

082

ACORDOS COLETIVOS ENTRE SINDICATO E OPERADORAS DE CALL CENTERS :UM ESTUDO COMPARATIVO. *Luís Fernando Santos Corrêa da Silva, Sônia Maria Guimarães Larangeira.* (Departamento de Sociologia – IFCH – UFRGS).

Este estudo, que encontra-se em fase inicial, tem como objetivo geral analisar, sob uma perspectiva comparativa, os impactos nas condições de trabalho dos dois acordos coletivos firmados entre o Sindicato dos Telefônicos/SINTTEL-RS e duas empresas prestadoras de serviços de *call centers*. O crescimento significativo do setor de *call centers* no Brasil, nos últimos anos, é consequência do processo de reestruturação produtiva por que passaram as grandes empresas de telecomunicações. Neste sentido, as atividades relacionadas ao atendimento de clientes tem se realizado através da terceirização de serviços. A escolha das empresas a serem investigadas prende-se ao fato de que: a) ambas foram as únicas empresas do segmento de *call centers* a firmar acordo coletivo de trabalho com o Sindicato dos Telefônicos/SINTTEL-RS; b) uma das empresas desenvolve suas atividades nas dependências físicas do cliente, enquanto a outra desenvolve suas atividades em sede própria. Para tanto utiliza-se como procedimento metodológico: a) revisão bibliográfica a cerca do tema; b) coleta de dados a partir da análise dos acordos coletivos de trabalho; d) realização de entrevistas semi-estruturadas com dirigentes sindicais e gerentes das empresas. A hipótese de trabalho parte do pressuposto de que a empresa que desenvolve suas atividades na casa do cliente tende a proporcionar melhores condições de trabalho aos seus funcionários em relação a empresa que realiza suas atividades em sede própria. (PIBIC/CNPq – UFRGS)