

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: PERCEÇÃO DE TRABALHADORES DE CALL CENTERS E TELEMARKEITINGS

Luiz Antonio Pereira da Costa¹

Luci Mendes de Melo Bonini²

Rosália Maria Netto Prados³

Renata Giovanonni Di Mauro⁴

RESUMO: Estuda-se a formação profissional dos trabalhadores de call centers e telemarketings. Este estudo tem esse objetivo: descrever a opinião dos trabalhadores sobre a formação educacional para o teletrabalho no Brasil e consequentemente realizar algumas reflexões sobre a educação profissional de trabalhadores de Call Centers e Telemarketing. 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%. Os resultados demonstraram que os trabalhadores de call centers e telemarketing são favoráveis a melhores condições de estudo e de treinamentos. Concluiu-se que 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. **Palavras-chave:** Educação Profissional e Tecnológica. Teletrabalho. Políticas Públicas Educacionais

ABSTRACT: 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 results showed that call center and telemarketing workers are favorable to better study and training conditions. It was concluded that proposals for educational policies for teleworkers do not come out of the paper, although Brazilian legislation

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

² Docente na Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes. E-mail: lucibonini@gmail.com.

³ Docente titular no Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. E-mail: rosalia.prados@gmail.com.

⁴ Docente na Faculdade de Tecnologia de Barueri. E-mail: renatagdm@gmail.com.

is striving to offer quality education with training and preparation for insertion in the professional market.

Key words: Professional and Technological Education. Telework. Education Public policies.

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 8078, 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*.

Este estudo aborda esta problemática: Qual a opinião 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).

Este trabalho tem esses objetivos: descrever a opinião dos trabalhadores sobre a formação educacional para o teletrabalho no Brasil e conseqüentemente realizar algumas reflexões sobre a educação profissional de trabalhadores de *Call Centers* e *Telemarketing*.

2 Educação profissional tecnológica

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.

Após uma longa história de altos e baixos, 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, online).

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, online);

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, online).

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, online).

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.

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 tele trabalhador execute as atividades na residência ou em qualquer lugar no qual ele consiga atender a demanda da organização.

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.

3 Materiais e método

A presente pesquisa é de natureza exploratório-descritiva de abordagem quantitativa 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” (VINUTO, 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 escore 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*. Para este trabalho, vamos apenas apresentar os dados de quem trabalha ou já trabalhou em Call center ou Telemarketing

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT): "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." (OIT, 2020).

Diante deste conceito, pediu-se para os participantes darem suas opiniões sobre o teletrabalho.

Destacam-se a seguir opiniões dos participantes

- Opinião de quem trabalha em telemarketing ou call center

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

- Opinião de quem já trabalhou em telemarketing ou call center

- *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*

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.

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 nos 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 disciplinados 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 mercado 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.”

Tascheto e Froehlich (2019) obtiveram resultados que demonstraram a dificuldade para as empresas 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.

Considerações finais

Este estudo tinha como objetivos: descrever a opinião dos trabalhadores sobre a formação educacional para o teletrabalho no Brasil e conseqüentemente realizar algumas reflexões sobre a educação profissional de trabalhadores de Call Centers e Telemarketing.

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

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.

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.

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.

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-deimprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/28285-pnad-educacao-2019-mais-da-metade-daspessoas-de-25-anos-ou-mais-nao-completaram-o-ensino-medio>. > Acesso em: 12. Nov.2020.

BRASIL. **Lei 9394 de 20 de dezembro de 1996**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm#art92. Acesso em 22.07.2021.

BRASIL. **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.

BRASIL. **LEI 12.255 de 15 de dezembro de 2011**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112551.htm.

BRASIL. **LEI Nº 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.

BRASIL. **Lei 13.467 de 13 de julho de 2017**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113467.htm. Acesso em 22.07.2021.

BRASIL. **Plano Nacional de Educação**. Disponível em: <http://pne.mec.gov.br/18-planossubnacionais-de-educacao/543-plano-nacional-de-educacao-lei-n-13-005-20>>. Acesso em: 22.07.2021.

CAIRES, Vanessa G.; OLIVEIRA, Maria auxiliadora. **Educação profissional brasileira: da colônia ao PNE 2014-2024**. Ed Vozes: Rio de Janeiro. 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:

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.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. 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, Oliveira (org). **Jovens, ensino médio e educação profissional – políticas públicas em debate**. Papirus Ed. 2012

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.

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.

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

TASCHETTO.M, FROEHLICH,C. Teletrabalho sob a perspectiva dos profissionais de recursos humanos do Vale do Sinos e Paranhana no Rio Grande do Sul. **Rev. De Carreiras e Pessoas – RECAPE**. V.9, n.3. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/view/39652>. A cesso em 13.08.2021.