava vinte e cinco horas semanais, com folgas fixas e: Logo no início, quando comecei a trabalhar só havia a opção de trabalhar a part-time, mas se quisesse passado</p>	<p>- “Não pretendia trabalhar tempo inteiro”</p> <p>- “Part-time (...) trinta horas por semana.”</p> <p>- (...) uma vez que oito horas por dia era demasiado esgotante a nível psicológico, e porque estava a estudar ao mesmo tempo”</p> <p>- “Part-time. Trabalhava vinte e cinco horas semanais, com folgas fixas.”</p> <p>- “(...) só havia a opção de trabalhar a part-time (...) optei por part-time porque queria fazer o mestrado, e</p>		
--	--	--	--	--

	<p>algun tempo, podíamos pasar a tempo inteiro [pausa] optei por part-time porque quería fazer o mestrado, e aquele traballo é muito desgastante a nivel psicológico e se fosse pasar para full-time iría descorar os estudos. “</p> <p>Ent6: “e: Trabalhava em regime de part-time e: Trabalhava 25 horas por semana e: Optei pelo regime de part-time para conseguir conciliar o traballo no call center com o mestrado”</p> <p>Ent7: “e: Tempo inteiro e: Ora, trabalhava oito horas por dia, de segunda a sexta”</p> <p>Ent8: “e: Era a tempo inteiro e</p>	<p>aquele traballo é muito desgastante a nivel psicológico e se fosse pasar para full-time iría descorar os estudos. “</p> <p>- “(...) Part-time. Trabalhava 25 horas por semana”</p> <p>- “(...) time para conseguir conciliar o traballo no call center com o mestrado”</p> <p>- “Tempo inteiro. (...) trabalhava oito horas por dia (...)”</p> <p>- “(...) tempo inteiro e eram</p>		
--	---	--	--	--

	<p>eram quarenta horas por semana”</p> <p>Ent9: “e: Inicialmente comecei por trabalhar em part-time, quatro horas, e atualmente trabalho a tempo inteiro, oito horas”</p> <p>Ent10: “e: Era trabalhador a tempo inteiro, trabalhava cerca de oito horas por dia “</p>	<p>quarente horas por semana”</p> <p>- “(...) atualmente trabalho a tempo inteiro, oito horas”</p> <p>- “Era trabalhador a tempo inteiro, trabalhava cerca de oito horas por dia”</p>		
<p>P.12 Via possibilidade de progressão na carreira? Porquê?</p>	<p>Ent1: “e: Nem por isso. Não era algo que fosse aquilo que eu realmente gosto de fazer”</p> <p>Ent2: “Não, porque eu própria sabia que não ia progredir devido aos elementos da chefia e eu própria não queria.”</p> <p>Ent3: “e: Não, não era esse o meu objetivo”</p>	<p>- “Não era algo que fosse aquilo que eu realmente gosto de fazer”</p> <p>- “Não, porque eu própria sabia que não ia progredir (...) e eu própria não queria.”</p> <p>- “Não, não era esse o meu objetivo”</p>	<p>Progressão na carreira</p>	<p>✓ Sim</p> <p>✓ Não</p>

	<p>Ent4: “e: Não e: Havia muito a questão do favoritismo”</p> <p>Ent5: “e: Não. e: Porque é um trabalho precário, a primeira coisa que nos disseram foi que para a empresa não tínhamos nome, eramos números, isto indica logo que ali os recursos humanos são desvalorizados enquanto pessoas... temos de fazer o trabalho e não ter expetativas.”</p> <p>Ent6: “e: Muito improvável, pois existiam diversos colaboradores no call center que já estavam no mesmo há mais de 5 anos o que lhes permitia ter uma enorme vantagem em termos de progressão de carreira,</p>	<p>- “Não. Havia muito a questão do favoritismo”</p> <p>- Não. e: Porque é um trabalho precário (...) que para a empresa não tínhamos nome, eramos números (...) temos de fazer o trabalho e não ter expetativas.”</p> <p>- “Muito improvável. (...)”</p>		
--	--	---	--	--

	<p>oportunidades essas bastante escassas.”</p> <p>Ent7: “e: Não via e: Nunca encarei aquele trabalho como uma coisa para muito tempo, era apenas para as férias, tirei essa conclusão logo na primeira semana que la trabalhei, porque era muito cansativo e o que eu ganhava acabava por não compensar o trabalho todo e o cansaço a nível psicológico”</p> <p>Ent8: “e: Ahhh, não, porque era apenas um trabalho temporário e não fazia intenções de prolongar”</p> <p>Ent9: “e: Não. Quando entrei no contact center foi como comunicadora, mas a verdade é que há cerca de 1 ano fui convidada para fazer parte</p>	<p>- “Não via. Nunca encarei aquele trabalho como uma coisa para muito tempo (...)”</p> <p>- “(...) não, porque era apenas um trabalho temporário e não fazia intenções de prolongar”</p> <p>- “Não. (...) mas a verdade é que há cerca de 1 ano fui convidada para fazer parte da</p>		
--	---	--	--	--

	<p>da equipa de formação.”</p> <p>Ent10: “e: ahhh não, não via, não era o meu objetivo”</p>	<p>equipa de formação.”</p> <p>- “(...) não era o meu objetivo”</p>		
<p>P.13 Alguma vez notou ou sentiu algum tipo de discriminação perante o seu género?</p> <p>P.14 Alguma vez presenciou algum tipo de discriminação?</p> <p>Se sim, que tipo de discriminação?</p>	<p>Ent1: “e: Nunca me senti discriminado, felizmente”</p> <p>“e: Felizmente também nunca presenciei nenhum tipo de discriminação”</p> <p>Ent2: “e: Não, nunca. e: Que eu estivesse presente, não.”</p> <p>Ent3: e Ent4: e Ent6 e Ent8: e Ent10: “e: Não. e: Não”</p> <p>Ent5: “e: Não, nunca senti nada disso e: Ali nunca presenciei qualquer tipo de discriminação.”</p> <p>Ent7: “e: Não, felizmente. (pausa) Como o trabalho se</p>	<p>- “Nunca me senti discriminado (...)”</p> <p>- “(...) também nunca presenciei nenhum tipo de discriminação”</p> <p>- “Não, nunca.”</p> <p>- “Que (..) estivesse presente, não.”</p> <p>- Não</p> <p>- Não</p> <p>- “Não, nunca senti nada disso”</p> <p>- (...) nunca presenciei qualquer tipo de discriminação.”</p> <p>- “Não, felizmente. (...) E posso dizer isso também da parte</p>	<p>Discriminação perante o género</p> <p>Tipos de discriminação</p>	<p>✓ Sim</p> <p>✓ Não</p> <p>✓ Discriminação racial</p> <p>✓ Discriminação pela orientação sexual</p> <p>✓ Discriminação pelo género</p> <p>✓ Discriminação pela nacionalidade e cultura</p>

	<p>tratava de atendimento ao telefone, da parte do cliente não houve comentários que fizesse com que eu me sentisse assim... E posso dizer isso também da parte dos meus colegas, que eram bastantes pois o call center é enorme, éramos também todos tratados de igual forma e: Não, nunca presenciei nenhum tipo de discriminação no call center”</p> <p>Ent9: “e: Não, nunca. (pausa) Até porque a maioria das pessoas que trabalham no call center são mulheres. e: Não, nunca presenciei nenhum tipo de discriminação”</p>	<p>dos meus colegas, que eram bastantes pois o call center é enorme, éramos também todos tratados de igual forma”</p> <p>- “(...) nunca presenciei nenhum tipo de discriminação no call center”</p> <p>- “Não, nunca”</p> <p>- “(...) nunca presenciei nenhum tipo de discriminação”</p>		
P.15 Onde trabalha ou trabalhou existem ou	Ent1: “e: Existiam bem mais trabalhadores do sexo masculino”	- “Mais trabalhadores do sexo masculino”		

<p>existiam mais trabalhadores do sexo feminino ou masculino?</p>	<p>Ent2: “e: Do sexo feminino”</p> <p>Ent3: “e: Maioria sexo feminino”</p> <p>Ent4: “e: Feminino”</p> <p>Ent5: “e: Olha ali estávamos muito “fifty-fifty”, não reparei em nenhuma discrepância de gênero.”</p> <p>Ent6: “e: Era bastante semelhante em termos percentuais, embora existissem mais colaboradores do sexo masculino”</p> <p>Ent7: “e: Do sexo feminino”</p> <p>Ent8: “e: Mais trabalhadoras do sexo feminino, eramos cerca de oitenta por cento.”</p> <p>Ent9: “e: Sexo feminino predomina”</p>	<p>- “Sexo feminino”</p> <p>- “Maioria sexo feminino”</p> <p>- “Feminino”</p> <p>- “(...) fifty-fifty”, não reparei em nenhuma discrepância de gênero.”</p> <p>- “ (...) existissem mais colaboradores do sexo masculino”</p> <p>- “Sexo feminino”</p> <p>- “Mais trabalhadores do sexo feminino, (...) cerca de oitenta por cento”</p> <p>- “Sexo Feminino predomina”</p>	<p>Maioria de trabalhadores do sexo feminino ou masculino</p>	<p>✓ Feminino</p> <p>✓ Masculino</p>
---	---	--	---	--------------------------------------

	<p>Ent10: "e: Existiam mais trabalhadores do sexo feminino."</p>	<p>- "(...) mais trabalhadores do sexo feminino."</p>		
--	--	---	--	--

Anexo B

Guião da entrevista

“Relações de género e as condições de trabalho: estudo de caso num call center”

Bom dia/Boa tarde/ Boa noite.

O meu nome é Inês Almeida, sou aluna do Mestrado em Sociologia, com especialização em Recursos Humanos na Universidade de Évora. No âmbito da realização da investigação final de mestrado estou a desenvolver um estudo com o objetivo de conhecer a realidade sobre as relações de género e as condições de trabalho. É neste contexto que agradeço, desde já, a sua disponibilidade para colaborar. Em concreto, o que lhe vou pedir é que por favor responda a um conjunto de questões que lhe irei colocar em torno deste tema. Quero dizer-lhe que a informação recolhida através desta entrevista destina-se apenas e exclusivamente à realização de um trabalho de natureza académica e garantir-lhe que nunca o seu nome será associado a qualquer informação que me venha a transmitir. Finalmente, quero pedir-lhe autorização para gravar esta entrevista com recurso a um gravador. Autoriza que a entrevista seja gravada? Agradeço desde já toda a sua disponibilidade e se concordar passamos de imediato à realização da entrevista. Podemos começar?

Guião Entrevista

Sexo:

Caracterização do entrevistado

1. Qual a sua idade?
2. Qual o seu nível de escolaridade?
3. Qual a profissão que exerce neste momento?
4. Qual a sua nacionalidade?
5. Qual a sua residência atual?

6. Acha que na sociedade atual, ainda existe discriminação de género? Porquê?
7. Relativamente à procura de emprego, acha que esta diferença de géneros afeta a igualdade de oportunidades para ambos os sexos?

Sobre o call center

8. O que o levou a candidatar-se a este emprego?
9. Há quanto tempo trabalha ou trabalhou na empresa?
10. Era/ é trabalhador a part-time ou tempo inteiro? Quantas horas trabalha ou trabalhava por semana?

11. (Se for a part time) quais os motivos para não ter trabalhado a tempo inteiro? Não pretendeu ou não teve oportunidade para tal?
12. Via possibilidade de progressão na carreira? Porquê?
13. Alguma vez notou ou sentiu algum tipo de discriminação perante o seu género?
14. Alguma vez presenciou algum tipo de discriminação? Se sim, que tipo de discriminação?
15. Onde trabalha ou trabalhou existem ou existiam mais trabalhadores do sexo feminino ou masculino?