

FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE TRABALHADORES DE CALL CENTERS E TELEMARKEETINGS

Luiz Antonio Pereira da Costa ¹
Luci Mendes de Melo Bonini ²
Rosália Maria Netto Prados ³
Renata Giovanonni Di Mauro ⁴

Resumo

Estuda-se a formação profissional dos trabalhadores de Call Centers e Telemarketings. Este estudo tem esses objetivos: refletir sobre a educação profissional de trabalhadores de Call Centers e Telemarketing e descrever a opinião da população sobre a formação educacional para o teletrabalho no Brasil. A presente pesquisa é de natureza exploratório-descritiva de abordagem quanti-qualitativa de corte transversal. Trata-se de pesquisa de opinião com cidadãos do município Mogi das Cruzes. Os dados foram coletados a partir de um questionário elaborado disponibilizado pelo Google Forms®, entre março e agosto de 2020, e posteriormente, enviados pelas redes sociais WhatsApp® e via *e-mail*. Dos 110 participantes, 10,9% de 18 a 24 anos; 9,1% de 25 a 30 anos; 32,7% de 31 a 40 anos e finalmente 47,3% mais de 41 anos. 49,1% dos participantes com ensino superior completo; 2,7% ensino médio incompleto, 23,6%, ensino médio completo, 9,1% superior cursando, 6,4%, superior incompleto e outros 9,1%. A grande maioria 53,6% nunca trabalhou em um Call Center ou Telemarketing, sendo que 29,1% já trabalharam em algum momento em um Call Center ou Telemarketing, 12,7% não está trabalhando atualmente e os demais 4,5% prestam serviço atualmente em um Call Center ou Telemarketing. Grande parte das opiniões demonstram que esses trabalhadores necessitam de mais oportunidades de estudo e treinamentos.

Palavras-chave: Educação Profissional. Educação Tecnológica. Teletrabalho. Políticas Públicas.

Abstract. Professional training of call centers and telemarketing workers.

This paper is about the professional training of call center and telemarketing workers. This research is focused on the professional education of workers in Call Centers and Telemarketing and to describe the opinion of the population about educational training for teleworking in Brazil. This research is exploratory-descriptive with a qualitative cross-sectional approach. This is an opinion poll with citizens of the municipality of Mogi das Cruzes. Data were collected from a questionnaire made available by Google Forms®, between March and August 2020, and later, sent by WhatsApp® and email. 110 participants were distributed in 10.9% aged 18 to 24 years; 9.1% from 25 to 30 years old; 32.7% from 31 to 40 years and finally 47.3% over 41 years. 49.1% of participants have completed higher education; 2.7% incomplete high school, 23.6% complete high school, 9.1% attending higher education, 6.4% incomplete higher education and other 9.1%. The vast majority of 53.6% have never worked in a Call Center or Telemarketing, and 29.1% have worked at some point in a Call Center or Telemarketing, 12.7% are not currently working and the other 4.5%. Most of the opinions show that these workers need more study and training opportunities.

Keywords: Professional Education. Technological Education. Telework. Public Policies.

¹ Bolsista de Extensão no país, CNPq. *E-mail:* luiz-qualidade1@hotmail.com

² Professora de Ensino Superior na FATEC de Mogi das Cruzes. *E-mail:* lucibonini@gmail.com

³ Professora de Ensino Superior no Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza (CEETPS). *E-mail:* rosalia.prados@gmail.com

⁴ Professora de Ensino Superior na FATEC Barueri. *E-mail:* renatagdm@gmail.com

1 Introdução

A Educação é um dos pilares fundamentais para formar uma sociedade mais desenvolvida, contribuindo para preparar melhor as pessoas a terem um pensamento crítico sobre tudo o que as envolve, para que assim elas possam melhor entender de seus direitos e deveres como cidadãos.

O teletrabalho vinha se configurando lentamente em alguns setores da economia mundial, tendo apenas um diferencial no setor de Call Centers. No Brasil o crescimento desta área não foi diferente, pois com a chegada do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, muitas empresas se instalaram para prestar serviços de atendimento ao cliente.

Mais adiante outras iniciativas apareceram e os Call Centers acabaram fazendo parte do mercado de trabalho em geral para atender as diferentes demandas, oferecendo serviços bancários, venda de produtos ou de serviços de saúde e consórcios.

O presente estudo aborda questões relacionadas ao trabalho observadas em um cenário que vem crescendo: as empresas prestadoras de serviços de Call Center e qual a opinião da população e dos tele operadores sobre a formação profissional deles?

Existem algumas lacunas nas políticas educacionais para educação profissional para o teletrabalho que acabou se tornando uma das maiores saídas para muitos trabalhadores no cenário da pandemia da COVID-19 ao longo de 2020. Observou-se que empresas, sindicatos e organizações acabaram decidindo-se pelo teletrabalho, mas faltou uma gestão mais efetiva.

Os Call Centers, geralmente, empregam pessoas com um nível de formação baixa, com deficiência física ou grupos sociais discriminados no mercado de trabalho tradicional, como mulheres, homossexuais, obesos, idosos e os jovens que estão à procura do primeiro emprego, atendendo as necessidades de pessoas que encontram obstáculos para ter um emprego digno no qual possa se autossustentar (VENCO, 2009).

Mas, o telemarketing não é um emprego ruim, considerando que existem oportunidades para o profissional que pretende iniciar a carreira profissional e se aprimorar para conquistar outros cargos. São empregos formais que abrem oportunidades para empregar jovens de escolarização baixa, muitos em busca do primeiro emprego, além de oferecerem, em regra, remuneração de um salário-mínimo, considerando a jornada de seis horas diárias. O grande obstáculo encontrado nesse setor são os jovens que chegam do Ensino Médio com um nível de aprendizado bastante aquém do esperado, o que impede, na maioria das vezes, que esses trabalhadores ascendam na carreira (LEÃO, 2020).

A organização que investir no treinamento, no desenvolvimento e na educação do colaborador, terá um grande diferencial, pois contribuirá para o desenvolvimento profissional e pessoal, preparando melhores esses profissionais para todas as esferas da vida. A educação é um pilar de extrema importância para as mudanças no comportamento e aprendizado dos colaboradores dentro das organizações e na sociedade, e já é vista como um grande diferencial no mundo competitivo (SILVEIRA, 2021).

Este artigo tem esse objetivo: refletir sobre a educação profissional de trabalhadores de Call Centers e Telemarketing e descrever a opinião da população sobre a formação educacional para o teletrabalho no Brasil.

2 Um mundo em constante mudança

No Brasil, a história das políticas educacionais para a educação profissional e tecnológica tem uma história com altos e baixos. Para Ramos (2012) essa educação nunca teve como base a melhoria cultural e intelectual do trabalhador, nem no desenvolvimento científico e tecnológico do país, sendo, ainda, necessária muita pesquisa, estudo e investimento na educação para o desenvolvimento das pessoas. Essa responsabilidade também engloba as organizações que precisam oferecer um aprendizado contínuo aos colaboradores.

A partir de 1930, o modelo urbano-industrial de produção, com o avanço das relações capitalistas, faz com que surja a demanda para um novo modelo de processo de formação da classe trabalhadora (CAIRES & OLIVEIRA, 2016).

No Brasil, é a partir de 1930 que os primeiros esboços de educação profissional emergem dado o cenário de desenvolvimento, de expansão da economia e do setor industrial (RAMOS, 2012; CAIRES & OLIVEIRA, 2016).

No Manifesto dos Pioneiros de 1932, há uma reflexão inicial sobre isso e a seguir, em 1937, a Constituição Federal cria o Instituto de Ensino Profissional e as Escolas de Aprendizes, mas, um olhar mais atento a essa questão apareceria apenas em 1959 com a Lei 3552/1959 que estabeleceu nova Organização Escolar de Ensino Industrial e, em seu artigo 1º, explicita os objetivos das escolas industriais:

- a) proporcionar base de cultura geral e iniciação técnica que permitam ao educando integrar-se na comunidade e participar do trabalho produtivo ou prosseguir seus estudos; e
- b) preparar o jovem para o exercício de atividade especializada, de nível médio.

O Decreto 47.038, deste mesmo ano, criou as Escolas Técnicas Federais, demonstrando que o Estado assumia parte dessa qualificação profissional como um plano de desenvolvimento nacional e, neste modelo, alguns entes da Federação foram, lentamente, acompanhando esse modelo (RAMOS, 2012; CAIRES & OLIVEIRA, 2016).

A Lei 4024/1961 normatizou em seu Capítulo III, o Ensino Técnico que mais tarde seria revogado pela Lei 5692/1971, a qual tornou compulsória a profissionalização em todo o ensino médio, que só foi extinta pela Lei 7.044 de 1982.

Em 1996, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei 9.394/96 apresentou também um Capítulo para a educação profissional. Conforme se vê a seguir todos acrescidos pela Lei 11.741/08, que passou a identificar a educação profissional como Educação Profissional e Tecnológica, da qual se destacam alguns pontos do artigo 36-B:

Art. 36-B. A educação profissional técnica de nível médio será desenvolvida nas seguintes formas:

I - articulada com o ensino médio;

II - subsequente, em cursos destinados a quem já tenha concluído o ensino médio.

Parágrafo único. A educação profissional técnica de nível médio deverá observar:

I - os objetivos e definições contidos nas diretrizes curriculares nacionais estabelecidas pelo Conselho Nacional de Educação;

II - as normas complementares dos respectivos sistemas de ensino;

III - as exigências de cada instituição de ensino, nos termos de seu projeto pedagógico.

Deitos e Lara (2016) entendem que a política de educação profissional no Brasil voltou seu olhar para atender às novas demandas pautada na modernização e na competitividade e na flexibilização das relações de trabalho, para o salto de integração do país no panorama da globalização.

O Brasil é o país onde as coisas parecem não sair do papel. O Plano Nacional de Educação (PNE) aprovado pela Lei no 13.005, em 2014, para o período de 2014-2024, apresenta como Meta 3 a necessidade de:

Universalizar, até 2016, o atendimento escolar para toda a população de quinze a dezessete anos e elevar, até o final do período de vigência deste PNE, a taxa líquida de matrículas no ensino médio para oitenta e cinco por cento (BRASIL, 2014).

O Ensino Médio abrange adolescentes e jovens que já esperam estar inclusos no mundo do trabalho. No Brasil, mais especificamente com a desigualdade, as taxas de evasão nesta fase são bastante altas. Segundo o IBGE (2019) embora tenha aumentado no país a proporção de pessoas de 25 anos ou mais com ensino médio completo, tem-se 51,2% dos adultos que não concluíram essa etapa educacional, ou seja, 69,5 milhões de brasileiros.

Ainda com relação ao PNE, a inserção de uma formação profissional no Ensino Médio com previsto na lei 13.415/2015, apresenta-se nas metas 8 e 10, a seguir:

Meta 8. Elevar a escolaridade média da população de 18 (dezoito) a 29 (vinte e nove) anos, de modo a alcançar, no mínimo, 12 (doze) anos de estudo no último ano de vigência deste Plano, para as populações do campo, da região de menor escolaridade no País e dos 25% (vinte e cinco por cento) mais pobres, e igualar a escolaridade média entre negros e não negros declarados à Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (BRASIL, 2014);

Meta 10. Oferecer, no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) das matrículas de educação de jovens e adultos, nos ensinos fundamental e médio, na forma integrada à educação profissional (BRASIL, 2014).

Entende-se que se houver oferta de educação profissional adequada à diversidade cultural e regional brasileira nos diferentes cenários urbanos e rurais será possível que se logre o objetivo de elevar o nível educacional da população.

Finalmente a Meta 11:

Triplicar as matrículas da educação profissional técnica de nível médio, assegurando a qualidade da oferta e pelo menos 50% (cinquenta por cento) da expansão no segmento público (BRASIL, 2014).

Ressalte-se nesta meta que o aumento de escolas profissionalizantes é urgente e necessário. As escolas técnicas precisam de um olhar mais atento do Estado e de todos os entes da federação.

Shiroma e Lima Filho (2011) concluíram que na trajetória da educação profissional no Brasil não há registros de favorecimento de alunos das classes trabalhadoras em sua formação básica integral, o que conduziu à desigualdade e exclusão social, um panorama marcado pela evasão escolar.

Historicamente, há uma ineficiência educacional no país e uma lacuna nas políticas educacionais para a capacitação dos adolescentes e jovens com vistas ao mercado de trabalho. Deitos e Lara (2016) citam o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), segundo o qual é preciso envidar esforços por todos os setores: privados e público para a melhoria da qualidade da educação, buscando aperfeiçoar a capacitação docente, bem como aperfeiçoamento dos instrumentos de avaliação, e assegurar as competências e habilidades no Ensino Médio, de modo que se possam abrir as portas do mercado de trabalho.

2.1 Teletrabalho

Pode-se citar o teletrabalho como “trabalho realizado com a aplicação sistemática de telecomunicações que permitem trabalhar e comunicar a distância, trocando sistematicamente informações e dados” (ARAÚJO; BENTO, 2002, p.17).

Assegura a Organização Internacional do Trabalho (OIT) que o teletrabalho (ou trabalho remoto) é uma atividade executada através do uso da tecnologia, informação e comunicação, realizadas em um lugar fora da empresa. Ele permite que o teletrabalhador execute as atividades na residência ou em qualquer lugar no qual ele consiga atender a demanda da organização.

O teletrabalho está ligado à telemática. A expressão significa o método tecnológico de transmissão e comunicação à distância, que facilita a comunicação entre o empregado e o empregador através das redes computadorizadas, que veiculam informações em tempos reais. É a combinação entre o termo telecomunicação e informática (RODRIGUES, 2011, p. 32).

Logo após a Revolução da Tecnologia da Informação em meados de 1857, iniciou-se o trabalho a distância (trabalho remoto ou administração à distância).

Mencionam Barros e Silva (2010) algumas vantagens para o teletrabalho com o uso da tecnologia e da informação, sendo, por exemplo, o melhor aproveitamento da comunicação interna e

de todas as atividades executadas dentro da organização, pois os colaboradores estão interligados e trocando informações o tempo todo, compartilhamento de conhecimentos entre os envolvidos de uma forma rápida, agilidade na execução das atividades, proporcionando, assim, aos teletrabalhadores, um melhor desempenho

Rocha e Amador (2018) afirmam que se faz necessária a regulamentação do teletrabalho e destacam o impacto que pode se ocasionar com essa modalidade de trabalho, se não estiverem formuladas claramente as regras e as leis para assegurar o direito do trabalhador. Os mesmos autores também acrescentam que os aspectos desvantajosos do teletrabalho são: a perda do convívio pessoal com os membros da organização e a dificuldade de controle sobre os trabalhadores, pois o empregado perde o contato afetivo com outros colaboradores e ainda a falta de suporte prestado pela empresa em muitos casos. Barros e Silva (2010), também neste prisma, descrevem que a tecnologia colabora para as atividades laborais através da tecnologia, melhorando o equilíbrio entre a vida pessoal e a profissional.

Com a chegada do teletrabalho as normas foram aos poucos se amoldando aos novos paradigmas. Os Direitos Fundamentais, conquistados com a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, foram distribuídos por todo o documento como elementos que complementam os caracteres próprios e exclusivos do texto constitucional, que dedicou o artigo 7º. ao trabalho.

De acordo com artigo 6º, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), alterado pela Lei nº. 12.551, de 15 de dezembro de 2011, ao acrescentar o parágrafo único, reconhecendo o trabalho à distância, comparou o teletrabalhador ao empregado tradicional, garantindo-lhe os mesmos direitos dos demais trabalhadores.

Com a Reforma Trabalhista, realizada por meio da Lei nº 13.467/2017, a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) foi alterada, trazendo o teletrabalho como forma de relação empregatícia para garantir os direitos do teletrabalhador, como se destacam a seguir os artigos 75-A, 75-B e 75-E.

Art. 75-A - A prestação de serviços pelo empregado em regime de teletrabalho observará o disposto neste Capítulo.

Art. 75-B - Considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo (...)

Art. 75-E - O empregador deverá instruir os empregados, de maneira expressa e ostensiva, quanto às precauções a tomar a fim de evitar doenças e acidentes de trabalho (BRASIL, 2017).

Após o reconhecimento do teletrabalho como forma de relação empregatícia pela Reforma Trabalhista, a diferença desta modalidade para o modo presencial de trabalho fica ainda mais nítida, pois o teletrabalho passa a ter seus requisitos próprios, como, por exemplo, a prestação de serviços fora do estabelecimento do empregador, a necessidade de consentimento do empregado para adesão desta modalidade e, com isso, a necessidade de se fazer constar a sua implementação em termo aditivo ao contrato de trabalho, horas trabalhadas e direitos de teletrabalhador.

Barros e Silva (2010) destacam que existem vantagens e desvantagens no teletrabalho tanto para as organizações, quanto para os colaboradores e para a sociedade. As desvantagens citadas pelos autores são o controle mais acirrado por parte dos líderes que tem aos seu dispor ferramentas

tecnológicas disponíveis para monitorar e controlar o colaborador em tempo real, também as atividades tornando-se padronizadas, não abrindo espaço para o empregado usar a autonomia e a criatividade para executar as atividades laborais e, ainda, por outro lado, aumenta as reclamações feitas pelos colaboradores que acabam trabalhando por um período mais longo, pois, o empregado trabalhando na residência excede, muitas vezes, o horário no atendimento e suporte ao cliente, fornecendo relatórios ou participando de reuniões com os líderes e a equipe de trabalho, ultrapassando assim o horário de trabalho no qual está regulamentado em contrato, trabalhando por diversas vezes em momentos no qual era para ser dedicado ao seu cuidado pessoal.

3 Materiais e método

A presente pesquisa é de natureza exploratório-descritiva de abordagem quanti-qualitativa de corte transversal. Os dados foram coletados entre setembro e novembro de 2019. Optou-se por fazer uma pesquisa de opinião junto aos moradores de Mogi das Cruzes. A pesquisa é considerada pesquisa de opinião e, de acordo com a Resolução 510 de 2016 da Coordenação Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), não necessita de parecer de aprovação de um Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos.

Utilizou-se para a coleta de dados o método Bola de Neve (VINUTO, 2014). Este método é “[...] uma forma de amostra não probabilística que utiliza cadeias de referência” (Id., 2014, p. 203).

Os dados foram coletados a partir de um questionário elaborado para atingir os objetivos da pesquisa e foram disponibilizados pelo Google Forms[®], entre março e agosto de 2020.

Os instrumentos de coleta foram enviados pelas redes sociais WhatsApp[®] e via *e-mail* utilizando-se os contatos de um dos pesquisadores; assim, cada participante era convidado a enviar o instrumento para mais dois e assim por diante. As respostas abertas foram analisadas qualitativamente a partir da Análise de Conteúdo (MINAYO, 2001).

4 Resultados e discussões

Foram sujeitos da pesquisa 110 moradores de Mogi das Cruzes, com idades a partir de 18 anos, assim descritos: 10,9% de 18 a 24 anos; 9,1% de 25 a 30 anos; 32,7% de 31 a 40 anos e finalmente 47,3% mais de 41 anos.

Quanto ao nível de escolaridade, o mais significativo foi o Superior Completo com 49,1% dos participantes e o menor score ficou para quem tinha o Ensino Médio incompleto 2,7%. Os demais ficaram assim: Ensino Médio completo 23,6%, Superior cursando 9,1%, Superior incompleto 6,4% e outros 9,1%.

As profissões dos participantes foram bem diversificadas: auxiliares administrativos, 9; advogados, 7; Atendente de Telemarketing, 2; Operador de Telemarketing, 1; entre os mais velhos 15 aposentados; autônomo, 5; 16 professores; 5 enfermeiras, 4 engenheiros; 3 vigilantes; 3 donas de casa; 3 artesãs e as demais profissões isoladas: psicólogo, jornalista, eletricitista, empresário, fiscal, farmacêutico, vigilante, técnico em hotelaria, assistente social, educador físico, encarregado de

fundição, recepcionista, assistente jurídico, bancário, consultora empresarial, contador e 3 estudantes.

Entre os participantes, buscou-se conhecer se já haviam trabalhado ou trabalhavam em Telemarketing, e os resultados foram: a grande maioria 53,6% nunca trabalhou em um Call Center ou Telemarketing, sendo que 29,1% já trabalharam em algum momento em um Call Center ou Telemarketing, 12,7% não está trabalhando atualmente e os demais 4,5% prestam serviço atualmente em um Call Center ou Telemarketing.

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2020), o teletrabalho é uma forma de trabalho realizada em lugar distante do escritório e/ou centro de produção, que permita a separação física e que utilize uma nova tecnologia que facilite a comunicação. Diante deste conceito, pediu-se para os participantes darem suas opiniões sobre o teletrabalho.

Destacam-se a seguir opiniões dos participantes separadamente: em primeiro lugar de quem trabalha em Telemarketing, em segundo lugar de quem já trabalhou e finalmente os demais participantes.

Opinião de quem trabalha

- Essencial para grandes empresas
- É um trabalho digno e que me ajuda muito
- Importante, porém desvalorizado.

Opinião de quem já trabalhou

- Um trabalho extremamente de importância, onde o colaborador consegue tirar suas dúvidas, questões, e consegue resolver seus problemas.
- Acho um trabalho exaustivo e pouco reconhecido, porém, devemos ressaltar a sua grande importância para a empresa, seja a nível comercial, de propaganda ou pesquisa de satisfação de cliente.
- Acredito que é uma área que está em constante evolução assim como o TI e a Tecnologia, pois a ajuda destes profissionais melhora a qualidade de atendimento até do Cliente, que hoje em dia não precisa ir presencialmente até uma loja ou empresa, resolver algum problema que pode ser resolvido na comodidade de casa, só acho que esses profissionais deveriam ser mais valorizados, pois hoje em dia algumas empresas colocam uma carga horária e horários não tão flexíveis, e a pressão psicológica é muita cobrança de supervisor querendo metas absurdas em centrais de vendas, que acaba prejudicando a saúde física e mental do funcionário.
- Esse é meu relato trabalhei por 2 anos e 9 meses em Call Center e foi o meu primeiro emprego, e foi lá onde consegui pagar minha faculdade e hoje sou formada em TI, e sai do Call Center pois arrumei um emprego na minha área de formação hoje.
- Precisam ser mais valorizados, uma área que precisa de fiscalização correta e só ligar para cliente que quer ou perguntar logo que atende ao telefone.
- A meu ver o Operador de Telemarketing é peça fundamental para a operacionalização de um produto ou serviço, contudo, observo que a precarização vem acometendo este ramo, com os baixos salários e ausência de promoção humana.
- São facilitadores na comunicação cliente-empresa
- Para atual situação enfrentada é fundamental. Desde que o profissional tenha uma postura adequada e comprimento, é o ideal para que nenhuma das partes (empregado e empregador) seja prejudicado.
- Acho que é um trabalho muito importante, mas que causa sérios danos psicológicos no operador pois deveriam ter mais tempo para descanso e acompanhamento com psicólogos ou meios de aliviar estresse durante a jornada de trabalho
- Profissionais que precisam de apoio para desenvolver melhor seu trabalho remotamente.
- Muito importante, mas pouco valorizados.
- Acho muito bom uma nova forma de trabalhar.

Rocha e Amador (2018) trazem o conceito de tele trabalho como uma forma associado ao trabalho realizado fora da empresa, ou seja, à distância, por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação que têm como base executar o trabalho distante da empresa e da equipe no qual ele está inserido, sendo que essa modalidade chegou para transformar a maneira de executar a atividade no meio corporativo e está relacionada ao trabalho remoto, bem como a facilidade e autonomia que o empregado adquiriu ao executar as tarefas profissionais

Carvalho e Mourão (2014) pesquisaram que os Call Centers são canais preparados para o atendimento e suporte ao cliente, porém a falta de qualificação profissional dos profissionais que executam essas atividades acarreta muitos problemas ao cliente que tem um péssimo atendimento e muitas vezes não tem o problema resolvido prontamente, sendo transferido para vários operadores e correndo o risco de a ligação ser desligada por um deles. Para isso é necessário um levantamento das dificuldades que os tele operadores enfrentam para que as empresas possam capacitá-los e qualificá-los. Logo existe a necessidade de identificar a percepção de necessidades de treinamento e variáveis pessoais como: idade, escolaridade, tempo de serviço, tempo como supervisor e motivação para aprender influenciam nessa percepção de necessidade de treinamento.

Opinião de quem nunca trabalhou em Call Center

Quem acha importante

- Extremamente importante, porém é um trabalho pouco valorizado e com uma carga de estresse enorme;
- Necessário para as relações entre consumidor e empresas;
- Válido a forma e a abrangência nesta atividade de prestação de trabalho, mas o método merece legislação própria para evitar abusos e proteger sociedade e vícios nesta ferramenta como fraudes, má fé etc;
- O teletrabalho é super viável em algumas áreas, como vendas por exemplo. Profissões como professor e médico, por exemplo, acho inviável porque são áreas que a presença, o contato físico é essencial. Sem contar que nada substitui um campo universitário.

Quem reconhece que é desgastante ou estressante

- Acredito que deve ser desgastante;
- De forma prática considero o serviço ruim onde existe a tirania do pequeno poder, se o atendente não desempenhar seu papel seja qual for o motivo a reivindicação do consumidor não será efetivada;
- É um trabalho extremamente exaustivo, requer muito foco e objetiva atingir metas. Por ser um serviço que exige muito do profissional, creio que esses profissionais acabam sendo muito afetados psicologicamente, devido o estresse da carga horária diária.
- Para os trabalhadores que necessitam oferecer produtos creio que não seja fácil, visto que muitas vezes fazem ligações consecutivas para a mesma pessoa e esta, por sua vez, pode já estar cansada de receber ligações.
- Ainda vejo no Telemarketing um ramo com condições de trabalho péssimas e que se reflete na qualidade de atendimento com o consumidor final.
- Quem reconhece que a formação profissional é importante
- Penso que precisaria de melhor aprimoramento profissional, providenciado pela empresa, para melhor realização do trabalho dos trabalhadores do ramo. Trabalho importante na divulgação de produtos e serviços em diferentes áreas.

Opinião de quem não trabalha

- Acredito que é de grande ajuda a população, pois um problema pode ser resolvido em sua residência na sua comodidade.
- São bem treinados nas suas falas.
- Sinceramente acho extasiante
- Todo trabalho quer seja presente ou à distância, requer conhecimento, isto é, qualificar o funcionário, atenção, funcionalidade e humildade. Sendo assim será feito com amor. E os operadores são necessários.

- Falta escritura tecnológica
- No momento de pandemia está sendo normal, mais o contrato físico é importante para o ser humano;
- Acho que é um trabalho difícil e o profissional precisa ser muito calmo e educado mesmo quando que está do outro lado não o é.
- Às vezes é bom, mas quase como regra, é um incômodo, pois as empresas querem criar demanda de compra para o cliente e esses profissionais, de uma forma até educada forçam muito a venda de seus produtos.

Para Carvalho e Mourão (2014), as organizações passam por modificações tecnológicas e o aumento constante da competitividade que a cada dia se encontra mais acirrada, portanto, para o crescimento e sucesso é importante investir na área de treinamento, desenvolvimento e educação (TD&E) do funcionário, desta forma, é necessária uma análise, ou seja, um levantamento dos principais pontos a serem explorados por essa área. A gestão de pessoas entende que com o pessoal treinado e melhor preparado aumenta-se a produtividade e isso naturalmente contribui para crescer e competir no mercado.

Pedi-se aos participantes suas opiniões acerca da criação de cursos profissionalizantes para o aprimoramento do teletrabalho, e se acreditava que era importante se qualificar e por quê.

Quem trabalha em Call Center ou Telemarketing

- Sim acredito, porque para crescer nesse mercado devemos se qualificar para melhor atender os clientes.
- Na minha opinião, é muito bom, pois precisamos no preparar melhor para os desafios que enfrentemos com os clientes.

Para Eboli (2016) as empresas devem investir em capacitação, não só como um processo de capacitação dos funcionários, mas sim como uma forma de manter a cultura organizacional, a exemplo de empresas, que na década de 80, criaram as Universidade Corporativas.

Quem já trabalhou em Call Center ou Telemarketing

- Com certeza até mesmo para seu crescimento profissional
- Sim, é extremamente importante, não apenas para melhorar os resultados do trabalho (produção), mas também para aprender técnicas que melhorem a abordagem aos clientes, assim como receber orientações preventivas referentes à saúde do profissional de Call Center.
- Sim, muito importante acho que toda empresa deveria ter pelo menos uma ou duas vezes ao mês Projetos de qualificação profissional e cursos para agregar tanto no trabalho realizado quanto para a vida.
- Sim a qualificação é importante, até para que o trabalhador tenha a base do que irá trabalhar, e pra que tenha a real competência para si como profissional e para o comprador de sua força de trabalho
- Acho fundamental, para a melhoria na qualidade dos processos de trabalho da empresa, e também para a valorização do profissional.
- Acho importante sim. A qualificação proporciona qualidade para o profissional e o trabalho
- Uma ótima ideia aperfeiçoaria os profissionais disciplinas e capacitados os que ainda se sentem perdidos.
- Ótimo, pois um funcionário bem treinado sabe lidar melhor com as adversidades
- Acho positivo, uma vez que as pessoas que nas centrais de Telemarketing geralmente não possuem qualificação profissional o que gera insatisfação no operador em relação ao salário que recebe e no cliente em relação aos péssimos atendimentos recebidos.
- Sim, pois um cidadão qualificado tem muitas chances no mercado de trabalho. Porque o conhecimento faz toda diferença.

- Sim, para se capacitar e adaptar às novas exigências do mercado de trabalho. Sim, essa área precisa ser qualificada devido ao crescimento, e um curso pode valorizar muito mais a categoria
- Sim, para se capacitar e adaptar às novas exigências do mercado de trabalho.
- Totalmente importante, tanto pelas técnicas profissionais, como saúde, segurança no trabalho, qualidade de vida.

Tanto os participantes que trabalham em Call Center e os que já trabalharam acreditam que é necessário se qualificar. O que reforça essa necessidade de qualificação é a necessidade de a empresa se posicionar no mercar e ter seu diferencial conforme apontam Carvalho e Mourão (2014, p. 763): “É preciso considerar que o *call center* é uma parte estratégica do negócio das empresas que o utilizam, independentemente de ele ser parte integrante da estrutura da empresa ou terceirizado”.

Quem nunca trabalhou em Call Center ou Telemarketing

- A qualificação é bem-vinda em todas as áreas de atuação.
- A qualificação é importante em qualquer área, pois estimula que o trabalhador esteja sempre atualizado para exercer suas atividades laborais frente aos desafios e metas estabelecidas pela empresa.
- Considero importante, pois em algumas situações o atendimento chega a ser desrespeitoso para com o "cliente".
- Sim, quanto mais qualificações e treinamento, melhor será o desempenho desse profissional, assim como, preparo psicológico e mental.
- De extrema importância, para que o trabalho deles sejam valorizados.
- Muito Importante para aprimoramento técnico e relacionamento interpessoal
- Acredito que é justamente o que falta para o profissional desse segmento. Capacitação. Qualificação. O profissional precisa entender que o trabalho dele é não só de fechar uma venda e bater metas a qualquer custo (no caso dos ativos). Tem "profissional" que engana, distorce as informações, omite para bater suas metas, e geram uma tremenda insatisfação ao cliente/consumidor. Entender que ele é "Representante da Empresa" naquele momento perante ao cliente é fundamental. A grande maioria desconhece as técnicas de atendimento ao cliente.
- Sim! Porque eles lidam com todo tipo de gente, com muitas emoções...
- Sim, é importante, porque contatar alguém desconhecido requer tato e conhecimento sobre reações e respostas aplicáveis, de modo civilizado e de acordo com o interesse do contratante do Telemarketing.

Quem não trabalha

- Não, pois você aprende o que é para fazer fazendo no trabalho, não assistindo uma vídeo aula.
- Se qualificar sim é importante, mas respeitar a privacidade do terceiro é ainda mais;
- Com certeza. Todo curso em qualquer área amplia o horizonte, sanando suas expectativas ou ansiedades.
- Melhores resultados para todos os envolvidos
- Evidente, quanto mais Informação, melhor qualificação.
- Qualificação sempre é importante. Mercado de trabalho competitivo
- Creio que sim. Ele precisa conseguir separar o seu trabalho dele mesmo.
- Não deve se envolver quando o cliente fica irritado com algum problema que a empresa que o contratou causou a ele. Por exemplo, se a empresa foi desonesta ou causou prejuízo ao cliente, não deve levar o problema como pessoal.

A Educação Básica no Brasil tem, a partir da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, se pautado pela Constituição Federal em seu artigo 205, segundo o qual: “A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade,

visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.” (BRASIL, 1988).

Essa tônica se repete no documento da Base Nacional Curricular Comum (2018) sempre em consonância com artigo constitucional tanto na Educação Infantil, quanto no Ensino Fundamental I e II e no Ensino Médio. Neste último, entra a Educação Profissional e Tecnológica, mas ainda as condições pelas quais isso vai ser feito, deixa um panorama muito nebuloso se atentarmos para a Lei 13.415/2017, em seu artigo 36, inciso V, que destaca a educação profissional.

Na medida em que se observa que é possível oferecer a educação profissional e tecnológica juntamente ao Ensino Médio, é possível que se tenha uma capacitação melhor dos jovens para seu primeiro emprego.

Taschetto e Froehlich (2019) obtiveram resultados que demonstraram a dificuldade para que as empresas encontram no processo selecionar e contratar profissionais preparados para essa modalidade de trabalho e a falta de treinamentos e capacitação voltados para os líderes poderem de maneira eficiente amparar o empregado, dados sigilosos do cliente e a qualidade da internet que pode apresentar dificuldades na hora do teletrabalhador executar a atividade.

5 Considerações finais

Este estudo tinha como objetivos: i) refletir sobre a educação profissional de trabalhadores de Call Centers e Telemarketings e ii) descrever a opinião da população sobre a formação educacional para o teletrabalho no Brasil.

Entende-se que esses objetivos foram atingidos uma vez que se pode refletir sobre o elo entre a qualificação dos teletrabalhadores e a competitividade de uma organização. O teletrabalhador necessita abrir-se para novas qualificações e conhecimentos que não eram obrigatórias no passado. Essas qualificações já não estão somente limitadas e direcionadas a cargo específico para determinadas áreas ou cargos, mas já alcançam um amplo conjunto de habilidades necessárias para que o trabalhador se adapte às novas tecnologias e mudanças no mercado de trabalho.

Procuramos expor o contexto do teletrabalho, seus diversos aspectos e atores envolvidos, explorando os seus desafios nos níveis individual, organizacional e global, e, é um componente importante das mudanças na sociedade cujo avanço das TI's pode proporcionar tanto ao empregador como para o empregado.

Chega-se à conclusão de que o teletrabalho surge como um novo instrumento para as relações laborais modernas, acompanhado com as tecnologias de comunicação avançadas.

A educação é o instrumento mais influente e eficaz para solucionar os problemas de baixa qualificação profissional enfrentado nos Call Centers, ela é uma importante ferramenta para ensinar, qualificar e capacitar o tele operador, transformando em um melhor cidadão e contribuindo para melhorar a qualidade de vida desses profissionais.

As organizações, por meio da educação corporativa, implementam a cultura de aprendizagem contínua e a mudança de comportamento em busca de desenvolver, qualificar, incentivar e motivar

os colaboradores para adquirirem e desenvolverem as competências necessárias ao crescimento pessoal, além da contribuição para a organização igualmente crescer e alcançar o sucesso.

Observou-se através dessa pesquisa que as propostas de políticas educacionais para o teletrabalhador não saem do papel, embora as legislações brasileiras estejam se empenhando em oferecer uma educação de qualidade e com capacitação e preparação para a inserção no mercado profissional a todos os brasileiros, pois é sabido que infelizmente a realidade é outra, a saber: a educação está em passos lentos para tornar-se acessível e de qualidade a todos, deixando de amparar uma classe menos favorecida; uma educação sem investimentos e oportunidades a essa parcela da população que sem a profissionalização enfrentam grandes desafios para conquistar um emprego e ter uma vida digna.

O estudo mostrou que a Educação profissional ainda tem um longo caminho a percorrer no país e nas estratégias organizacionais junto com o treinamento e desenvolvimento na formação profissional. Esse caminho é árduo, mas deve ser perseguido com muita determinação, pois a Educação é o principal agente de transformação na vida das pessoas.

Este trabalho apresenta apenas um recorte do problema, de forma que pesquisas futuras deverão ser realizadas para acompanhar o desenvolvimento da educação e o comprometimento do Estado na qualificação profissional dos brasileiros e o engajamento dos Call Centers em desenvolver, capacitar e qualificar os colaboradores, investindo em projetos educacionais e em universidades corporativas como ferramentas estratégicas para auxiliar na aprendizagem contínua, contribuindo com o desenvolvimento econômico do país.

Referências

ARAÚJO, E. Rodrigues; BENTO, S. Coelho. **Teletrabalho e aprendizagem**: Contributos para uma Problematização. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002.

BARROS, A. M.; SILVA, J. R. G. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do Tele trabalho na configuração home office: estudo de caso na Shell Brasil. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 8, n. 1, p. 71-91, 2010. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/6361883-Percepcoes-dos-individuos-sobre-as-consequencias-do-Tele-trabalho-na-configuracao-home-office-estudo-de-caso-na-shell-brasil.html>> Acesso em 07 Nov. 2020.

BRASIL - **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) Agência de Notícias**. PNAD Educação 2019: Mais da metade das pessoas de 25 anos ou mais não completaram o ensino médio. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/28285-pnad-educacao-2019-mais-da-metade-das-pessoas-de-25-anos-ou-mais-nao-completaram-o-ensino-medio>>. Acesso em 12 Nov. 2020.

BRASIL. **Lei N° 3.552, de 16 de fevereiro de 1959**. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1950-1959/lei-3552-16-fevereiro-1959-354292-norma-actualizada-pl.html>>. Acesso em 12 Out. 2020.

_____. **Decreto 47.038 de 16 de outubro de 1969**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/d47038.htm>. Acesso em 22 Jul. 2021.

_____. **Lei 4.024 de 20 de dezembro DE 1961**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L4024.htm>. Acesso em 12 Out. 2020.

_____. **Lei 5692 de 11 de Agosto de 1971**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15692.htm>. Acesso em 22 Jul. 2021.

_____. **Lei 7044 de 18 de outubro de 1982**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17044.htm>. Acesso em 22 Jul. 2021.

_____. **Lei 9394 de 20 de dezembro de 1996**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm#art92>. Acesso em 22 Jul. 2021.

_____. **Lei 11.741, de 16 de julho de 2008**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111741.htm>. Acesso em 10 Out. 2020.

_____. **Lei 12.255 de 15 de dezembro de 2011**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112551.htm>. Acesso em 10 Out. 2020.

_____. **Lei N° 13.415, de 16 de fevereiro de 2017.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13415.htm#art4>. Acesso em 12 Out. 2020.

_____. **Lei 13.467 de 13 de julho de 2017.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm>. Acesso em 22 Jul. 2021.

_____. **Base Nacional Comum Curricular.** 2018 Disponível em: <<http://basenacionalcomum.mec.gov.br>>. Acesso em 22 Jul. 2021.

_____. **Plano Nacional de Educação.** Disponível em: <<http://pne.mec.gov.br/18-planos-subnacionais-de-educacao/543-plano-nacional-de-educacao-lei-n-13-005-20>>. Acesso em 22 Jul. 2021.

CAIRES, V. G., OLIVEIRA, M. A. **Educação profissional brasileira: da colônia ao PNE 2014-2024.** Rio de Janeiro: Vozes, 2016.

CARVALHO, S., MOURÃO, L. Análise de necessidades de treinamento em Call Centers. **REAd-Revista eletrônica de Administração.** Porto Alegre – Edição 79 - N° 3 – setembro/dezembro 2014 – p. 740-77. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-23112014000300740>. Acesso em 08 Nov. 2020.

DEITOS, R. A., LARA, A. M. B. Educação profissional no Brasil: motivos socioeconômicos e ideológicos da política educacional. **Revista Brasileira de Educação** v. 21 n. 64 jan.-mar. 2016. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-24782016000100165&lng=en&nrm=iso&tlng=es>. Acesso em 08 Nov. 2020.

EBOLI, M. Reinvenção das empresas • educação corporativa nos novos cenários empresariais. **GVEXECUTIVO.** v. 15. n. 2. JUL/DEZ 2016. Disponível em: <[ce3.pdf \(fgv.br\)](#)>. Acesso em 21 Nov. 2020.

LEÃO, G. O que os jovens podem esperar da reforma do ensino médio brasileiro? **Educação em Revista.** 2018, v. 34. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0102-4698177494>>. Acesso em 22 Jul. 2021.

MINAYO, M. C. S. (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade.** Petrópolis: Vozes, 2001.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Teletrabalho durante e após a pandemia da COVID-19: Guia prático** Bureau Internacional do Trabalho. Genebra, jul. 2020

RAMOS, M. Educação e Tecnologia como política de Estado. In: RAMON, O. (org). **Jovens, ensino médio e educação profissional: políticas públicas em debate.** Papyrus Ed. 2012

ROCHA, M. T., AMADOR, S. F. O Teletrabalho: conceituação e questões para análise. **Cadernos EBAPE.BR**, v.16, nº1, Rio de Janeiro. 2018. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/cebape/v16n1/1679-3951-cebape-16-01-152.pdf>. > Acesso em 04 Nov. 2020.

RODRIGUES, A. C. B. Teletrabalho: a tecnologia transformando as relações de trabalho. 2011. 142f. **Dissertação** (Mestrado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2138/tde-14062012-112439/pt-br.php>>. Acesso em 10 Nov. 2020.

SHIROMA, E. O., LIMA FILHO, D. L. Trabalho docente na educação profissional e tecnológica e no PROEJA. **Educação & Sociedade**, Campinas: CEDES, v. 32, n. 116, p. 725-743, jul./set. 2011. Disponível em: <<http://www.cedes.unicamp.br>>. Acesso em 29 Jun. 2020.

SILVEIRA, A. F. A. Efetividade em treinamentos corporativos: fatores determinantes para o sucesso das universidades corporativas e manutenção de investimentos em treinamentos. **RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar**. 2(6), 2021. Disponível em: <<https://doi.org/10.47820/recima21.v2i6.393>>. Acesso em 22 Jul. 2021.

TASCHETTO, M, FROEHLICH, C. **Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul**. v.9, n.3. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/39652>>. Acesso em 08 Nov. 2020.

VENCO, S. Centrais de atendimento: as fábricas do século XIX nos serviços do século XXI. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo: Funda centro, v.3, n.114, 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rbso/a/Nq7fxZ3STjmXMrXDHCd3TcN/abstract/?lang=pt>>. Acesso em 08 Nov. 2020.

VINUTO, J. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**. Campinas, 22, (44): 203-220, ago/dez. 2014.