

# estudos e pesquisas

Nº 46 – Julho de 2009

## O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização

**DIEESE**  
DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE  
ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS

# O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização

## Introdução

A década de 1990 trouxe consigo profundas transformações no modelo de desenvolvimento econômico adotado pelo país. Desde os anos 1930, salvo breves períodos, o consenso político esteve organizado em torno de um projeto que tinha como principal objetivo reduzir as assimetrias produtivas existentes entre o país e as principais economias capitalistas desenvolvidas. Para tanto, acreditava-se na necessidade da adoção de medidas que visassem à aceleração da implantação de um capitalismo industrial capaz de romper as barreiras do subdesenvolvimento.

Nesse contexto, o Estado possuía um papel fundamental: de um lado, promover maior regulação sobre os mercados e, de outro, intervir diretamente no domínio econômico, ocupando os espaços deixados ou marginalmente atendidos pela iniciativa privada. A ampliação do campo de atuação do Estado justificava-se pela existência de problemas ligados à frágil capacidade de investimento das empresas privadas nacionais, à defasagem tecnológica da estrutura produtiva local, à exigência de prazos mais dilatados para a maturação de alguns investimentos, entre outros aspectos.

É importante lembrar que o capital privado internacional, particularmente com o advento do Plano de Metas durante o governo de Juscelino Kubitschek, também assumiu um papel de destaque na tentativa de equacionar as debilidades ligadas ao parque produtivo nacional.

No entanto, a perda do dinamismo econômico nos anos 1980, aliado, na década seguinte, a uma ofensiva ideológica do pensamento neoliberal formaram um ambiente político fértil para a contestação do modelo de desenvolvimento econômico até então vigente. As mudanças defendidas passavam, de alguma forma, pela revisão do papel do Estado no sentido de diminuir o seu grau de intervenção na economia.

A partir da década de 1990, uma das principais medidas adotadas no sentido de limitar o raio de atuação governamental foi a transferência dos direitos de propriedade de empresas estatais para a iniciativa privada, processo que ficou conhecido como privatização. Em outras palavras, bens e serviços que antes eram providos diretamente pelo governo, em suas diferentes esferas de administração (federal, estadual ou municipal), foram repassados para empresas privadas.

Nesse sentido, um marco importante no início da década passada foi a criação, através da Lei nº. 8.031, do Programa Nacional de Desestatização (PND). Com ele, o governo Collor tinha como objetivos centrais:

- (i) redefinir o papel do Estado na economia, repassando a gestão de algumas empresas públicas para a iniciativa privada;
- (ii) contribuir para a redução da dívida pública;
- (iii) ampliar os investimentos nas empresas;
- (iv) estimular a modernização da indústria nacional, dotando-a de uma maior competitividade;
- (v) focar a atuação estatal em atividades típicas do setor público; e
- (vi) fortalecer o mercado de capitais com a injeção de novos recursos financeiros e com a “democratização” da propriedade do capital das empresas privatizadas<sup>1</sup>.

Ainda que em menor intensidade, as privatizações continuaram no governo Itamar Franco e se intensificaram consideravelmente no governo Fernando Henrique Cardoso.

Nesses termos, o processo de privatização brasileiro pode ser dividido em duas fases<sup>2</sup>. Entre 1990 e 1994, a desestatização esteve focada no setor produtivo estatal, mais especificamente na indústria de transformação, com destaque para as grandes empresas siderúrgicas e metalúrgicas como a Usiminas, a Copesul, a CST, a Acesita, a CSN e a Caraíba Metais. Nos anos subsequentes a 1994, percebe-se a predominância da privatização de empresas estatais prestadoras de serviços públicos, como, por exemplo, a Light, a Telebras, a Datamec e os diversos bancos estaduais, entre eles o Banespa.

Entre as diversas áreas que foram objeto das privatizações nos anos 1990, sem sombra de dúvidas, o setor de telecomunicações, pela sua importância como elemento chave para o desenvolvimento econômico, pelo potencial transformador da tecnologia digital e pelo montante de recursos envolvidos neste processo, tornou-se um dos casos mais emblemáticos.

Organizado por um longo período em torno de um sistema monopolista estatal que, segundo os defensores da privatização, atuava de forma bastante ineficiente e frequentemente às voltas com níveis de investimentos abaixo do necessário, o setor de telecomunicações no Brasil foi privatizado em julho de 1998.

Este estudo, que o DIEESE elaborou no momento em que a privatização das telecomunicações no Brasil completa 10 anos, procura dimensionar as consequências provocadas pela mudança da natureza do capital controlador deste serviço sobre os trabalhadores e o perfil do emprego no setor.

---

<sup>1</sup> Pêgo Filho, Lima e Pereira (1999).

<sup>2</sup> Pochmann (2001).

Para tanto, o texto está estruturado em três partes, além desta introdução. Na primeira seção, serão recuperados os principais fatos e acontecimentos que marcaram a criação do sistema de telecomunicações brasileiro, passando pelo processo de privatização do setor, bem como pela análise dos rumos seguidos pela prestação de serviços telefônicos no país após o fim do monopólio estatal. Em seguida, pretende-se diagnosticar as principais mudanças sofridas pelo emprego dentro de um contexto de redefinição das políticas de gestão e das relações de trabalho do setor. Nesse aspecto, uma atenção especial será dada aos trabalhadores em centrais de teleatendimento. Na última parte serão tecidas as considerações finais.

## Histórico do setor de telecomunicações no Brasil

Esta seção tem como objetivo apresentar ao leitor a evolução da prestação de serviços telefônicos no país com a finalidade de contextualizar as mudanças recentes verificadas no mundo do trabalho do setor, principal foco do presente estudo.

Para atingir esse objetivo, a seção foi dividida em mais quatro partes. Primeiramente, são expostas as linhas gerais que marcaram o surgimento de um sistema nacional de telecomunicações no país. Em seguida, são apresentados os principais fatos que marcaram o período pré-privatização das telecomunicações brasileiras. Na terceira parte, o objeto de análise é o próprio processo de privatização e seus principais indicadores. Finalmente, na última parte, é mostrado o comportamento dos serviços de telefonia após a privatização.

### Construção de um Sistema Nacional de Telecomunicações

O ano de 1962 marcou o surgimento de uma nova institucionalidade no setor de telecomunicações no Brasil. Naquela ocasião foi adotado o Código Brasileiro de Telecomunicações que tratava dos seguintes aspectos:

- (i) das competências do Estado;
- (ii) da regulação do setor (com a criação do Conselho Nacional de Telecomunicações – Contel); e
- (iii) da exploração dos serviços de telecomunicações de longa distância (com a criação de uma empresa estatal, a Embratel). O Código de 1962 determinava ainda a criação do Fundo Nacional de Telecomunicações (FNT), formado por recursos oriundos da sobretarifa dos serviços de telecomunicações por 10 anos, com o objetivo de financiar a Embratel.

Naquela época, a principal empresa do ramo de telefonia era a *Canadian Tractions Light and Power Company*, responsável por 62% das linhas telefônicas fixas existentes no país. O restante do mercado era atendido basicamente por prefeituras, empresas privadas e cooperativas<sup>3</sup>. A exceção ficava por conta da CRT – Companhia

---

<sup>3</sup> Novaes (2000).

Riograndense de Telecomunicações, empresa que passou a ser gerida pelo governo do Rio Grande do Sul, em 1962, após a estatização da operadora local, a norte-americana *International Telephone & Telegraph* (IT&T).

Apesar de o Governo Federal ter assumido as responsabilidades pela prestação dos serviços de longa distância, o Código deixou a cargo dos estados e dos municípios o dever de organizar, regular e executar os serviços de telefonia no interior de cada unidade da federação, desde que respeitassem as normas estabelecidas pelo Contel, que, em 1967, acabou sendo incorporado pelo recém-criado Ministério das Comunicações (Decreto-Lei nº 200).

Todavia, somente 10 anos mais tarde, em 1972, o país tomou medidas decisivas em direção à nacionalização e unificação do sistema de telecomunicações brasileiro com a criação da Telebras – Telecomunicações Brasileiras SA, empresa estatal vinculada ao Ministério das Comunicações. Caberia a esta empresa incorporar as empresas privadas de prestação de serviços à medida que as concessões fossem terminando.

A intenção era fazer com que a Telebras controlasse uma operadora em cada estado brasileiro, à exceção do Rio Grande do Sul, além da Embratel. Com isso, houve maior consolidação do setor, permitindo, assim, o alcance dos ganhos de escala requeridos por uma atividade de serviços telefônicos e melhor captação de recursos para investimentos no setor.

Nos primeiros 10 anos de operação, a Telebras expandiu o número de telefones em quase 4,4 milhões de unidades (atingindo a marca de 5,8 milhões de telefones instalados) e ampliou a cobertura para mais de 6 mil localidades<sup>4</sup>.

Contudo, nos anos 1980, o modelo de prestação de serviços de telefonia construído ao longo das décadas anteriores passou a enfrentar uma série de questionamentos. De um lado, existia uma intensa transformação tecnológica no setor que exigia das operadoras maior agilidade no atendimento a serviços cada vez mais especializados e sofisticados. Por outro lado, a Telebras, na condição de empresa estatal, convivia com pouca autonomia na gestão do negócio, o que resultava na ausência de total liberdade em decisões relacionadas a novos investimentos, quanto ao endividamento, à gestão de pessoal e à política tarifária. Tais aspectos deveriam passar pelo crivo dos Ministérios das Comunicações, da Fazenda e do Planejamento.

Por essa razão, além dos recursos do FNT, o sistema dependia de um mecanismo de financiamento alternativo oriundo da venda de ações da Telebras para os consumidores que desejasse adquirir uma linha telefônica. Este mecanismo era tido pelos críticos como de baixa rentabilidade, dado que a cobertura dos serviços no âmbito nacional era extremamente concentrada em poucos consumidores.

Nesse contexto, a partir dos anos 1990, a privatização dos serviços de telecomunicações no país passou a frequentar, com maior ou menor intensidade, a

---

<sup>4</sup> Informações disponíveis no site <http://www.telebras.com.br>. Acesso em: 16/05/2008.

agenda governamental. Em 15 de agosto de 1995, com a aprovação da Emenda Constitucional nº 8, que modificava o artigo 21 da Constituição, foram dados os primeiros passos para a abertura do mercado de telefonia à iniciativa privada e, portanto, para a superação do modelo de prestação de serviços telefônicos assentado em um sistema monopolista estatal.

## Antecedentes da privatização do setor de telecomunicações

Nos anos que antecederam a privatização propriamente dita, o setor de telecomunicações passou por um forte ajuste no sentido de torná-lo mais atraente para a iniciativa privada. Dentre as medidas adotadas, destaca-se a redefinição da estrutura tarifária do sistema. Até então, o que prevalecia era o mecanismo de subsídio cruzado, ou seja, os preços cobrados pelos serviços de longa distância subsidiavam os preços praticados pelos serviços locais. Consequentemente, existia um grande descompasso entre estas duas tarifas telefônicas.

Para combater essa distorção, a partir de 1995, o governo promoveu aumentos bastante expressivos no valor da assinatura mensal, bem como no valor da chamada local. Por exemplo, a assinatura residencial saltou de R\$ 0,44, em 1994, para R\$ 10,00, em 1998, resultando num aumento espantoso de 2.172,73%. Já o valor do pulso local registrou um aumento, nesse mesmo intervalo de tempo, superior a 200%, em decorrência da elevação da tarifa de R\$ 0,019 para R\$ 0,058<sup>5</sup>.

Com o objetivo de eliminar a prática do subsídio cruzado, optou-se ainda pela supressão das transferências de recursos das operadoras mais eficientes para aquelas situadas no Norte/Nordeste do país ou que padeciam de problemas operacionais.

Antes da privatização, o sistema Telebras foi alvo de investimentos maciços com vistas a uma melhoria generalizada da sua infraestrutura. Em 1996, foram investidos nas teles cerca de R\$ 7,5 bilhões; no ano seguinte, este montante de recursos saltou para R\$ 8,5 bilhões e, no primeiro semestre de 1998, houve a injeção de mais R\$ 5,0 bilhões. Ou seja, no intervalo de dois anos e meio o sistema de telecomunicações brasileiro recebeu investimentos da ordem de R\$ 21,0 bilhões<sup>6</sup>.

Foi comum também, entre as operadoras no período pré-privatização, a realização de Planos de Demissões Voluntárias – PDV que tinham como intuito reduzir a quantidade de trabalhadores das empresas, ao mesmo tempo em que procediam a uma renovação do quadro de funcionários<sup>7</sup>.

Em julho de 1997, outro passo importante rumo à privatização do setor foi dado com a aprovação da Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº. 9.472). Tal lei motivou uma profunda reorientação do papel do Estado no setor, que passou da provisão direta dos serviços, a uma ação mais normativa, voltada fundamentalmente para a regulação do sistema.

---

<sup>5</sup> DIEESE (2002).

<sup>6</sup> Biondi (2003).

<sup>7</sup> DIEESE (2002).

É nesse contexto que surge a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que assumiu duas tarefas de extrema relevância para a privatização da Telebras. A primeira foi a elaboração do Plano Geral de Outorgas, que determinava, entre outras coisas, a divisão do território nacional em grandes áreas de concessão, o número de operadoras em cada região e a duração dos contratos. A segunda tarefa de responsabilidade da Anatel foi propor um Plano Geral de Universalização do Serviço de Telecomunicações que deveria conter metas para a ampliação dos serviços de telefonia fixa no país por parte das concessionárias privadas.

## O processo de privatização do setor de telecomunicações

A abertura do mercado brasileiro de telefonia à iniciativa privada ocorreu em meados de 1997 com a venda das concessões da Banda B de telefonia celular. Tal iniciativa tornou-se possível em decorrência da aprovação da Lei 9.295, em julho de 1996, que ficou conhecida como a Lei Mínima do Celular. Esta lei estabelecia critérios para a exploração dos serviços de telefonia celular, via satélite, comunicação de dados (serviços limitados) e serviços de valor adicionado. A Tabela 1 apresenta, de forma sintética, o balanço final do leilão de concessão da Banda B.

A privatização propriamente dita do sistema de telecomunicações brasileiro só ocorreu em julho de 1998, data marcada para o leilão das 12 companhias *holdings* oriundas da cisão da Telebras. Naquele momento, foram transferidas para a exploração da iniciativa privada as empresas de telefonia fixa, a Embratel (responsável pelos serviços de longa distância) e as empresas de telefonia celular (Banda A).

Para o leilão, as 12 companhias foram divididas da seguinte forma<sup>8</sup>:

- Empresas de telefonia fixa (Telesp, Tele Norte-Leste e Tele Centro-Sul) mais a Embratel (telefonia de longa distância);
- Empresas de telefonia celular com operação nas regiões mais desenvolvidas economicamente (Telesp Celular, Telemig Celular, Tele Sudeste Celular e Tele Sul Celular);
- Empresas de telefonia celular com operação nas regiões menos desenvolvidas economicamente (Tele Centro-Oeste Celular, Tele Nordeste Celular, Tele Norte Celular e Tele Leste Celular).

---

<sup>8</sup> Novaes (2000).

**TABELA 1**  
**Resultado do leilão da concessão da Banda B**

	Área	Consórcio Vencedor	População (milhões)	Oferta (US\$ milhões)	Prêmio sobre preço mínimo (%)	US\$ Bid/POP
1	São Paulo Capital	BCP (Bell South, Splice, Oesp, Safra)	15,50	2.414,60	341,3	155,78
2	São Paulo Interior	Telia Eriiline, Primav	18,56	1.215,7	121,2	65,50
3	Rio de Janeiro e Espírito Santo	Korea Telecom Mobile, Queiroz Galvão, Lightel	16,10	1.325,8	201,6	82,35
4	Minas Gerais	Stet, Vicunha, Globo, Bradesco	16,66	456,8	30,0	27,42
5	Paraná e Santa Catarina	DDI, Inepar, Motorola, Suzano	9,00	679,6	134,5	75,51
6	Rio Grande do Sul	Bell Canada e fundos de pensão locais	9,95	293,3	1,4	29,49
7	Centro-Oeste	Bell Canada e fundos de pensão locais	12,17	315,5	25,4	25,92
8	Amazônia	Sem proposta	13,75	n.d	n.d	n.d
9	Bahia e Sergipe	Stet, Vicunha, Globo, Bradesco	14,15	228,1	8,7	16,12
10	Nordeste	BCP (Bell South, Splice, Oesp, Safra)	25,38	511,6	141,5	20,16
<b>Total</b>			<b>151,22</b>	<b>7.441,0</b>	<b>236,7</b>	<b>49,21</b>

Fonte: Novaes (2000).

Adicionalmente, previu-se, em respeito à determinação legal da não exclusividade dessas concessões, a criação de empresas-espelho na mesma área de atuação das concessionárias de telefonia fixa (Quadro 1).

**QUADRO 1**  
**Concessionárias e empresas espelho**  
**Brasil**

Região	Concessionária/espelho		Área geográfica
	Pós-leilões	2004	
I	Tele Norte-Leste Cambrá	Telemar Embratel Vésper	Rio de Janeiro, Minas Gerais, Espírito Santo, Bahia, Sergipe, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do Norte, Ceará, Piauí, Maranhão, Pará, Amapá, Amazonas e Roraima
II	Tele Centro-Sul GVT	Brasil Telecom Sercotel/GVT	Distrito Federal, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Goiás, Tocantins, Rondônia e Acre
III	Telesp Vésper	Telefônica Embratel Vésper	São Paulo
IV	Embratel Intelig	Embratel Intelig	Nacional

Fontes: Anatel, Pires (1999), Considera et alii (2002) e Atlas Brasileiro de Telecomunicações 2005. Citado por Fiúza de Bragança (2005).

Tanto no caso da venda de concessões da telefonia celular Banda B como na privatização do Sistema Telebras foram colocadas algumas restrições para a aquisição de mais de uma empresa de telefonia pelos grupos econômicos participantes do leilão.

Foi nesses termos que se consumou a maior privatização realizada no mundo no final do século passado, envolvendo cifras em um montante próximo a R\$ 19 bilhões e um ágio médio de 63,6%, conforme pode ser visto na Tabela 2.

**TABELA 2**  
**Resultado do leilão da Telebrás**

Empresa	Consortio vencedor	Linhas 1998	População (milhões)	Preço Minimo (US\$ milhões)	Preço obtido no leilão (US\$ milhões)	Ágio (%)
Telesp	Telefónica de Espanã, Portugal Telecom, RBS, Iberdrola, BBV.	6.102	34.564	3.028	4.974	64,3
Tele Norte-Leste	Andrade Gutierrez, La Fonte, Inepar, Macal, companhias de seguro locais.	7.671	89.441	2.924	2.954	1,0
Tele Centro-Sul	Telecom Italia, Algar, Opportunity, Splice	3.704	27.189	1.677	1.780	6,2
<b>Subtotal da telefonia fixa</b>		<b>17.477</b>	<b>151.194</b>	<b>7.629</b>	<b>9.708</b>	<b>27,2</b>
Telesp Celular	Portugal Telecom	1.637	34.564	946	3.086	226,2
Tele Sudeste Celular	Telefónica de Espanã, Iberdrola, NTT, Itochu	798	16.633	490	1.170	138,6
Teleming Celular	Telesystem, fundo de pensão locais, Opportunity	537	17.109	198	650	228,7
Tele Sul Celular	Telecom Italia, Globopar, Bradesco	562	14.587	198	602	204,3
Tele Centro Celular	Splice	495	12.602	198	378	91,3
Tele Nordeste Celular	Telecom Italia, Globopar, Bradesco	572	26.239	194	568	193,3
Tele Leste	Telefónica Espanã, Iberdrola	298	14.536	108	348	224,0
Tele Norte Celular	Telesystem, fundos de pensão locais, Opportunity	263	14.924	77	162	108,9
<b>Subtotal telefonia celular</b>		<b>5.162</b>	<b>151.194</b>	<b>2.408</b>	<b>6.965</b>	<b>189,2</b>
Embratel	MCI			1.548	2.279	47,2
<b>Telebrás</b>		<b>22.639</b>	<b>151.194</b>	<b>11.586</b>	<b>18.952</b>	<b>63,6</b>

Fonte: Novaes (2000).

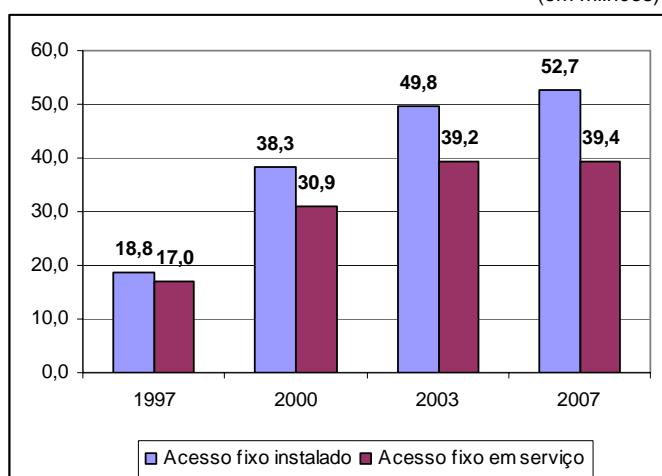
## Os serviços de telecomunicações pós-privatização

No que se refere à prestação dos serviços de telefonia, é inegável que houve, após a privatização, um processo acelerado de expansão de alguns indicadores como o número de acessos fixos e móveis, a densidade telefônica e a telefonia pública, por exemplo.

Na telefonia fixa, em particular, o número de acessos (tanto instalados quanto em serviço) mais do que duplicou entre 1997 e 2007. Em 2007, por exemplo, existiam no país cerca de 52,7 milhões de acessos fixos instalados e aproximadamente 39,4 milhões de acessos fixos em serviço (Gráfico 1).

**GRÁFICO 1**  
**Evolução do número de acessos fixos**  
**instalados e em serviço**  
**Brasil – 1997/2007**

(em milhões)

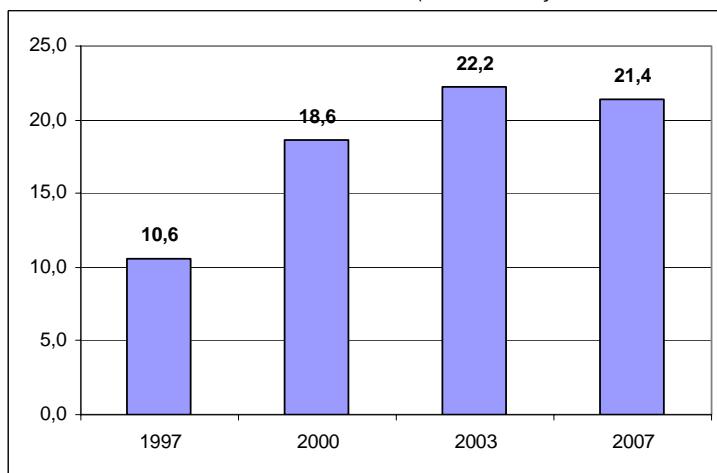


*Fonte: Anatel  
Elaboração: DIEESE*

Esta expansão também pode ser visualizada através da análise do comportamento da densidade telefônica no país. Em 1997, existiam no país em torno de 10,6 acessos fixos em serviço para cada 100 habitantes, ao passo que em 2007 esta relação já estava ao redor de 21,4. Entretanto, entre 2003 e 2007 houve uma redução deste indicador (Gráfico 2).

**GRÁFICO 2**  
**Evolução da densidade telefônica em serviço**  
**Brasil – 1997/2007**

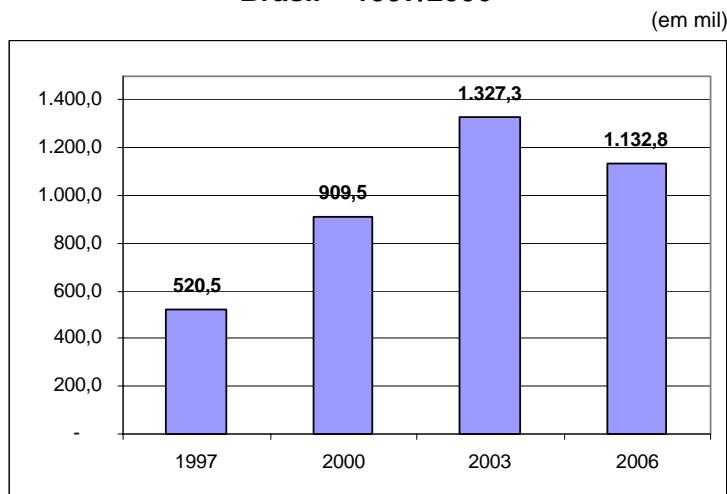
(acesso serviço / 100 habitantes)



*Fonte: Anatel  
Elaboração: DIEESE*

Os telefones de uso público (orelhões), por sua vez, apresentaram um comportamento semelhante no período pós-privatização, registrando, entre 1997 e 2006, uma expansão próxima a 117,0%, em que pese o decréscimo verificado a partir de 2003 (Gráfico 3).

**GRÁFICO 3**  
**Evolução do número de telefones de uso público**  
**Brasil – 1997/2006**



Fonte: Anatel

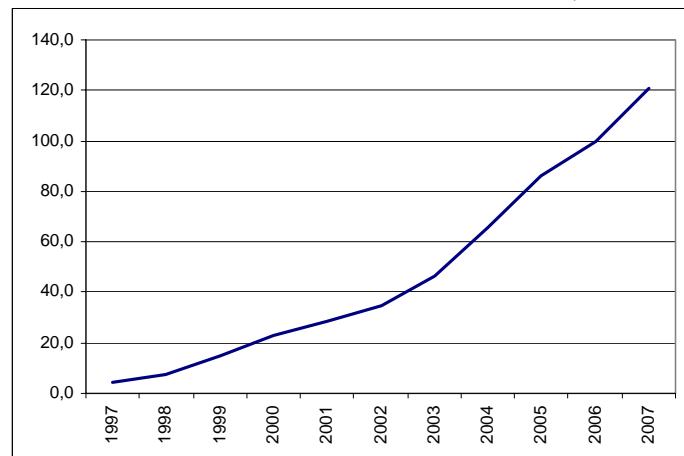
Elaboração: DIEESE

No campo da telefonia celular, o que se percebe é a mesma tendência, ou seja, um crescimento bastante significativo do acesso aos serviços nos anos posteriores à privatização. Em 2007, por exemplo, o país alcançou a marca de quase 121 milhões de celulares em operação (Gráfico 4).

Vale frisar que foi justamente no âmbito da telefonia móvel que se operou a maior transformação na forma de operação do sistema telefônico brasileiro, inclusive, com a ampliação do acesso da população de baixa renda a estes serviços por meio da difusão dos telefones celulares pré-pagos.

**GRÁFICO 4**  
**Evolução do número de celulares**  
**Brasil – 1997/2007**

(em milhões)

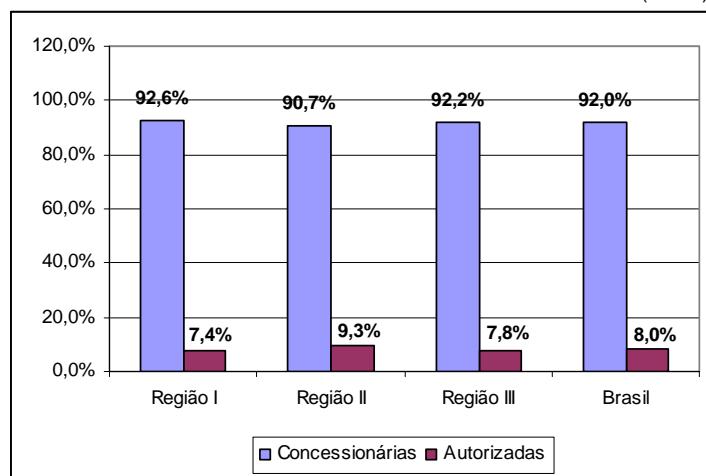


Fonte: Anatel  
Elaboração: DIEESE

No entanto, a almejada competição no segmento da telefonia fixa não se concretizou até o presente momento. Os dados disponíveis mostram que cerca de 10 anos após a privatização do setor, as concessionárias, em todas as regiões, possuem uma participação de mercado bastante superior às empresas espelho (também chamada de autorizadas), como pode ser visto no Gráfico 5.

**GRÁFICO 5**  
**Participação de mercado de acessos fixos**  
**em serviço por região**  
**Brasil – 2006**

(em %)

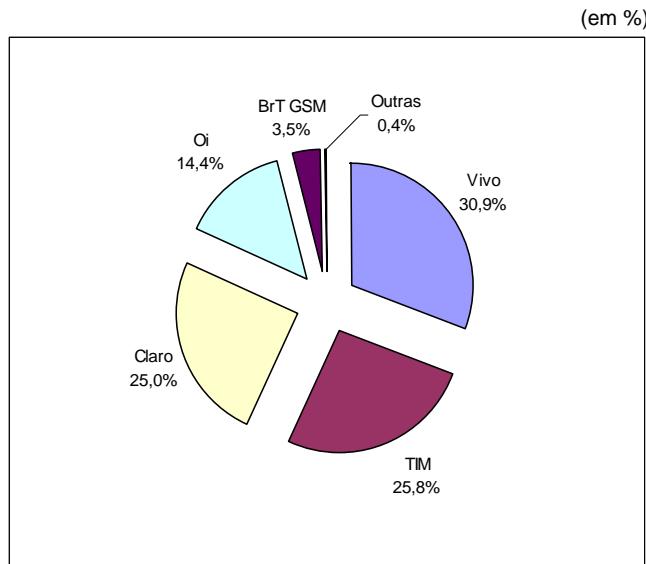


Fonte: Anatel  
Elaboração: DIEESE

No que diz respeito à telefonia celular, configurou-se, aparentemente, um ambiente mais competitivo do que o verificado entre as concessionárias de telefonia fixa

e as empresas espelho. Dez anos após a privatização, a organização do setor dava-se, basicamente, em torno de quatro grandes grupos empresariais (Vivo, TIM, Claro, Oi e Brasil Telecom GSM) (Gráfico 6).

**GRÁFICO 6**  
**Participação de mercado das empresas**  
**de telefonia móvel**  
**Brasil – 2007**



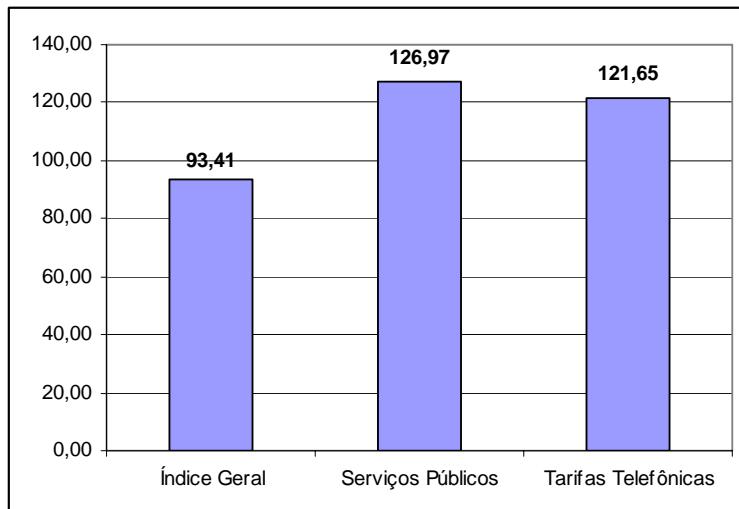
*Fonte: Anatel  
Elaboração: DIEESE*

No entanto, no momento da elaboração deste estudo, encontrava-se em fase de conclusão o processo de aquisição da Brasil Telecom por parte da Oi, o que acarretará um rearranjo setorial de proporções bastante significativas e fomentará, entre outras coisas, a ampliação da concentração de mercado.

Além dos aspectos acima citados, é importante mencionar que o setor, após a privatização, passou por um processo intenso de atualização e de inovação tecnológica. Nesse sentido, é preciso reconhecer também que tais mudanças tornaram os serviços telefônicos prestados no país bem mais próximos aos serviços oferecidos nos países desenvolvidos, ao menos em termos do padrão tecnológico adotado.

**GRÁFICO 7**  
**Variação acumulada de preços**  
**Índice Geral, serviços públicos e tarifas telefônicas**  
**Município de São Paulo – 1998-2007**

(em %)



Fonte: Anatel  
Elaboração: DIEESE

O custo de acesso aos serviços telefônicos certamente figura no rol dos principais problemas do setor após o processo de privatização. Conforme pode ser visto no Gráfico 7, entre 1998 e 2007, os preços das tarifas telefônicas no município de São Paulo elevaram-se em mais de 121,0%, ao passo que o índice geral da inflação acumulou, em igual período, um aumento de aproximadamente 93,41%.

Além disso, as empresas do setor têm figurado nos últimos anos sempre nas primeiras posições do *ranking* de reclamações registradas pelos órgãos de defesa dos consumidores, em especial nos Procons (Fundações de Proteção e Defesa do Consumidor).

De acordo com relatório divulgado pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da Justiça, mais de um terço das reclamações recebidas pelos Procons do país estão relacionadas com a telefonia móvel, incluindo a prestação do serviço e o produto.

## O comportamento do emprego no setor de telecomunicações no período pós-privatização

A desestatização do sistema brasileiro de telecomunicações trouxe profundas mudanças para o emprego e para a organização do trabalho do setor. Além do ajuste quantitativo no número de trabalhadores empregados, a mudança no controle acionário implicou uma transformação significativa no perfil do trabalhador em termos de gênero, faixa etária, grau de escolaridade, remuneração média etc.

Ademais, a reestruturação do setor veio acompanhada de modificações importantes nas relações de trabalho e nas negociações coletivas. Até então, em linhas gerais, o que prevalecia eram relações de trabalho assentadas em vínculos empregatícios relativamente estáveis, em promoções por tempo de serviço, em carreiras prolongadas e em salários significativamente superiores à média do trabalhador brasileiro.

As negociações coletivas, por seu turno, eram bastante centralizadas, existindo um acordo coletivo de abrangência nacional que abarcava a maioria das cláusulas e direitos mais relevantes, e acordos regionais mais específicos, de interesse exclusivo dos trabalhadores das concessionárias estaduais. A data-base da categoria também era unificada e, com raras exceções, dezembro era o mês de referência para a renovação dos acordos.

Com o advento da privatização, as relações de trabalho tornaram-se mais instáveis e vulneráveis; a rotatividade ampliou-se significativamente; as regras de progressão funcional e a remuneração tornaram-se mais vinculadas ao comportamento da produtividade e ao desempenho individual; os salários reais declinaram; o ritmo de trabalho intensificou-se consideravelmente, entre outros aspectos.

Houve também uma pulverização maior das negociações coletivas por conta da fragmentação regional do mercado e da disseminação da terceirização dos serviços. Na prática, as negociações tornaram-se mais complexas com a participação de novos atores, tanto do lado patronal (novas empresas passaram a negociar com a representação laboral) quanto do lado dos trabalhadores (mais sindicatos compartilharam o papel de representar os trabalhadores do setor)<sup>9</sup>.

O resultado é uma ampliação significativa da heterogeneidade do setor, acompanhada de um aprofundamento da segmentação dos trabalhadores em telecomunicações.

Não se tem a pretensão, com este estudo, de esgotar todos os aspectos destacados. Na verdade, o principal objetivo é apontar as transformações sofridas pelo emprego no setor de telecomunicações e seus impactos sobre o perfil da categoria no período pós-privatizações.

---

<sup>9</sup> OLIVEIRA (2004).

Para tanto, utilizou-se como fonte de dados a Relação Anual de Informações Sociais (Rais). A Rais é um registro administrativo do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) que permite, entre outras coisas, o levantamento de informações estatísticas sobre o comportamento do mercado de trabalho formal brasileiro.

A Rais deve ser declarada anualmente por todos os estabelecimentos legalmente constituídos no país e suas informações referem-se ao dia 31 de dezembro de cada ano. Ademais, os dados apresentados pela Rais referem-se aos vínculos empregatícios ativos por estabelecimento. Para efeitos deste estudo, emprega-se o termo “empregados” como o equivalente a “vínculos empregatícios”.

A evolução do emprego e do perfil do trabalhador do setor, apresentada a seguir, conta com informações que vão de 1994 a 2007. Tendo em vista que a mudança na Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE – impede uma análise contínua deste período, optou-se por desdobrá-la em duas fases. A primeira cobre o período de 1994 a 2005, e a segunda trata do biênio 2006-2007.

## **A evolução do mercado de trabalho e do perfil do trabalhador**

### **O mercado de trabalho formal**

Analizando o comportamento recente do emprego no setor de telecomunicações<sup>10</sup>, percebe-se claramente a existência de quatro períodos distintos. No primeiro, que vai de 1994 a 1998, vê-se um declínio bastante significativo no número de empregos no setor, da ordem de 16,0%. Constatase, portanto, que antes mesmo da privatização do sistema, o número de postos de trabalho formais já vinha diminuindo, não obstante o crescimento registrado em 1997.

Em parte, esse movimento de queda pode ser explicado pelos ajustes na quantidade de funcionários implementados pelas empresas estatais de telefonia, principalmente por intermédio da realização de Planos de Demissão Voluntária – PDVs.

Além disso, a terceirização dos serviços contribuiu fortemente para a queda no número de trabalhadores classificados como empregados no setor de telecomunicações. Na medida em que as atividades de apoio (vigilância, limpeza etc.), ou mesmo de

---

<sup>10</sup> Nesta seção utilizou-se a classe 6420-3 (Telecomunicações) da Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE 1.0. De acordo com o IBGE, responsável pela CNAE, a referida classe comprehende as atividades de transmissão de sons, imagens, dados ou outras informações via cabo, broadcasting, microondas ou satélite, tais como:

- Serviços de Telefonia Fixa Comutada - STFC, Serviços de Redes de Transporte de Telecomunicações - SRTT e telex, telefonia móvel celular, Serviço Móvel Especializado - SME (*trunking*), *pager*, rádio-chamadas e serviços móveis pessoais, marítimos e aeronáuticos;
- As atividades de operação de satélite, serviços de rastreamento por satélites, telemetria e estações de radar, transmissão e retransmissão (transporte) de programas de rádio e televisão (aberta e por assinatura);
- As atividades de manutenção operacional das redes de telecomunicações;
- Os provedores de acesso à Internet e correio eletrônico;
- O serviço telefônico público e os postos telefônicos.

Percebe-se, portanto, que a classificação da CNAE não necessariamente guarda relação com a estrutura sindical hoje existente no setor.

instalação e manutenção de equipamentos, passaram a ser executadas por empresas subcontratadas, não classificadas no setor de telecomunicações, o emprego nelas gerado também deixou de ser contabilizado neste setor.

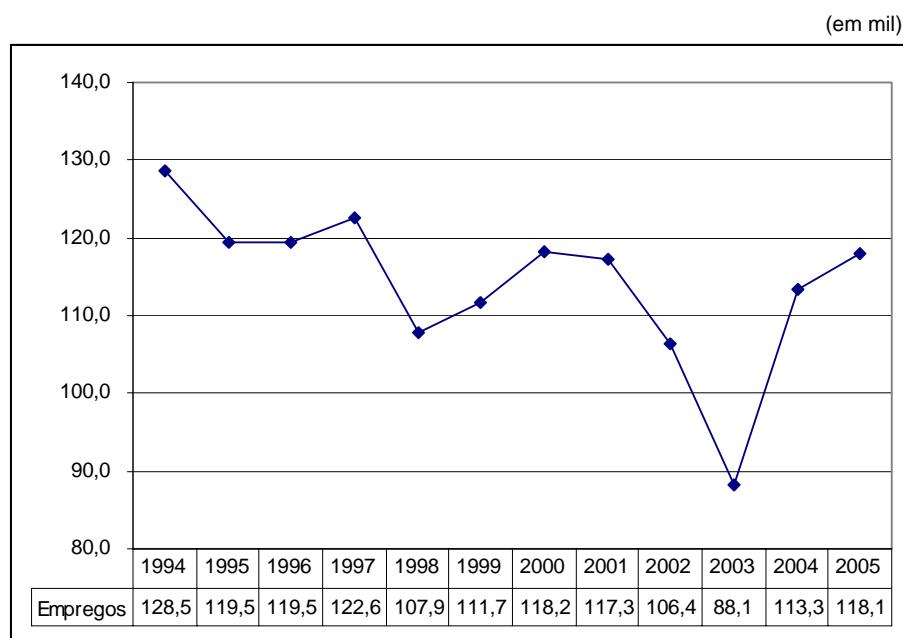
No entanto, no biênio 1999/2000, o emprego em telecomunicações sofreu uma inflexão e voltou a assinalar a abertura de novas vagas. O crescimento acumulado no emprego nesses dois anos ficou em torno de 9,5%, recuperando parcialmente os empregos suprimidos no período anterior.

Os anos que vão de 2001 a 2003, por seu turno, são marcados novamente por um período de queda do emprego no setor de telecomunicações. Neste último ano, em particular, o emprego atingiu o menor patamar da série aqui analisada, 88,1 mil postos de trabalho formais, perfazendo um decréscimo superior a 30,0% quando comparado ao montante de empregos existentes em 1994.

Todavia, o período iniciado a partir de 2004 inaugurou uma nova trajetória do emprego em telecomunicações dentro de um contexto macroeconômico mais favorável. Em 2004 e 2005, houve uma ampliação bastante expressiva dos postos de trabalho formais neste setor em cerca de 34,0%.

No entanto, a recuperação recente não foi capaz de compensar a perda acumulada desde meados da década passada. Em 2005, o setor reunia aproximadamente 118,1 mil trabalhadores formais contra 128,5 mil em 1994, o que significa uma perda de 8,1% (Gráfico 8).

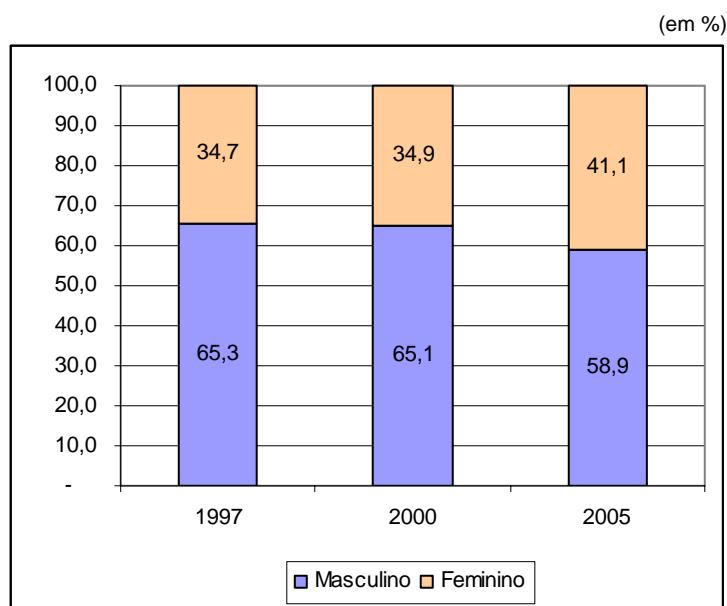
**GRÁFICO 8**  
**Evolução do emprego formal no setor de telecomunicações**  
**Brasil – 1994 a 2005**



Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Analizando pela ótica de gênero, percebe-se que, entre 1997 e 2005, as mulheres ampliaram de forma significativa a participação no mercado de trabalho em telecomunicações. Vale notar, entretanto, que esse crescimento deu-se, sobretudo, entre 2000 e 2005, uma vez que no período anterior, a participação das mulheres manteve-se praticamente estável (Gráfico 9).

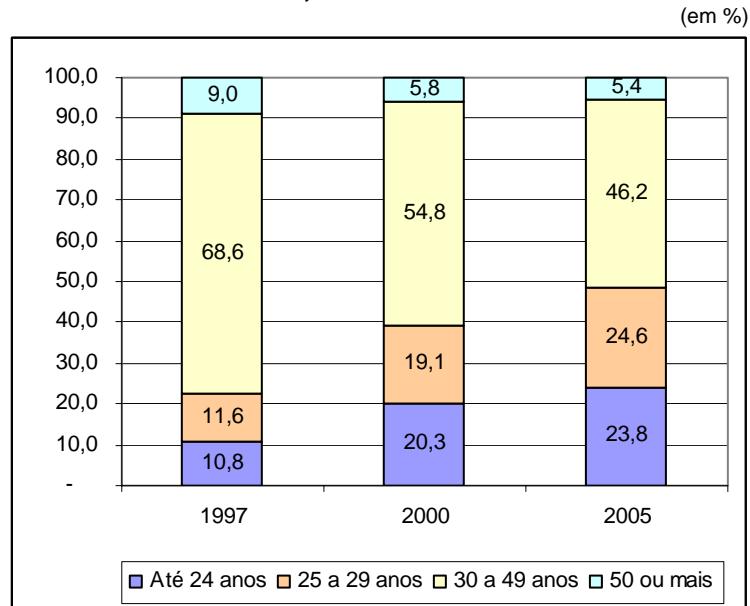
**GRÁFICO 9**  
**Evolução do emprego no setor de**  
**telecomunicações por sexo**  
**Brasil, 1997/2000/2005**



*Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE*

Com relação à idade, observa-se que houve expressiva ampliação da participação dos trabalhadores mais jovens (até 24 anos de idade) no setor de telecomunicações (o crescimento entre 1997 e 2005 foi de quase 13 pontos percentuais). A mesma tendência pode ser observada para os trabalhadores de 25 a 29 anos. Por outro lado, os demais estratos etários, que contemplam os trabalhadores de idade mais avançada, contabilizaram uma redução significativa nesse mesmo intervalo de tempo, conforme pode ser visto no Gráfico 10.

**GRÁFICO 10**  
**Evolução do emprego no setor de telecomunicações**  
**por faixa etária**  
**Brasil, 1997/2000/2005**



Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Consequentemente, nesse período, constata-se uma diminuição considerável da idade média do trabalhador em telecomunicações. A título de ilustração verifica-se que enquanto em 1997 a idade média estava ao redor de 37,6 anos, em 2005, ela já tinha recuado para aproximadamente 31,9 anos (Gráfico 11).

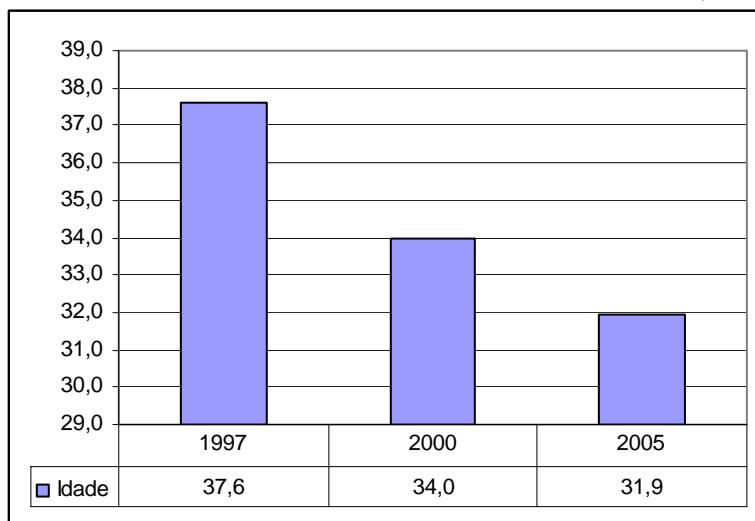
No entanto, vale a ressalva de que os dados do último período sugerem que a substituição dos trabalhadores mais antigos pelos mais jovens sofreu uma desaceleração. Isso se torna evidente ao se observar que a participação relativa dos trabalhadores mais jovens cresceu em ritmo consideravelmente mais lento entre 2000 e 2005, quando comparado ao crescimento verificado entre 1997 e 2000 (Gráfico 10). Já a idade média dos trabalhadores do setor caiu de forma mais lenta no período recente (Gráfico 11).

É importante lembrar ainda que as transformações no perfil etário dos trabalhadores em telecomunicações estão intimamente ligadas às práticas de gestão de pessoal implementadas nas empresas do setor após a privatização. Tais práticas tinham como objetivo, entre outros aspectos, modificar a cultura organizacional da empresa e ampliar a escolaridade do quadro de funcionários, como será visto logo em seguida.

Há também que se considerar que as mudanças na legislação previdenciária estimularam os pedidos de aposentadoria por parte dos empregados com maior idade e tempo de emprego, já inseguros diante das políticas de demissão e enxugamento de pessoal das companhias.

**GRÁFICO 11**  
**Evolução da idade média dos empregados no setor**  
**de telecomunicações**  
**Brasil, 1997/2000/2005**

(em %)



Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Após a privatização, é possível constatar de forma bastante clara uma mudança no perfil do trabalhador do setor de telecomunicações no que diz respeito ao grau de escolaridade. Como pode ser visualizado através da Tabela 3, em 1997, apenas 19,8% dos trabalhadores possuíam o ensino superior completo contra 35,2% oito anos depois, em 2005. E isto sem mencionar o avanço do total de trabalhadores que cursavam o ensino superior, que foi de quase 9,0 pontos percentuais nesse mesmo intervalo de tempo.

Por outro lado, a participação relativa dos empregados com, no máximo, o ensino médio incompleto saiu de 30,9%, em 1997, e alcançou a marca de 12,9% em 2005, um recuo de aproximadamente 18 pontos percentuais (Tabela 3).

**TABELA 3**  
**Evolução do emprego no setor de telecomunicações**  
**por grau de escolaridade**  
**Brasil, 1997/2000/2005**

(em %)

Grau de Instrução	1997	2000	2005
Analfabeto	7,2	5,8	3,7
Ensino Fundamental Incompleto	8,1	5,7	4,1
Ensino Fundamental Completo	9,6	6,2	2,6
Ensino Médio Incompleto	6,0	4,0	2,5
Ensino Médio Completo	42,6	43,9	42,5
Superior Incompleto	6,6	11,9	15,5
Superior Completo	19,8	28,8	35,2
Ignorado	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0

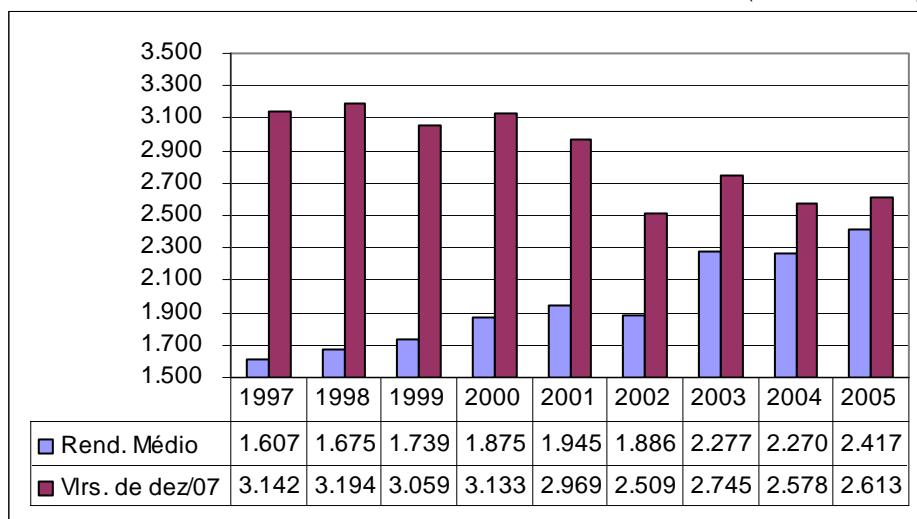
Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

O aumento do grau de instrução do trabalhador em telecomunicações insere-se dentro de um contexto de elevação dos anos de estudo da população brasileira de um modo geral. Além disso, em momentos de baixas taxas de crescimento econômico e grande oferta de mão-de-obra - como foi o caso da década de 1990 e início dos 2000 - as empresas de um modo geral utilizam a variável educação como uma forma de filtrar e selecionar os trabalhadores mais qualificados, ainda que a atividade a ser desempenhada não demande tais requisitos educacionais.

Quanto à remuneração<sup>11</sup>, a análise do Gráfico 12 demonstra que a remuneração média mensal dos empregados no setor de telecomunicações se reduziu em termos reais ao longo do período estudado. Se nos primeiros anos da série, a remuneração média estava próxima dos R\$ 3.100 mensais, no biênio 2004-2005, este valor tinha caído para cerca de R\$ 2.600 ao mês, em valores corrigidos para os preços de dezembro de 2007<sup>12</sup>. A redução nos salários reais deu-se entre 2000 e 2002, quando a elevação nominal foi tímida ou mesmo negativa, enquanto as taxas inflacionárias experimentaram elevação significativa. A partir de então, nota-se uma elevação no valor nominal e real da remuneração em 2003, mas que não se manteve no ano seguinte. Somente em 2005 a elevação da remuneração média superou o aumento dos preços, proporcionando pequena alta no valor real dos rendimentos dos empregados, que encerraram o período 17% menores do que em 1997.

**GRÁFICO 12**  
**Evolução da remuneração média\* dos empregados do**  
**setor de telecomunicações**  
**Brasil, 1997/2005**

(em R\$ de dez/07)



Fonte: Rais/MTE

Elaboração: DIEESE

\* Deflator utilizado: INPC

<sup>11</sup> A remuneração média mensal apresentada pela Rais refere-se, conforme consta no site do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, aos salários, ordenados, vencimentos, honorários, vantagens, adicionais, gratificações etc., recebidas pelo empregado no mês de referência. Vale notar que, na Rais, o 13º salário não integra a remuneração.

<sup>12</sup> A atualização para esta data permite uma melhor comparação com os dados relativos ao período mais recente, que serão apresentados na próxima seção deste estudo.

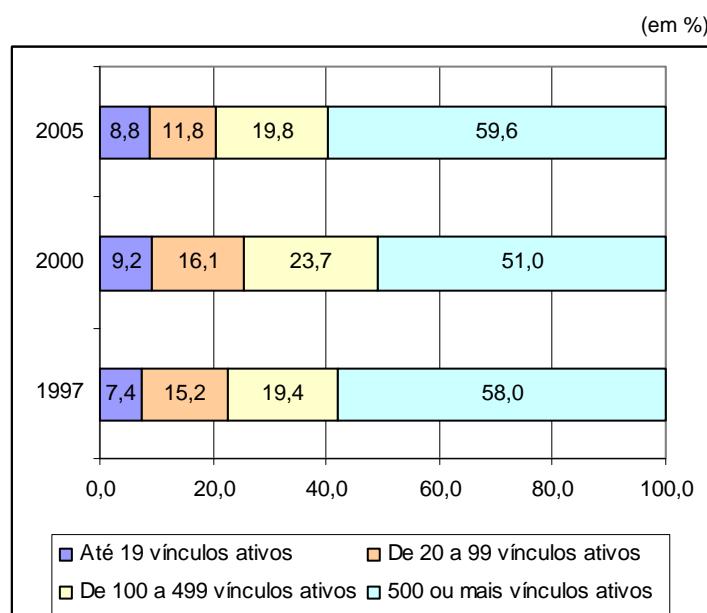
A análise da remuneração através da Rais deve ser realizada com alguma cautela. Primeiro, porque esta informação se refere aos contratos de trabalho assalariado devidamente registrados e informados através da Rais. Segundo, pois esta base de dados apresenta a remuneração declarada na carteira de trabalho e, portanto, pode não estar captando integralmente a expansão da remuneração variável no setor.

Ainda nesse sentido, a expansão da remuneração nos primeiros anos pós-privatizações pode ter se dado, em parte, devido ao processo de terceirização. Isto porque houve transferência dos postos de trabalho de menor remuneração (a exemplo dos serviços de apoio) para as empresas subcontratadas de outros segmentos econômicos. Ao mesmo tempo, as empresas tipicamente de telecomunicações continuaram contratando diretamente trabalhadores para postos de mais alta remuneração. Em consequência, aumentou a média salarial nas empresas do setor de telecomunicações.

Com relação à evolução do tamanho dos estabelecimentos de telecomunicações, constata-se que entre 1997 e 2000 houve uma perda de importância relativa dos estabelecimentos com 500 ou mais vínculos empregatícios ativos (a queda foi de cerca de 7 pontos percentuais). As demais faixas, por sua vez, registraram um movimento inverso, com ampliação de sua participação relativa no setor (Gráfico 13).

Todavia, entre 2000 e 2005, percebe-se que os estabelecimentos com 500 ou mais vínculos ativos voltam a recuperar participação no setor de telecomunicações, em prejuízo das demais faixas (Gráfico 13).

**GRÁFICO 13**  
**Evolução do emprego no setor de Telecomunicações**  
**por tamanho dos estabelecimentos**  
**Brasil, 1997/2000/2005**



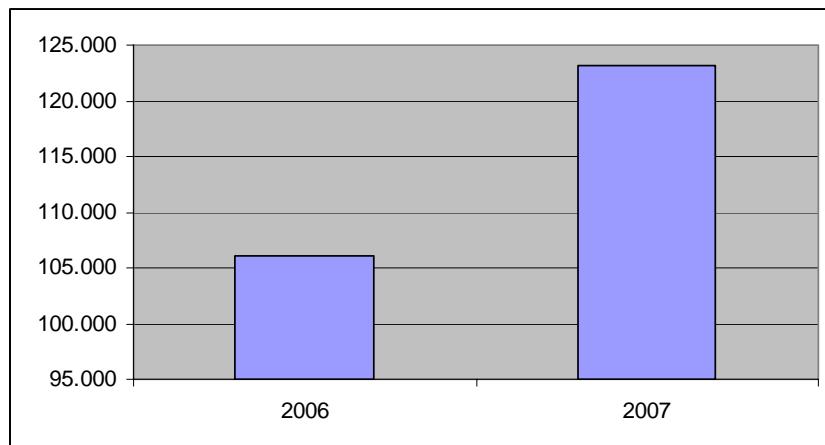
Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

## **Um retrato atual do mercado de trabalho no setor de telecomunicações**

Esta seção analisa a situação do emprego e o perfil do trabalhador do setor de telecomunicações em 2007<sup>13</sup>, que no momento da elaboração do presente estudo era a informação disponível mais recente. Procedeu-se dessa maneira em razão das mudanças implementadas na CNAE inviabilizarem a comparação dos dados desta seção com os apresentados na seção anterior.

Em que pese esta limitação na série de dados, é possível indicar que no período 2006-2007 tenha havido significativo aumento nos empregos gerados pelo setor, que atingiu 123 mil postos em finais de 2007 (Gráfico 14). Este dado reforça a hipótese de que, na atual década e notadamente a partir de 2003, houve uma trajetória de expansão no emprego do setor.

**GRÁFICO 14**  
**Evolução do número de empregados no setor de telecomunicações**  
**Brasil, 2006/2007**

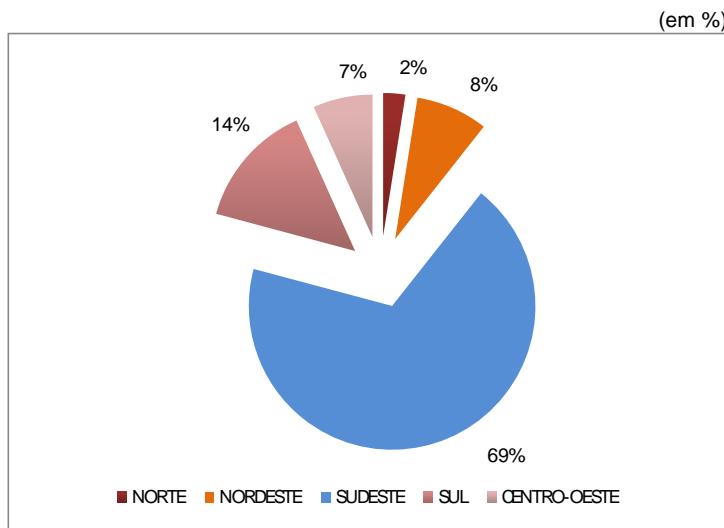


*Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE*

Uma primeira observação importante diz respeito à distribuição do emprego no setor de telecomunicações em termos regionais. Nesse quesito, em 2007, cerca de 70% dos empregados do setor possuíam vínculo empregatício com estabelecimentos situados na região Sudeste (Gráfico 15).

<sup>13</sup> De acordo com a CNAE 2.0, adotada para a análise dos dados de 2006-2007, o setor de telecomunicações (representado na classificação pela divisão 61) comprehende as atividades de prestação de serviços de telecomunicações e serviços conexos, isto é, as atividades de transmissão, emissão ou recepção de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza. Esta classe contém as seguintes subclasse: 6190-6/01 - Provedores de acesso às redes de comunicações; 6190-6/02 - Provedores de voz sobre protocolo internet – VOIP; e 6190-6/99 - Outras atividades de telecomunicações não especificadas anteriormente.

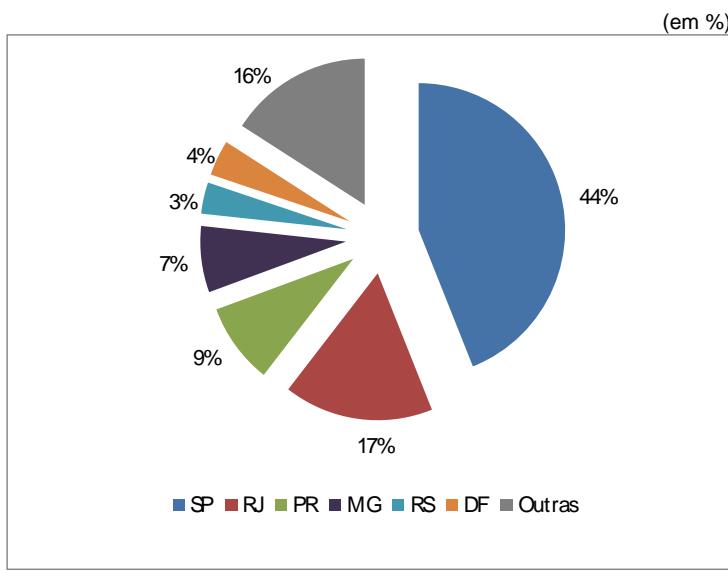
**GRÁFICO 15**  
**Distribuição dos empregados no setor de telecomunicações por região natural**  
**Brasil, 2007**



Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Por unidade da Federação, constata-se que o estado de São Paulo respondia, em 2007, por aproximadamente 45% do emprego do segmento de telecomunicações. Em seguida, vinha o Rio de Janeiro, com 17%. As demais unidades da Federação não detinham mais do que 10,0% de participação no emprego do setor (Gráfico 16).

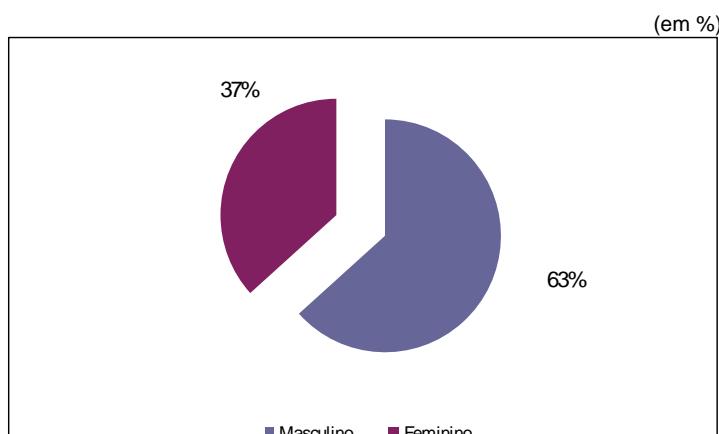
**GRÁFICO 16**  
**Distribuição dos empregados no**  
**setor de telecomunicações por unidade da Federação**  
**Brasil, 2007**



Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Analizando pela ótica de gênero, percebe-se que no setor de telecomunicações os homens ocupavam cerca de 63% dos postos de trabalho formais em 2007, ao passo que as mulheres respondiam por aproximadamente 37% dos empregos (Gráfico 17). Ou seja, em comparação com o período anterior, não são observadas mudanças significativas no perfil de gênero no setor. Entretanto, de acordo com a CNAE, o setor de telecomunicações não compreende as atividades de teleatendimento, nas quais há uma presença majoritária de mulheres nos postos de trabalho, como será visto mais adiante.

**GRÁFICO 17**  
**Distribuição dos empregados no setor de telecomunicações por sexo**  
**Brasil, 2007**



Fonte: Rais/MTE  
 Elaboração: DIEESE

Com relação à faixa etária, as maiores participações de empregados em telecomunicações encontram-se nas duas faixas reunidas entre 25 e 39 anos de idade (25 a 29 e 30 a 39 anos). Ou seja, o emprego é predominantemente de indivíduos adultos. Tanto o emprego de jovens (até 24 anos) quanto o de adultos na sua maturidade têm uma proporção relativamente bem menor no conjunto do setor (Tabela 4). Este perfil é similar ao que se observou na seção anterior, quanto ao aumento da presença de trabalhadores jovens no quadro de pessoal do setor.

**TABELA 4**  
**Distribuição dos empregados no setor de**  
**telecomunicações por faixa etária**  
**Brasil, 2007**

(em %)

Faixa Etária	Empregados	%	% Acumulado
Ate 17 anos	573	0,47	0,47
18 a 24 anos	23.606	19,17	19,63
25 a 29 anos	31.027	25,19	44,82
30 a 39 anos	40.307	32,73	77,55
40 a 49 anos	19.924	16,18	93,72
50 a 64 anos	7.668	6,23	99,95
65 ou mais	61	0,05	100,00
Total	123.166	100,00	-

Fonte: Rais/MTE

Elaboração: DIEESE

Nesse mesmo ano, mais de 40% dos empregados em telecomunicações possuíam o ensino médio completo. Aqueles que cursavam ou que haviam concluído algum curso de nível superior representavam mais da metade do cômputo total. Sendo assim, é possível afirmar que se manteve a característica já observada de escolaridade relativamente elevada entre os trabalhadores formais em telecomunicações, o que tem relação com o aumento da escolarização da população e as características tecnológicas do setor (Tabela 5).

**TABELA 5**  
**Distribuição dos empregados no setor de telecomunicações por**  
**grau de instrução**  
**Brasil, 2007**

(em %)

Grau de Instrução	Empregados	%	% Acumulado
Analfabeto	16	0,0	0,0
Ensino Fundamental Incompleto	2.609	2,1	2,1
Ensino Fundamental Completo	3.718	3,0	5,1
Ensino Médio Incompleto	3.642	3,0	8,1
Ensino Médio Completo	50.038	40,6	48,7
Ensino superior (completo e incompleto)	62.959	51,1	99,9
Pós Graduação Stricto Sensu	184	0,1	100,0
Total	123.166	100,0	-

Fonte: Rais/MTE

Elaboração: DIEESE

Em 2007, as ocupações mais frequentes no setor de telecomunicações eram as de escriturários em geral, agentes, assistentes e auxiliares administrativos (13%); técnicos em telecomunicações (12,15%) e operadores de *telemarketing* (11%) (Tabela 6). Neste último caso, a maior parte dos empregos nesta ocupação aparece em outra classe de atividade econômica dentro da CNAE, como será visto mais adiante.

As ocupações mais representativas do setor de telecomunicações são aquelas que, a princípio, não demandam trabalhadores com nível superior de escolaridade. Levando-se em consideração que mais da metade dos trabalhadores formais deste setor possuem esse grau de instrução, os dados apresentados pela tabela abaixo sugerem que muitos dos trabalhadores com instrução universitária não necessariamente aplicam, no seu trabalho, os conhecimentos adquiridos no ambiente escolar.

**TABELA 6**  
**Distribuição dos empregados no setor de telecomunicações por**  
**ocupação**  
**Brasil, 2007**

Ocupações	Empregados	(em %)
Escriturários em geral, agentes, assistentes e auxiliares administrativos	15.942	12,94
Técnicos em telecomunicações	14.959	12,15
Operadores de telemarketing	13.525	10,98
Técnicos de vendas especializadas	8.661	7,03
Analistas de sistemas computacionais	6.948	5,64
Operadores do comércio em lojas e mercados	5.723	4,65
Instaladores	5.687	4,62
Instaladores e reparadores de linhas e cabos elétricos, telefônicos...	4.963	4,03
Engenheiros eletricistas, eletrônicos e afins	4.445	3,61
Profissionais de relações públicas, publicidade, mercado e negócios	3.775	3,06
Gerentes de comercialização, marketing e comunicação	3.649	2,96
Gerentes administrativos, financeiros e de riscos	1.965	1,60
Supervisores de vendas e de prestação de serviços	1.753	1,42
Supervisores administrativos	1.673	1,36
Técnicos em eletrônica	1.452	1,18
Gerentes de operações de serviços em empresa de transporte, de comu...	1.354	1,10
Outras	26.692	21,67
<b>Total</b>	<b>123.166</b>	<b>100,00</b>

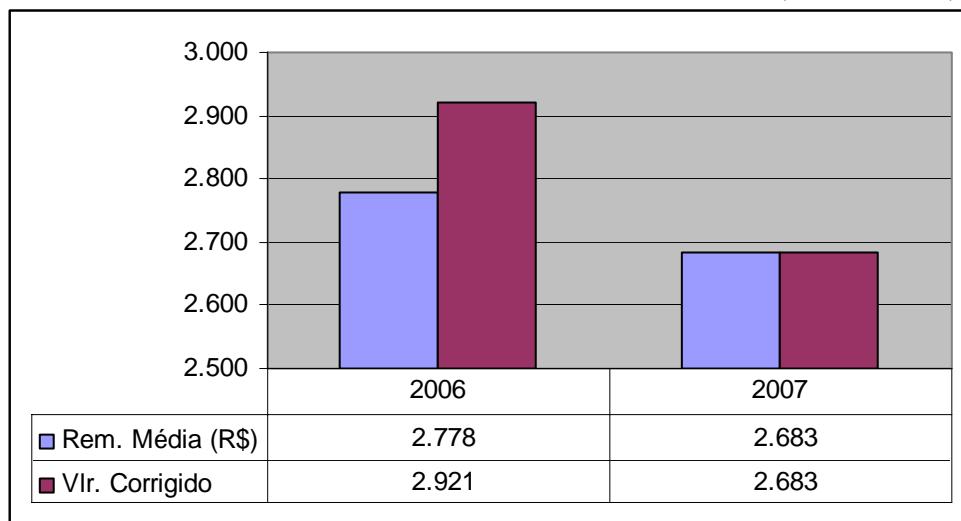
Fonte: Rais/MTE

Elaboração: DIEESE

A remuneração média dos ocupados no setor alcançou, em 2007, R\$ 2.757 mensais. Este valor é inferior ao registrado para 2006, tanto em termos nominais quanto se corrigido para 2007 (Gráfico 18). Entretanto, comparando-se tais valores com os verificados em relação ao período 1997-2005, parece ter sido mantida a trajetória de recuperação da remuneração média real no setor.

**GRÁFICO 18**  
**Evolução da remuneração média dos empregados do**  
**setor de telecomunicações**  
**Brasil, 2006/2007**

(em R\$ de dez/07)



Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

A queda da remuneração média dos empregados entre 2006 e 2007 está associada à mudança na distribuição salarial no setor. Os empregos gerados neste período consistiram principalmente de ocupações com baixa remuneração. Assim, o total de empregados que receberam, em média, entre 1 e 2 salários mínimos, aumentou aproximadamente 53%. Já o total de empregos com remuneração maior de 20 salários mínimos teve redução de 9% (Tabela 7). Os dados mostram que predomina, no setor, o trabalho com baixa remuneração.

**TABELA 7**  
**Distribuição dos empregados no setor de telecomunicações**  
**por faixa salarial**  
**Brasil, 2006/2007**

FAIXAS SALARIAIS	2006		2007		Variação 2006-2007
	Empregos	% do total	Empregos	% do total	
Até 1 SM	1.915	1,8%	1.678	1,4%	-12,38%
De 1,01a 2 SM	17.952	16,9%	27.422	22,3%	52,75%
De 2,01 a 5 SM	32.051	30,2%	39.863	32,4%	24,37%
De 5,01 a 10 SM	23.327	22,0%	25.342	20,6%	8,64%
De 10,01 a 20 SM	19.594	18,5%	19.700	16,0%	0,54%
Mais de 20 SM	8.799	8,3%	7.985	6,5%	-9,25%
Ignorado	2.455	2,3%	1.176	1,0%	-52,10%
<b>TOTAL</b>	<b>106.093</b>	<b>100,0%</b>	<b>123.166</b>	<b>100,0%</b>	<b>16,09%</b>

Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Analizando as remunerações de forma mais detalhada, percebe-se que a desigualdade salarial no setor de telecomunicações não era desprezível em 2007. Quando se avalia a diferença de salários entre gêneros, por exemplo, constata-se que as mulheres ganhavam aproximadamente 70% do rendimento médio auferido pelos homens.

Por escolaridade, observa-se que, em linhas gerais, o aumento do grau de instrução do trabalhador vem acompanhado de uma progressão salarial. Os trabalhadores apresentaram a maior elevação salarial ao atingir o nível superior (aproximadamente 213% acima do que recebem os que têm nível médio completo).

Ainda sob a ótica das desigualdades salariais, verifica-se que os trabalhadores mais jovens tendem a receber rendimentos inferiores aos trabalhadores mais experientes. Por exemplo, os empregados pertencentes à faixa etária que vai de 40 a 49 anos recebem quase quatro vezes mais do que aqueles que possuem entre 18 e 24 anos de idade. Além disso, os maiores estabelecimentos em termos do número de funcionários empregados tendem a remunerar um pouco melhor os trabalhadores, como pode ser visto na Tabela 8.

**TABELA 8**  
**Rendimento médio no setor de telecomunicações por atributos selecionados**  
**Brasil, 2007**

Gênero	Rend. Médio
Masculino	3.029
Feminino	2.086

Grau de Instrução	Rend. Médio
Analfabeto	612
Ensino Fundamental Incompleto	870
Ensino Médio Incompleto	879
Ensino Médio Completo	1.294
Ensino Superior (completo e incompleto)	4.055
Pós Graduação	7.604

Faixa Etária	Rend. Médio
Ate 17 anos	332
18 a 24 anos	961
30 a 39 anos	3.295
40 a 49 anos	4.083
50 a 64 anos	4.486
65 ou mais	2.891

Tamanho do Estabelecimento	Rend. Médio
Até 49 vínculos	1.833
De 50 a 99 vínculos ativos	2.547
De 250 a 499 vínculos ativos	2.984
De 500 a 999 vínculos ativos	2.922
1000 ou mais vínculos ativos	2.828

Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Finalmente, as desigualdades salariais podem ser visualizadas pela ótica da ocupação. De acordo com a Tabela 9, um diretor de recursos humanos e relações de trabalho recebe, em média, cerca de R\$ 27 mil como remuneração, enquanto um técnico em telecomunicações aufere, também em média, uma remuneração em torno de R\$ 2,3 mil. Em outros termos, o rendimento médio de um escriturário em geral representa cerca de 6% do rendimento de um diretor de recursos humanos e relações de trabalho.

Na realidade essas diferenças são mais acentuadas do que mostram os registros da Rais, uma vez que esta base de dados não computa componentes da remuneração frequentes para cargos de níveis hierárquicos mais elevados nas empresas (a exemplo de gratificações, abonos etc.).

**TABELA 9**  
**Rendimento médio no setor de telecomunicações por ocupação**  
**Brasil, 2007**

Ocupações	Rend. Médio	(em %)
Diretores de recursos humanos e relações de trabalho	27.542,00	100
Diretores de operações em empresa do comércio	25.215,00	92
Diretores administrativos e financeiros	21.200,00	77
Diretores gerais	20.026,00	73
Gerentes administrativos, financeiros e de riscos	9.042,00	33
Gerentes de recursos humanos e de relações do trabalho	6.958,00	25
Supervisores administrativos	4.015,00	15
Supervisores de vendas e de prestação de serviços	3.648,00	13
Gerentes de operações comerciais e de assistência técnica	3.196,00	12
Supervisores de montagens e instalações eletroeletrônicas	2.463,00	9
Técnicos em telecomunicações	2.373,00	9
Escriturários em geral, agentes, assistentes e auxiliares administr...	1.749,00	6
Técnicos de vendas especializadas	1.699,00	6
Eletricistas de manutenção eletroeletrônica	1.377,00	5
Técnicos em eletrônica	1.086,00	4
Instaladores e reparadores de linhas e cabos elétricos, telefônicos...	857,00	3

Fonte: Rais/MTE

Elaboração: DIEESE

### **O mercado de trabalho em centrais de teleatendimento (*call centers*) no Brasil**

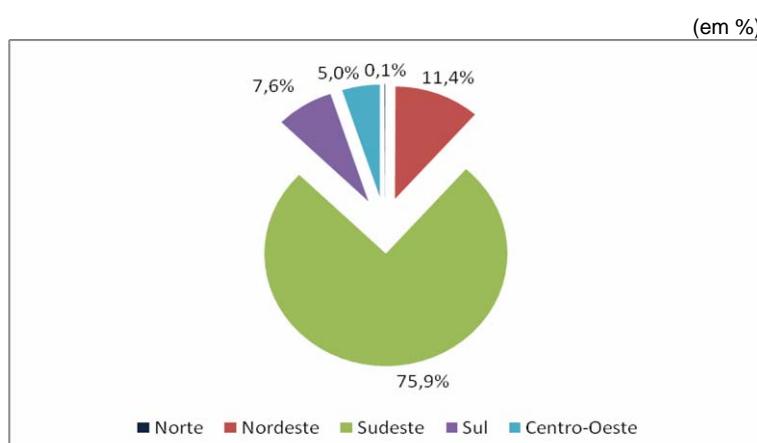
Nos últimos anos, o emprego em centrais de teleatendimento (*call centers*) registrou um aumento bastante expressivo. De fato, este segmento tornou-se um dos mais importantes empregadores do país, no setor de serviços.

Esta seção tem como objetivo apresentar um retrato atual da situação dos trabalhadores deste setor. Para tanto, recorreu-se mais uma vez à Rais. É importante mencionar que a CNAE não considera os serviços de teleatendimento como

pertencentes ao setor de telecomunicações<sup>14</sup>, o que justifica uma análise a parte deste segmento.

Em 2007, de acordo com a Rais, existiam 261.175 trabalhadores em centrais de teleatendimento no Brasil. A maior parte deles, 75,9%, trabalhava em estabelecimentos situados na região Sudeste do país. As regiões Nordeste, Sul e Centro-Oeste concentravam, por sua vez, 11,4%, 7,6% e 5,0% dos trabalhadores, respectivamente. A representatividade do emprego em centrais de teleatendimento na região Norte do país é pouco significativa em termos percentuais (Gráfico 19).

**GRÁFICO 19**  
**Distribuição do emprego em centrais de teleatendimento por região natural**  
**Brasil, 2007**



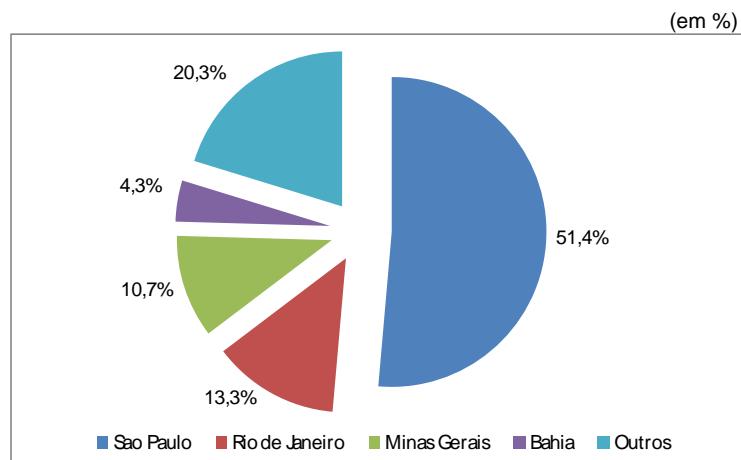
Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Por unidade da Federação, percebe-se que São Paulo reúne um pouco mais da metade dos empregos em centrais de teleatendimento do país (51,4%). Em seguida, encontram-se os estados do Rio de Janeiro (13,3%), Minas Gerais (10,7%) e Bahia (4,3%), conforme pode ser visto no Gráfico 1.

<sup>14</sup> Na CNAE, as atividades de teleatendimento (classe 8220-2) encontram-se sob a divisão denominada “serviços de escritório, de apoio administrativo e outros serviços prestados às empresas” e compreende:

- as atividades de centros de recepção de chamadas e de respostas a chamadas dos clientes com operadores humanos e distribuição automática de chamadas;
- as atividades baseadas em sistemas de integração telefone-computador;
- os sistemas de resposta vocal interativa ou métodos similares para o recebimento de pedidos e fornecimento de informação sobre produtos;
- o atendimento telefônico a solicitações de consumidores ou atendimento a reclamações;
- os centros de emissão de chamadas telefônicas que usam métodos para vender ou promover mercadorias e serviços a possíveis clientes (*telemarketing*);
- os centros de emissão de chamadas telefônicas para a realização de pesquisas de mercado e de opinião pública e atividades similares

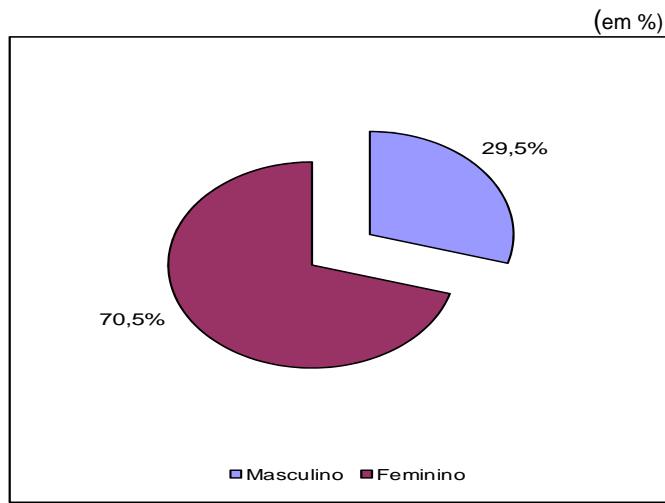
**GRÁFICO 20**  
**Distribuição do emprego em centrais de tele-atendimento por**  
**Unidade da Federação**  
**Brasil, 2006**



Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

No que tange à distribuição do emprego por gênero, nota-se que os postos de trabalho nestes estabelecimentos são majoritariamente ocupados por mulheres, cuja participação é de 70,5%, enquanto os homens respondem por somente 29,5% das ocupações formais do setor (Gráfico 21).

**GRÁFICO 21**  
**Distribuição do emprego em centrais de tele-atendimento por sexo**  
**Brasil, 2007**



Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Além de ser um emprego eminentemente feminino, a ocupação em centrais de teleatendimento tem como marca também a grande presença dos trabalhadores jovens. Em 2007, quase 80% dos empregados possuíam até 29 anos (Tabela 10).

**TABELA 10**  
**Distribuição do emprego em centrais de teleatendimento por faixa etária**  
**Brasil, 2007**

Faixa Etária	Empregados	%	% Acumulado	(em %)
Ate 17 anos	1.373	0,5	0,5	
18 a 24 anos	142.931	54,7	55,3	
25 a 29 anos	61.054	23,4	78,6	
30 a 39 anos	40.324	15,4	94,1	
40 a 49 anos	12.846	4,9	99,0	
50 a 64 anos	2.605	1,0	100,0	
65 ou mais	42	0,0	100,0	
Total	261.175	100,0	-	

Fonte: Rais/MTE

Elaboração: DIEESE

Os empregados em centrais de teleatendimento podem ser considerados como tendo um nível de escolaridade relativamente elevado. Em 2007, 80,6% dos empregados tinham o ensino médio completo e 16,4% o nível superior (completo e incompleto) (Tabela 11).

Os dados relativos à escolaridade sugerem também que os postos de trabalho no setor de teleatendimento são vistos pelos trabalhadores de nível superior como uma ocupação temporária, que serve, entre outras coisas, para custear os seus estudos. Uma vez finalizado o curso de nível superior, esses trabalhadores tendem a procurar uma nova inserção no mercado de trabalho. De fato, a proporção de trabalhadores com nível superior completo é 6 pontos percentuais inferior à parcela daqueles trabalhadores que ainda cursam o ensino superior (Tabela 11).

**TABELA 11**  
**Distribuição do emprego em centrais de teleatendimento**  
**por grau de escolaridade**  
**Brasil, 2007**

Grau de Instrução	Empregados	%
Analfabeto	2	0,0
Ensino Fundamental Incompleto	807	0,3
Ensino Fundamental Completo	1.464	0,6
Ensino Médio Incompleto	5.535	2,1
Ensino Médio Completo	210.632	80,6
Ensino Superior Incompleto	29.164	11,2
Ensino Superior Completo	13.529	5,2
Pós Graduação	42	0,0
Total	261.175	100,0

Fonte: Rais/MTE

Elaboração: DIEESE

A elevada escolaridade, no entanto, não é o suficiente para que os trabalhadores em centrais de teleatendimento recebam rendimentos mais elevados. Em 2007, 74,3%

dos empregados deste segmento recebiam entre 1,01 e 2,00 salários mínimos. Vale ainda ressaltar que 95% destes trabalhadores auferiam, no máximo, quatro salários mínimos (Tabela 12).

**TABELA 12**  
**Distribuição do emprego em centrais de teleatendimento por**  
**faixa salarial**  
**Brasil, 2007**

Faixa Salarial	Empregados	%	% Acumulado
Até 1,00 Salário Mínimo	20.381	7,8	7,8
De 1,01 a 2,00 Salários Mínimos	194.145	74,3	82,1
De 2,01 a 4,00 Salários Mínimos	33.574	12,9	95,0
De 4,01 a 7,00 Salários Mínimos	5.648	2,2	97,2
De 7,01 a 20,00 Salários Mínimos	2.831	1,1	98,2
Mais de 20,00 Salários Mínimos	374	0,1	98,4
Ignorado	4.222	1,6	100,0
Total	261.175	100,0	-

Fonte: Rais/MTE

Elaboração: DIEESE

Os grandes estabelecimentos concentram a maior parte dos empregados em centrais de teleatendimento. Em 2007, 88,7% destes trabalhadores exerciam suas atividades em estabelecimentos com 1.000 ou mais empregados. Na outra ponta, os estabelecimentos com até 49 empregados só reuniam 2,1% dos trabalhadores em centrais de teleatendimento (Tabela 13).

**TABELA 13**  
**Evolução do emprego em centrais de teleatendimento por**  
**tamanho do estabelecimento**  
**Brasil, 2007**

Tamanho do Estabelecimento	Empregados	%	% Acumulado
Até 9 empregados	1.344	0,5	0,5
De 10 a 49 empregados	4.248	1,6	2,1
De 50 a 99 empregados	2.752	1,1	3,2
De 100 a 499 empregados	11.547	4,4	7,6
De 500 a 999 empregados	9.674	3,7	11,3
1000 ou mais empregados	231.610	88,7	100,0
Total	261.175	100,0	-

Fonte: Rais/MTE

Elaboração: DIEESE

## Considerações finais

A privatização do sistema brasileiro de telecomunicações impôs uma nova configuração para o mercado de telefonia e alterou profundamente as estratégias de atuação das empresas do setor. O fim do monopólio estatal trouxe ainda importantes transformações para o emprego, para as relações de trabalho e para a forma e natureza das negociações coletivas realizadas no ramo de telefonia.

Dentre essas mudanças, é preciso reconhecer que, do momento da privatização até os dias de hoje, a prestação de serviços telefônicos no país se modernizou, uma parcela maior da população passou a ter acesso a estes serviços e o leque dos produtos ofertados foi consideravelmente ampliado. Não obstante, parece claro também que tais mudanças vieram acompanhadas de um aumento bastante expressivo dos custos dos serviços, o que acabou por excluir uma parcela importante da sociedade brasileira do usufruto dos avanços vivenciados pelo setor nos últimos anos.

No que diz respeito particularmente ao mercado de trabalho, foi possível constatar que o emprego em telecomunicações registrou uma queda entre 1994 e 1998, período ainda marcado, em sua maior parte, pelo monopólio estatal na prestação dos serviços telefônicos. Após uma recuperação nos anos de 1999 e 2000, o setor voltou a registrar uma queda no emprego a partir de 2001, tendência que permaneceu até 2003. Foi somente a partir de 2004 que os empregos no setor voltaram a crescer de forma acelerada.

Em termos do perfil do trabalhador em telecomunicações, os dados estatísticos indicam que o setor tem registrado, desde a privatização, uma ampliação da participação feminina e dos jovens. A escolaridade dos empregados do setor, por sua vez, aumentou consideravelmente, acompanhando o crescimento dos anos de estudo da população brasileira de uma forma geral. Já o rendimento médio real teve uma forte queda entre o momento da privatização e 2002, que só nos últimos anos foi parcialmente revertida. Os salários pagos pelas empresas do setor encontram-se ainda em baixo patamar, embora tenha havido uma melhora recente.

A participação do emprego nos estabelecimentos de grande porte, que tinha perdido importância relativa nos primeiros anos após a privatização, voltou a se ampliar no período mais recente.

Os dados disponíveis indicam que o emprego do setor de telecomunicações encontra-se bastante concentrado na região Sudeste e, mais especificamente, no estado de São Paulo. Pela ótica da desigualdade salarial, pode-se afirmar que há, no setor, disparidades de rendimentos expressivas quando vistas pela ótica de gênero, do grau de instrução, da faixa etária, do tamanho do estabelecimento e da ocupação. E, apesar de a maioria de ocupações deste segmento não demandar, a princípio, um elevado nível de escolaridade, é grande o número de trabalhadores com curso superior que nele atuam.

Os empregados em teleatendimento, por não serem considerados pela CNAE como pertencentes ao setor de telecomunicações, são objeto de análise em seção específica deste estudo. Em linhas gerais, constatou-se que estes trabalhadores estão em sua grande maioria na região sudeste, principalmente, nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro. Pertencem majoritariamente ao sexo feminino, aos estratos etários mais jovens e possuem elevado grau de instrução. Entretanto, os salários pagos no setor dificilmente ultrapassam a casa dos quatro salários mínimos, em que pese o fato de os estabelecimentos com 1000 ou mais vínculos empregatícios concentrarem grande parte dos trabalhadores formais do setor.

Infelizmente, as informações estatísticas, sobretudo os registros administrativos, captam apenas parcialmente as transformações sofridas pelo trabalho nos serviços de telecomunicações.

As mudanças na jornada de trabalho do setor, com a proliferação do banco de horas; o crescimento da parcela variável da remuneração, principalmente da Participação nos Lucros e Resultados – PLR; a intensificação do trabalho e a disseminação de doenças ocupacionais; entre outras questões, passam ao largo das possibilidades de serem captadas adequadamente por um registro administrativo.

Ainda assim, o presente estudo apresentou o quadro geral do comportamento do emprego e do perfil do trabalhador no setor de telecomunicações após a privatização, abrindo espaço para que estudos posteriores possam aprofundar as tendências aqui apontadas.

## Bibliografia consultada

BIONDI, Aloysio. **O Brasil privatizado:** um balanço do desmonte do Estado. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2003.

DIEESE. **As negociações coletivas e o emprego no setor de telecomunicações (1993-2001):** um olhar sobre a privatização dos serviços. São Paulo: DIEESE, maio 2002.

FIUZA DE BRAGANÇA, Gabriel Godofredo. **A remuneração de redes nas telecomunicações e a nova orientação de custos:** avaliação e perspectivas para a telefonia fixa brasileira. Rio de Janeiro: IPEA, 2005. (Texto para Discussão, 1104).

NOVAES, Ana. Privatização do setor de telecomunicações no Brasil. In: PINHEIRO, Armando Castelar; Fukasaku, Kiichiro (Org.) **A privatização no Brasil.** Rio de Janeiro: BNDES, fev. 2000.

OLIVEIRA, Sirlei Márcia de. **Reestruturação das telecomunicações no Brasil:** uma (re)visão das estratégias de gestão da produção e das relações de trabalho na cadeia produtiva (um estudo de caso da telefonia fixa em São Paulo: 1990-2003). Tese (Doutorado) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP, São Paulo, 2004.

PÊGO FILHO, Bolívar; LIMA, Edilberto Carlos Pontes; PEREIRA, Francisco. **Privatização, ajuste patrimonial e contas públicas no Brasil.** Rio de Janeiro: IPEA, 1999. (Texto para Discussão, 668).

POCHMANN, Márcio. **A década dos mitos.** São Paulo: Contexto, 2001.

Rua Ministro Godói, 310  
CEP 05001-900 São Paulo, SP  
Telefone (11) 3874-5366 / fax (11) 3874-5394  
E-mail: en@dieese.org.br  
[www.dieese.org.br](http://www.dieese.org.br)

#### **Direção Executiva**

Tadeu Moraes de Sousa - Presidente  
STI Metalúrgicas, Mecânicas e de Materiais Elétricos de São Paulo e Mogi das Cruzes  
Alberto Soares da Silva – Vice-presidente STI de Energia Elétrica de Campinas  
João Vicente Silva Cayres – Secretário Sindicato dos Metalúrgicos do ABC  
Antonio Sabóia B. Junior – Diretor SEE Bancários de São Paulo, Osasco e Região  
Antonio de Sousa – Diretor STI Metalúrgicas, Mecânicas e de Material Elétrico de Osasco e Região  
Paulo de Tarso G. B. Costa – Diretor Sindicato dos Eletricitários da Bahia  
José Carlos de Souza – Diretor STI de Energia Elétrica de São Paulo  
Carlos Donizeti França de Oliveira – Diretor Femaco – FE em Serviços de Asseio e Conservação Ambiental Urbana e Áreas Verdes do Estado de São Paulo  
Mara Luzia Feltes – Diretora SEE Assessoramentos, Perícias, Informações, Pesquisas e Fundações Estaduais do Rio Grande do Sul  
Zenaide Honório – Diretora Sindicato dos Professores do Ensino Oficial de São Paulo (Apeoesp)  
Pedro Celso Rosa – Diretor STI Metalúrgicas, de Máquinas, Mecânicas, de Material Elétrico de Veículos e Peças Automotivas de Curitiba  
Josinaldo José de Barros – Diretor STI Metalúrgicas, Mecânicas e de Materiais Elétricos de Guarulhos, Arujá, Mairiporã e Santa Isabel  
Antonio Eustáquio Ribeiro – Diretor SEE Bancários de Brasília - CNTT/CUT

#### **Direção técnica**

Clemente Ganz Lúcio – diretor técnico  
Ademir Figueiredo – coordenador de estudos e desenvolvimento  
José Silvestre Prado de Oliveira – coordenador de relações sindicais  
Francisco J.C. de Oliveira – coordenador de pesquisas  
Nelson de Chueri Karam – coordenador de educação  
Claudia Fragozo dos Santos – coordenadora administrativa e financeira

#### **Equipe técnica**

Clóvis Scherer  
Tiago Oliveira  
Sérgio Lisboa

#### **Colaboração:**

Alexandre Ferraz  
Fernando Mendes  
Ilmar Ferreira Silva  
José Álvaro Cardoso  
José Silvestre Prado de Oliveira  
Maria de Fátima Lage Guerra  
Iara Heger (revisão)