



## SEMINÁRIO

# EM QUE POSSO SERVI-LO/A?

## Condições e relações de trabalho nos serviços interpessoais

10 de Abril de 2013 | 9h-13h30

ISEG, Auditório 2

Rua do Quelhas 6, Lisboa

### Organização

SOCIUS - Centro de Investigações em Sociologia Económica e das Organizações

### Apoio

{ Seção Trabalho, Organizações e Profissões da APS - Associação Portuguesa de Sociologia

{ APSIOT - Associação Portuguesa de Profissionais em Sociologia Industrial, das Organizações e do Trabalho

---

*O evento é de entrada livre e destina-se a professoras/es, investigadoras/es, estudantes, membros de instituições da sociedade civil e todas as outras pessoas interessadas no tema.*

---

PROGRAMA (ver detalhes nas páginas seguintes)

- 9h **Boas-vindas e introdução**
- 9h15 **O contact center e os desafios do trabalho emocional: um estudo de caso**  
Ana Figueiredo e Alan Stoleroff
- 9h45 **A relação de serviço como objecto de análise sociológica: os casos das actividades profissionais da vigilância e da limpeza nos centros comerciais**  
Sofia Cruz
- 10h15 Debate
- 10h45 *Intervalo*
- 11h **Igualdade, intimidade e amor: palavras que se estranham mas que se entranham na prostituição**  
Bernardo Coelho
- 11h30 **Género e envelhecimento do/a trabalhador/a no setor hoteleiro**  
Daniele dos Santos Fontoura
- 12h **Cadeias de sorrisos e de amor. Contributos de duas pesquisas empíricas: serviços interpessoais e serviços domésticos**  
Sara Falcão Casaca e Manuel Abrantes
- 12h30 Debate
- 13h15 Encerramento

## O CONTACT CENTER E OS DESAFIOS DO TRABALHO EMOCIONAL: UM ESTUDO DE CASO

**Ana Figueiredo**

Mestre em Ciências do Trabalho e Relações Laborais, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

**Alan Stoleroff**

ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa & Centro de Investigação e Estudos de Sociologia -  
Instituto Universitário de Lisboa

Os contact centers têm-se multiplicado internacionalmente ocupando um lugar cada vez mais importante para empresas e clientes. São locais de trabalho frequentemente dotados de conotação negativa na Sociologia do Trabalho, pela sua associação ao taylorismo de serviços e a sua organização de trabalho constrangedora do bem-estar dos assistentes (e.g. trabalho repetitivo, monótono, altamente controlado e monitorizado, com altas exigências a nível de qualidade, quantidade e, geralmente, mal remunerado e precário). Porém, o/a assistente, cujo trabalho envolve comunicação com clientes para quem se torna a voz da empresa, está sobretudo sujeito/a a constrangimentos emocionais. Assume-se que este contacto constante com clientes seja intensificador dos efeitos negativos da organização do trabalho, dado que o contacto interpessoal exige um enorme esforço de gestão emocional dos assistentes levando, eventualmente, à exaustão emocional ou *burnout*. Com base num estudo de caso intensivo, realizado em Portugal em 2011, conclui-se que existe uma relação entre o grau de trabalho emocional positivo e negativo e a exaustão emocional e que a exaustão emocional é explicada, em parte, pela dissonância emocional. No entanto factores como o envolvimento com a empresa, a percepção de reciprocidade pela empresa e o cumprimento das suas obrigações – ao produzir satisfação com o emprego – podem atenuar tendências à exaustão e aumentar preocupações laborais para com o próprio emprego.

## **A RELAÇÃO DE SERVIÇO COMO OBJECTO DE ANÁLISE SOCIOLÓGICA: OS CASOS DAS ACTIVIDADES PROFISSIONAIS DA VIGILÂNCIA E DA LIMPEZA NOS CENTROS COMERCIAIS**

**Sofia Cruz**

Faculdade de Economia da Universidade do Porto & Instituto de Sociologia da Universidade do Porto

Esta comunicação visa reflectir sobre os contextos profissionais da vigilância e da limpeza existentes no centro comercial, propondo uma caracterização sobre a natureza e as tensões da relação de serviço entre trabalhadores/ras e clientes. Trata-se de actividades de trabalho atravessadas por relações sociais com mútuas determinações e graus de estruturação distintos.

O seu suporte empírico assenta em observações diretas e entrevistas semi-diretivas a vigilantes e trabalhadoras de limpeza de centros comerciais portuenses, realizadas no âmbito de um projeto de investigação de pós-doutoramento que visa escrutinar os grupos profissionais que trabalham nos centros comerciais.

## **IGUALDADE, INTIMIDADE E AMOR: PALAVRAS QUE SE ESTRANHAM MAS QUE SE ENTRANHAM NA PROSTITUIÇÃO**

**Bernardo Coelho**

Centro de Investigação e Estudos de Sociologia - Instituto Universitário de Lisboa

A pesquisa sociológica em torno da prostituição obriga ao confronto com a existência de uma prostituição imaginativa que concatena um conjunto de fantasias, imagens, idealizações e representações, formando uma densa muralha representacional, ideológica, conceptual e teórica que faz da prostituição violência e imoralidade, das prostitutas vítimas desprovidas de capacidade de inteligir a sua situação e mulheres desregradas; ao mesmo tempo, percebe os homens clientes enquanto agressores e predadores sexuais. Importa desmontar essa muralha que veda a problematização sobre as condições em que decorrem os encontros sexuais pagos (independência e autonomia) e as relações que se estabelecem entre prostitutas e clientes, desocultando modelos de organização da sexualidade que fazem desses encontros espaços políticos onde se joga igualdade e prazer, explicitando a existência de vínculos de intimidade ou a possibilidade de criação de histórias de amor.

## **GÉNERO E ENVELHECIMENTO DO/A TRABALHADOR/A NO SETOR HOTELEIRO**

**Daniele dos Santos Fontoura**

Universidade Federal do Rio Grande do Sul & Universidade Técnica de Lisboa

O género é um dos elementos que influencia a forma de vivenciar o envelhecimento. Os constructos de género e de envelhecimento não se constroem como categorias separadas, mas são relacionais e contextuais. Para entender como a pertença de género e a uma idade mais avançada influencia a relação com o trabalho, torna-se necessário reflectir sobre o impacto da discriminação com base na idade (*ageism*) e no género. Para o efeito, analisamos o sector da hotelaria, que integra os serviços interpessoais e nos quais se verificam que as características individuais do/a próprio/a trabalhador/a são vistas como parte do serviço que é oferecido ao cliente. Ou seja, há uma estreita relação que se estabelece entre os atributos pessoais dos/as empregados/as e sua adequação ao trabalho, o que transforma traços como género, idade e aparência em potencial produtivo e condição da empregabilidade.

## **CADEIAS DE SORRISOS E DE AMOR. CONTRIBUTOS DE DUAS PESQUISAS EMPÍRICAS: SERVIÇOS INTERPESSOAIS E SERVIÇOS DOMÉSTICOS**

### **Sara Falcão Casaca**

Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade Técnica de Lisboa & SOCIUS - Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações

### **Manuel Abrantes**

SOCIUS - Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações

Verifica-se um peso crescente de serviços que envolvem a interação pessoal, seja presencial ou telefonicamente, expondo a relevância da problematização dos conceitos de trabalho emocional e de trabalho estético. Num primeiro momento, à luz de uma perspetiva de género, debruçamo-nos sobre alguns contextos laborais onde é elevada a prescrição e a normalização da postura corporal, da expressão facial, do contacto visual e/ou do tom de voz. Reconhecendo que, nos últimos anos, a investigação sociológica tem documentado a expansão de cadeias globais de cuidados, a segunda parte da comunicação centra-se nos serviços domésticos. Mapearemos as cadeias globais de amor que se observam no terreno, identificando não só fontes de tensão e desigualdade, mas também os recursos mobilizados em resposta pelas trabalhadoras dos serviços domésticos.