



H0952

OS TELEOPERADORES E O NOVO MUNDO DO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE OS TELEOPERADORES DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO ATENTO – CAMPINAS-SP - 2011-2012

Bruna Piazzentin Martinelli (Bolsista PIBIC/CNPq) e Prof. Dr. Ricardo Luiz Coltro Antunes (Orientador), Instituto de Filosofia e Ciências Humanas - IFCH, UNICAMP

Esta pesquisa consiste em um estudo de caso sobre os teleoperadores da central de teleatendimento Atento, localizada na cidade de Campinas-SP. **Objetivos:** Compreender e analisar as novas relações de trabalho – emergidas no contexto da reestruturação produtiva – reveladas no setor dos teleoperadores, e como essas novas relações contribuem para as novas morfologias da classe trabalhadora. Essa análise se realiza através do estudo dos recortes de identidade de classe, sindicalismo, ação e organização política, resistências cotidianas e subjetividade. Questões de gênero, geracional, sexual e étnica também são analisadas nesse contexto. **Método:** Este estudo se realiza através de visitas a empresa, incluindo entrevistas abertas e semi-estruturadas com os teleoperadores, bem como levantamento bibliográfico. **Resultados e conclusões:** A pesquisa ainda não foi concluída, portanto os resultados são parciais. Até o momento foi realizada pesquisa bibliográfica sobre o tema, fichamentos e entrevistas com os teleoperadores. A partir dos relatos foram trabalhadas as questões sobre gênero, sexualidade, sindicalismo e resistências cotidianas. Até o fim da vigência da bolsa serão realizadas mais entrevistas e analisados os relatos que permitem refletir sobre os outros recortes propostos ainda não trabalhados.

Novo mundo do trabalho - Teleatendimento - Reestruturação produtiva