



X Congresso Português de Sociologia
Na era da “pós-verdade”? Esfera pública, cidadania e qualidade da democracia no Portugal contemporâneo
Covilhã, 10 a 12 de julho de 2018

Secção/Área temática:
Trabalho, Organizações e Profissões

Sindicalismo e Novos Movimentos de Protesto Social em *Call* e *Contact Centres* Portugueses

Roque, Isabel Maria Bonito. CES-FEUC

Resumo / Resumen / Abstract / Résumé

As novas tecnologias de informação e comunicação permitiram que o setor dos serviços se desenvolvesse e o Homem se tornasse numa mera extensão da máquina. Desde a década de 1990 que os *call* e *contact centres* representam a moderna economia dos serviços para as sociedades neoliberais. O crescimento da flexibilidade dos mercados e as empresas permitiu o enfraquecimento da força da ação sindical e a perda de direitos laborais, com a transferência de riscos, custos e insegurança da sociedade para os trabalhadores. Neste contexto, as organizações sindicais Portuguesas encontram-se perante novos desafios estruturais. A partir de 2008, surgiram novos movimentos de protesto social associados ao trabalho digital, destacando-se o Sindicato dos Trabalhadores de *Call Centre*. Entre 2008 e 2017 foram realizadas quarenta entrevistas semiestruturadas a delegados sindicais, ativistas e trabalhadores de *call* e *contact centres* Portugueses, a fim de analisar a relação entre sindicatos e novos movimentos de protesto social.

Palavras-chave: *Call* e *Contact Centres*; Vulnerabilidade; Sindicatos; Novos Movimentos de Protesto Social

Keywords: *Call* and *Contact Centres*; Vulnerability; Trade Unions; New Movements of Social Protest

XAPS-76879

Introdução

A nova era tecnológica do séc. XXI implicou, sobretudo, o desrespeito pela condição humana e laboral do trabalhador em que o precariado, cybertariado e/ou infoproletariado, facilmente descartáveis, executam formas de trabalho inseguras, experienciando a ausência de autonomia e criatividade, conduzindo a doenças mentais e espirituais, sobretudo pela ausência de um futuro com expectativas ou segurança laboral, constantemente sujeitos a incertezas e pressões laborais (Huws, 2003; Antunes e Braga, 2009; Standing, 2011; Dyer-Witheford, 2015). Trata-se de uma periferia de trabalhadores atípicos que poderão ser solicitados sazonalmente pelas empresas para colmatar as flutuações de produção (Atkinson, 1984; Atkinson and Meager, 1986) mas que cada vez mais se tornam permanentes e predominantes no mercado de trabalho internacional. No entanto, os trabalhadores experienciam um cenário de destruição da força laboral sindical, isolamento e alienação, perda de agência e a proliferação de controlo e vigia laboral e que afetam o bem-estar mental e físico dos trabalhadores (Woodcock, 2016). A flexibilidade e a fragmentação do trabalho contribuíram para o aumento da precariedade laboral, e a transformação de serviços em produtos materiais (Estanque, 2005:4), limitando o espectro da filiação sindical, negociação coletiva e diálogo social (White, 2012:3). A perda dos direitos laborais dos/as trabalhadores/as, a transferência de riscos, custos e insegurança da sociedade para os trabalhadores compreenderam novos desafios sindicais relativamente à sua estratégia e organização, assim como na proteção de trabalhadores virtuais, temporários e da área dos serviços.

Os *call e contact centres* tornaram-se nas embaixatrizes do trabalho atípico, por vezes o único meio de integração laboral, mas representam igualmente uma das áreas que personifica o conjunto de inovações tecnológicas, simbolizando a moderna economia dos serviços na qual os mesmos encontram-se disponíveis "ao virar da esquina" e podem ser entregues a partir de qualquer local (Paul e Huws, 2002). tornaram-se nas embaixatrizes do trabalho atípico, por vezes o único meio de integração laboral. No entanto, trabalhador de *call e contact centres* ou Agente de Relacionamento com o Cliente não é considerada como uma das profissões integrantes da Classificação Portuguesa de Profissões (CPP), ainda que apresente uma das taxas mais elevadas em termos de consequências psicológicas, conduzindo inclusivamente a situações de suicídio e morte súbita em Portugal (Roque, 2017).

A partir de 2008, surgiram novos movimentos e formas de protesto social associados ao trabalho digital em Portugal, tal como os Precários Inflexíveis, Mayday, FERVE, Precariacções, Indignados e, mais especificamente no sector analisado no presente estudo, o Sindicato dos Trabalhadores de Call Centre. Como tal, torna-se relevante analisar o modo como estes movimentos de protesto social virtual real se organizam e se tornaram cruciais para o reavivar da consciência de classe dos trabalhadores de *call* e *contact centre*.

Metodologia

Entre 2008 e 2017 foram realizadas quarenta entrevistas semiestruturadas a delegados sindicais, ativistas e trabalhadores de *call* e *contact centres* Portugueses, a fim de analisar a relação entre sindicatos e novos movimentos de protesto social. Tendo em conta que a investigadora tinha já trabalhado em diversos *call* e *contact centres* ao longo da sua vida laboral e encontra-se associada a alguns movimentos de protesto social da área, o contacto com os entrevistados tornou-se mais facilitado, ou seja, através da amostragem em bola de neve. As entrevistas foram realizadas em cafés, em salas de trabalhadores de *call* e *contact centres*, em casas de alguns dos entrevistados e via Skype. As idades dos entrevistados eram compreendidas entre os 23 e os 64 anos, pertencendo maioritariamente ao género feminino. Através das informações qualitativas obtidas através destas entrevistas será possível analisar como se organizam e estruturam estes movimentos de protesto social, assim como o perfil dos seus participantes.

Call e Contact Centres: O caso Português

Desde os finais da década de noventa do século XX que se tem verificado um dinamismo notável sector dos *call* e *contact centres* em Portugal, através da criação de centenas de empregos em tempo de crise e recessão, contribuindo para a melhoria das condições de trabalho, segundo a Associação Portuguesa de *Call* e *Contact Centres* (APCC, 2014). Estas empresas deslocam-se para países estrangeiros onde os custos são mais baixos e a mão-de-obra mais barata (Bonnet, 2002), como é o caso de Portugal que é se apresenta como um excelente país para instalação de *call* e *contact centres*, possui mão-de-obra barata com excelentes qualificações, escassa regulamentação laboral para os *call* e *contact centres*, assim como uma boa estrutura tecnológica e digital e uma excelente localização geográfica. O *outsourcing*, ou deslocalização para

locais com menores custos de produção e mão-de-obra, é uma das formas mais eficazes de aplicabilidade do modelo *Lean Production* ao sector das telecomunicações (Burgess e Connell, 2006). Em Portugal empregam entre 80 a 100 mil pessoas e a sua localização é predominante em Lisboa, com 51%, Porto, com 8%, e Coimbra, com 7%, operando principalmente nos setores dos seguros, Banca, Gás, Eletricidade, Águas, e Telecomunicações.¹ Daí que os *call* e *contact centres* tenham surgido não apenas como uma indústria isolada mas como uma função empresarial que é transversal a diversas indústrias na economia de serviços pós-industrial, acompanhando a proliferação dos programas de desregulação e privatização, assim como a diminuição do papel do Estado Social.

Os *call* e *contact centres* operam segundo o modelo de produção *Lean Production* que compreende a empresa flexível, ou seja, em que o menor número de trabalhadores executa o maior número de tarefas estandardizadas para a obtenção do maior lucro no menor tempo possível - *just in time* (Kovács, 2005). Os trabalhadores encontram-se restringidos a um pequeno cubículo numa sala que, na maioria dos casos, não possui luz natural, janelas ou ventilação, a fim de evitar o ruído exterior. As posições de atendimento são separadas por biombo com acesso a uma mesa, teclado, auriculares, rato e cadeira públicos, não existindo quaisquer cuidados ergonómicos com estes materiais de trabalho. Verifica-se igualmente, na maioria dos casos, a inexistência de infraestruturas para operadores mais velhos e deficientes e/ou com mobilidade reduzida. Os horários são flexíveis, compreendidos entre 4, 6 ou 8 horas, as folgas são semanalmente rotativas e alguns trabalhadores encontram-se sujeitos a trabalho por turnos, situação esta que sucede principalmente no setor do turismo ou apoio técnico e que obriga a um maior empenho por parte do trabalhador em termos de cultura geral dos países com quem dialoga, o conhecimento de línguas estrangeiras e a capacidade de lidar com diferentes fusos horários. Este tipo de situações impossibilita a existência de um balanço entre a vida pessoal e a vida laboral (AESST, 2007).

O atendimento é efetuado segundo um guião rígido, processado continuamente com chamada após chamada, os intervalos são cronometrados e solicitados através de uma aplicação informática, ou em casos mais graves são solicitados à supervisão. No entanto, na maioria dos casos, o intervalo não chega a ser realizado por falha da aplicação informática, ou pelo elevado fluxo de chamadas, situação esta que

¹ Benchmarking, APCC, 2017)

compreende riscos fisiológicos e psicológicos bastante graves. O ordenado mensal encontra-se dependente da prestação do trabalhador que é avaliado semanalmente pelo supervisor ou pela equipa de qualidade do centro no qual trabalha sem qualquer aviso prévio. Daí que em alguns *call e contact centres*, os contratos, estabelecidos a termo-certo com empresas de trabalho temporário, seja diária, semanal, mensal ou anualmente renovado, conduzindo a uma elevada taxa de rotatividade. Segundo Brophy (2009; 2017), estes trabalhadores encontram-se sujeitos a baixa remuneração, elevada rotação laboral, subcontratação, elevados níveis de stress, rotinização, standardização, gestão rígida, trabalho emocional exaustivo e a uma vigilância eletrónica difusa.

Para além destas características laborais descritas, o nível de exigência emocional torna-se intolerável pela maioria dos trabalhadores com situações de assédio moral, sexual/género e racial, assim como a inexistência de identidade ocupacional por inadequação de tarefas, reconhecimento e progressão carreira, conduzem a doenças de foro fisiológico e psicossomático do trabalhador. O sofrimento psíquico é a situação mais recorrente entre os trabalhadores de atendimento ao cliente (Barreto, 2001). Como tal, os trabalhadores experienciam estados de ansiedade, inautenticidade, dissonância emocional e *burnout* (Derry e Kinnie, 2004; Roque, 2010), que desembocam, sobretudo, em depressão e dependência de medicação com consumo de ansiolíticos e antidepressivos. Todas estas situações de vulnerabilização do trabalhador são ainda potenciadas pela ausência ou diminuição do reconhecimento oferece novos contornos ao processo de desumanização do mundo do trabalho (Areosa, 2015).

Mobilização Social e Sindicalismo em Portugal

Os sindicatos tornaram-se grandes organizações, tendo sido burocratizados, afastando-se da realidade laboral, ignorando as condições degradantes em que trabalham as camadas mais vulneráveis e desqualificadas da força de trabalho (Pannekoek, 1934; Estanque, 2010). O envolvimento dos sindicatos com partidos políticos alterou o seu foco de ação, tornando-se em meros instrumentos de ação reguladora estatal, conduzindo a uma diminuição da taxa sindicalização, assim como a uma acelerada descredibilização sindical (Estanque e Ferreira, 2002). No dia 6 de abril de 2006, Portugal assinou o Memorando da Troika, compreendendo a aplicação de diversas medidas de austeridade através da redução de gastos e a implementação de reformas estruturais que abrangiam o setor empresarial, financeiro e as leis de regulação do mercado (Gurnani, 2016).

Desde finais de 1990 que se tem verificado a emergência de movimentos de alter-globalização e a expansão de tecnologias digitais (Della Porta et al., 1999; Soule, 2004; Tarrow, 2005; Earl, 2010; Givan et al., 2010; Castells, 2012). Todavia, em Portugal a mobilização social relacionada com o trabalho digital apenas se fez notória em 2006. A criação das novas tecnologias de informação e comunicação, mais propriamente o ciberespaço, contribuiu profundamente para a ação social e a democratização do movimento social dos trabalhadores, criando formas de ativismo transnacional (Tarrow, 2005). Estes movimentos de protesto que procuravam lutar contra as medidas de austeridade e reforçar a democracia participativa e deliberativa, começaram a ocorrer em Portugal a partir de 2006, compreendendo mudanças notáveis na estrutura organizacional das mobilizações sociais, nomeadamente no que refere aos seus impactos que transcendiam os sindicatos tradicionais. À semelhança dos movimentos sociais ocorridos em finais das décadas de 1960 e 1970, em que se faziam incorporar o uso de tecnologias visuais como o vídeo, atualmente as mobilizações de trabalhadores e ativistas incorporam como instrumento de trabalho para disseminação da sua mensagem, o uso da internet através dos social media e das tecnologias digitais (Raymond, 1999; Hamelink, 2000; Edwards, 2001).

Em Portugal as greves gerais foram acompanhadas por demonstrações sociais, envolvendo sindicatos, grupos de ativistas e movimentos de protesto social (Baumgarten, 2013). Os “novíssimos movimentos sociais” emergiram com ações de protesto social específicas com o objetivo de lutar contra as medidas de austeridade, implementadas pela crise financeira e económica (Feixa et al., 2009). Desde 2011 que diversos movimentos de protesto social emergiram no cenário Português como é o caso dos Precários Inflexíveis, Mayday, Indignados, Plataforma 15 de Outubro, Que se Lixe a Troika, Ferve, Geração à Rasca e o Pt Precariacções, mais especificamente no sector dos *call* e *contact centres*, que esteve na origem do sindicato dos Trabalhadores de Call Centre (STCC).

As consequências organizacionais mais relevantes destes movimentos de protesto social referem-se à emergência dos Precários Inflexíveis, plataforma de protesto social criada em 2013. Trata-se da primeira plataforma eletrónica que operando através de um website, de um blog e de uma página do Facebook com o objetivo de auxiliar trabalhadores precários e sindicatos de qualquer setor laboral. Os seus membros, que não auferem qualquer salário, pertencem, sobretudo, ao Bloco de Esquerda e são jovens com cerca de vinte e trintas anos de idade com frequência do ensino superior. A sua

ação consiste, sobretudo, na participação em greves, protestos e manifestações com o objetivo de informar os trabalhadores e desempregados acerca dos seus direitos laborais e cívicos, através da elaboração de *flyers* e *newsletters* entregues em formato digital e impresso. Em Lisboa operam fisicamente num espaço recreativo, designada por MOB, organizando-se em grupos de ação como os Falsos Recibos Verdes, Empresas de Trabalho Temporário, Segurança Social, Bolseiros, e *Call* e *Contact Centres*.

Estas novas tendências de movimento social, bem demarcados a partir de 2011 em Portugal, refletem, portanto, uma interconexão entre a vertente sociocultural, apresentando diferentes estratos sociais, e a vertente laboral consequente da crescente flexibilidade, desemprego e precariedade (Estanque e Costa, 2012).

Sindicalismo em *Call* e *Contact Centres*

Até 2014 os sindicatos relacionados com a área dos *call* e *contact centres* operavam apenas de uma forma generalizada, relativizando as especificidades das questões relacionadas com esta profissão. Em termos sindicais, os trabalhadores eram filiados em sindicatos relacionados com o sindicato dos eletricistas, correios e telecomunicações, como é o caso do Siesi - Sindicato das Indústrias Elétricas do Sul e Ilhas, criado em 1939; SNTCT - Sindicato Nacional dos Trabalhadores dos Correios e Telecomunicações, criado em 197; Sinttav - Sindicato Trabalhadores Telecomunicações e Audiovisual, criado em 1981 e afeto à CGTP; Sindetelco - Sindicato Democrático Trabalhadores das Comunicações e dos Media, criado em 2006 e afeto à UGT (Roque, 2017).

Em 1995, no campo das telecomunicações, surge a SINTTAV - Sindicato Nacional dos Trabalhadores das Telecomunicações e Audiovisuais (Silva, 2007). No entanto, os sindicatos, que outrora se mostraram fortes, revelam-se bastante desorganizados nas suas ações e inadaptados perante uma evolução das sociedades com ausência de uma política específica pensada para condições de trabalho atípicas, como no caso dos *call* e *contact centres*.

No entanto, esta falta de sensibilidade para com os problemas consequentes do exercício desta profissão, a inércia da ação dos sindicatos e o consequente sentimento de falta de pertença que os filiados reportavam conduziu a um sentimento generalizados de descontentamento, desembocando numa rebelião manifesta pelos trabalhadores de um *call centre* da área das telecomunicações em Coimbra. Estes trabalhadores manifestavam-se esporádica e publicamente, mas de forma anónima devido a

represálias inculidas pela empresa, de modo a salvaguardar a integridade e identidade dos seus membros. O seu *modus operandi* consistia na distribuição de flyers à entrada de vários *call e contact centres*, exercendo igualmente uma forte intervenção digital, através de um blog e flyers, para uma maior consciencialização para a exposição a riscos psicossociais em *call e contact centres*. As reuniões entre os poucos membros deste grupo eram realizadas nas casas dos trabalhadores, arquitetando estratégias de ação e luta. Todavia, em 2013 a maioria dos seus membros deslocou-se para Porto, Braga e Lisboa, tendo o movimento dispersado pelo país, concentrando em Lisboa a sua maior força de protesto. Em agosto de 2014 decidiram formalizar a sua luta criando o Sindicato dos Trabalhadores de Call Centre como resultado de um ativismo virtual-real e da interação entre os trabalhadores de *call e contact centres*. Este sindicato opera virtualmente através de um blog, do Facebook e de uma página da Internet designados por “Tás Logado”, nos quais qualquer trabalhador poderá colocar questões de foro laboral ou jurídico e interagir simultaneamente com outros trabalhadores, dirigentes e delegados sindicais. Os seus contactos operam através de um chat, email e de uma linha de telemóvel operacional 24 horas por dia, sete dias por semana. Trata-se, portanto, do pleno uso do ciberativismo que opera como uma arma poderosa para a revitalização do movimento sindical (Earl, 2010; Diamond and Freeman, 2002; Estanque e Costa, 2011).

É de salientar que os dirigentes deste sindicato trabalham em regime voluntário e são atuais trabalhadores de *call e contact centre*, o que confere um maior grau de credibilidade e confiança aos seus membros, ou seja, o sentimento de pertença é pleno visto que a direção do sindicato é constituída por trabalhadores que trabalham que experienciam os mesmos riscos psicossociais e condições laborais. Trata-se, portanto, de isenção de remuneração e ligação a centrais sindicais ou partidos políticos, portanto, uma organização antiburocrática e igualitária, ao invés de compreender burocracias sindicais tradicionais (Ness, 2014).

No entanto, a criação deste sindicato especializado e com características de movimento social, poderá representar uma nova esperança para a melhoria das condições laborais dos trabalhadores de *call e contact centre*. Exemplo do mesmo manifestou-se na entrega de uma petição eletrónica no Parlamento, em outubro de 2016, com o objetivo de reconhecimento como uma das profissões integrantes da Classificação Portuguesa de Profissões (CPP) e como uma profissão de desgaste rápido, tendo em conta que apresenta uma das taxas mais elevadas em termos de consequências

psicológicas, conduzindo inclusivamente a situações de suicídio e morte súbita em Portugal (Roque, 2017).

Este sindicato pretende igualmente aumentar o número de associados e consciencializá-los para a ação sindical, consolidando os laços entre os *social media*, autoridades legais e outros sindicatos, nomeadamente a nível internacional através da partilha de sinergias e lutas comuns, não apenas restritas ao setor dos *call e contact centres*. O mesmo tem sucedido nos últimos meses através de reuniões com comissões de trabalhadores do Brasil, Espanha e Polónia para disseminação das estratégias utilizadas pelo STCC nestes mesmos sindicatos. A ação deste sindicato não se limita apenas ao meio sindical, mas também académico com a realização de debates e plenários com a participação em estudos académicos, procurando igualmente o envolvimento de profissionais da área da saúde e segurança no trabalho para apoio psicológico aos trabalhadores.

Resultado das Entrevistas

No presente estudo, os entrevistados pertenciam maioritariamente ao género feminino, classe média baixa, idades compreendidas entre os 23 e os 64 anos, sendo de salientar que as mulheres apresentam maiores qualificações académicas e profissionais, assim como o maior número de anos nesta mesma profissão. Em termos de ativismo sindical, verificou-se um maior número de homens delegados sindicais e pertencentes aos quadros dirigentes de alguns sindicatos. No entanto, é de salientar a que a primeira Presidente do STCC foi uma mulher, assim como o facto de que os delegados sindicais são maioritariamente mulheres neste sindicato, situação esta que jamais sucedeu em qualquer outro sindicato.

A maioria dos entrevistados não possuía automóvel nem residência própria, sendo que alguns trabalhadores viviam em quartos ou casas arrendadas. No caso de relacionamentos, a maioria não possuía filhos e se encontrava casado e nas situações de relacionamentos, os mesmos eram mantidos com colegas de trabalho. A maioria dos trabalhadores apresentava a frequência do ensino superior e não pretendia procurar outra profissão, embora inicialmente fosse esse o seu desejo. No entanto, como a maioria dos trabalhadores se encontrava a trabalhar no mesmo *call e/ou contact centres* há mais de três anos a situação de receio de perda de um contrato de trabalho e de um ordenado, ainda que escasso, no final de cada mês constituía um fator impeditivo para a procura de outra atividade profissional.

Apesar de a maioria dos trabalhadores indicarem alguns fatores positivos como a sentimento de apoio ao próximo através do atendimento das chamadas, o ordenado fixo ao final de cada mês, e os colegas de trabalho, os fatores negativos apresentam-se como potenciadores de uma profissão sujeita a fortes riscos psicossociais e, como tal, de desgaste rápido.

Segundo o Presidente do Sindicato de Trabalhadores de Call Centre, Danilo Moreira, o setor das telecomunicações e o serviço *inbound* representam cerca de 70% do volume de chamadas recebidas em *call e contact centres*. No que refere ao perfil dos trabalhadores, Danilo Moreira refere que o mesmo tem vindo a alterar-se, principalmente após a crise de 2008 em Portugal, verificando-se não apenas a presença de trabalhadores estudantes que na década de 1990 procuravam aos *call e contact centres* apenas como algo temporário, um meio para a finalidade de pagamento das suas propinas. Atualmente, os *call e contact centres* possuem trabalhadores de qualquer faixa etária, extrato social e académico, que procuram um meio de sobrevivência, sendo inclusivamente encarado como uma profissão com perspetiva de eventual carreira.

Em termos de filiação sindical, com o surgimento do STCC, verificou-se uma maior abertura para a abordagem de assuntos sindicais com os entrevistados em que a maioria dos entrevistados a partir de 2013 apresentava maior confiança no papel deste sindicato e motivação para a participação em ações de protesto social e, inclusivamente, filiação no sindicato. Todavia, a elevada rotatividade e os laços contratuais ténues que vinculam os trabalhadores às empresas sede impossibilita que muitos trabalhadores se filiem nos sindicatos, ainda que participem das suas atividades e ações de protesto.

Conclusões

Através do presente estudo é possível concluir que a criação do STCC compreendeu importantes mudanças na forma de agir na sociedade, através de um sindicalismo aberto, independente e de protesto social. Trata-se do primeiro sindicato a operar na sindicalização digital e na luta por questões específicas de trabalhadores de *call e contact centre*, apresentando uma noção alargada de consciência de classe em que os membros de uma “classe social” encontram-se envolvidos em assuntos comuns a outros movimentos sociais e sindicatos, lutando contra a causa dos seus problemas. Esta situação conduz ao fortalecimento dos seus laços quanto ao compromisso na luta social criando uma consciência de classe na luta contra o capitalismo (social media). Este sindicato apresenta igualmente um sindicalismo democrático cujos membros e direção

é constituída por homens e mulheres de qualquer raça, etnia e idade, sendo atuais trabalhadores de *call e contact centre*. Todo este contexto credibiliza a sua ação, permitindo que os trabalhadores se constituam numa classe-para-si. Exemplo do mesmo tem sido noticiado nos media e nas redes sociais com o envolvimento do STCC em diversas lutas sociais e greves, situação esta que permite potenciar o seu alcance, não apenas nacional como internacional, e uma maior aprendizagem e intercâmbio com outros sindicatos e movimentos de protesto social. O sindicalismo combativo é maioritariamente exercido através da internet, mais propriamente do Facebook, de um blog de um website, visto que se trata de trabalhadores que executam diariamente tarefas relacionadas com trabalho digital. Este é, sem qualquer dúvida, um dos meios de alcance mais eficaz na consciencialização para a luta sindical e para a associação com outros sindicatos, com a Academia e outros movimentos e lutas sociais.

Referências Bibliográficas

- AESST. (2007). Previsão dos peritos sobre os riscos psicossociais emergentes relacionados com a segurança e saúde no trabalho (SST). Factsheet 74.
- Antunes, R. & R. Braga (eds) (2009) *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*, São Paulo: Boitempo.
- Areosa, J. (2015) *A desumanização do trabalho na era da flexploração*. In F. S. Previtalli, R. Varela, G. Strippoli e C. C. Fagiani (Eds). *Trabalho, educação e conflitos sociais: Diálogos Brasil e Portugal*. São Paulo: Edições Verona, 234-275.
- Atkinson, J. (1984) *Manpower Strategies for Flexible Organizations*. *Personnel Management*, 16, 28-31.
- Atkinson, J. and N. Meager (1986) *Changing Working Patterns: How Companies Achieve Flexibility to Meet New Needs*. London: National Economic Development Office).
- Barreto, F. L. (2001) *O sofrimento psíquico e o processo de produção no setor de telefonia: tentativa de compreensão de uma atividade com caráter patogênico*. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG.

- Baumgarten, B. (2013) 'Geração à Rasca and beyond: Mobilizations in Portugal after 12 March 2011', *Current Sociology*, 61(4):457–73.
- Bonnet, N. (2002) 'The establishment of call centres in France: Between globalism and local geographical disparateness' *NETCOM*
- Brophy, E. (2017) *Language Put to Work. The Making of the Global Call Centre Workforce*. Palgrave Macmillan. UK.
- Brophy, E. (2009) *Resisting Call Centre Work: The Aliant Strike and Convergent Unionism in Canada*. *Work Organisation, Labour and Globalisation*. 3(1): 80-99.
- Burgess, J. and J. Connell (Eds.) (2006) *Developments in the Call Center Industry: Analysis, Changes and Challenges*, New York, NY: *Routledge*: 36–57
- Castells, M. (2012) *Networks of outrage and hope: Social movements in the Internet Age*, Cambridge: Polity Press.
- Della Porta, D., H. Kriesi and D. Rucht (eds) (1999) *Social Movements in a Globalizing World*, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Derry, S. and Kinnie, N. (2004) *Introduction: The nature and management of call centre work*, in Derry and Kinnie (eds), *Call Centres and Human Resources Management: A Cross National Perspective*. Basingstoke: Palgrave MacMillan, pp 1-22.
- Diamond, W. and B. Freeman (2002) 'Will unionism prosper in cyberspace? The promise of the internet for employee organization', *British Journal of Industrial Relations*, 40(3):569–96.
- Dyer-Witheford, N. (2015) *Cyber-Proletariat: Global Labour in the Digital Vortex*, London: Pluto Press
- Earl, J. (2010) 'The dynamics of protest-related diffusion on the web', *Information, Communication & Society*, 13: 209–25.
- Edwards, R. (2001) 'Digital activism in the independent media center movement', *Spectator*, 21(2): 82–94.

- Estanque, E. (2005) Trabalho, Desigualdades Sociais e Sindicalismo. *Revista Crítica de Ciências Sociais*. 71: 113-140.
- Estanque, E. (2010) ‘Sindicalismo e movimentos sociais: Ação coletiva e regulação social no contexto europeu e português’, *Revista Lutas Sociais*, 23, *Revista do Núcleo de Estudos de Ideologia e Lutas Sociais da PUC, São Paulo*.
- Estanque, E. and A., Ferreira. (2002) Transformação no mercado laboral e novos desafios no sindicalismo português. *Revista Crítica de Ciências Sociais*: 151-159.
- Estanque, E. and Costa, H. (2012) *Trabalho, precariedade e movimentos sociolaborais*, in Casaca, Sara Falcão (org.), *Mudanças Laborais e Relações de Género: novos vetores de (des)igualdade*. Coimbra: Almedina
- Givan, R., Avgar, A., and Liu, M. (2010) Having your cake and eating it too? The Relationship between Human Resource Management and Delivery of Care Practices and Organizational Performance in Healthcare. In *Advances in Industrial and Labor Relations*, David Lewin and Bruce Kaufman (Eds.). Vol. 7. JAI Press.
- Givan, R., Roberts, K., and Soule, S. (Eds.) (2010) *The Diffusion of Social Movements: Actors, Mechanisms, and Political Effects*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gurnani, S. (2016) ‘The financial crisis in Portugal: Austerity in perspective’, *The Libraries Student Research Prize, Paper 9*.
- Hamelink, C. (2000) *The Ethics of Cyberspace*, London: SAGE.
- Huws, U. (2003) *The Making of a Cybertariat: Virtual Work in a Real World*, New York: Monthly Review Press
- Kovács, I (org.) (2005) *Flexibilidade de Emprego: Riscos e Oportunidades.*, Oeiras: Ed. Celta.
- Ness, I. (2014) *New Forms of Worker Organization: The Syndicalist and Autonomist Restoration of Class-Struggle Unionism*. ed. Oakland, CA: PM Press.
- Pannekoek, A. (1934) *The Theory of the Collapse of Capitalism*. Accessed September, 22, 2017 from <https://www.marxists.org/archive/pannekoek/1934/collapse.htm>.

- Paul, J. and U. Huws (2002) *How Can We Help?: Good Practice in Call Centre Employment*, Second Draft Report for the TOSCA Project, Analytical Social and Economic Research Ltd.
- Raymond, E.S. (1999) *The Cathedral and the Bazaar: Musings on Linux and Open Source by an Accidental Revolutionary*, Cambridge: O'Reilly.
- Roque, I. (2017) 'Trade unionism and social protest movements in Portuguese call centres', *Journal of Labour and Society*, 21(1): 55–75.
- Roque, I. (2010) *As linhas de montagem teleoperacionais no mundo dos call centres*, Dissertação de Mestrado, Coimbra: Faculdade de Economia a Universidade de Coimbra.
- Silva, M. (2007) *Trabalho e Sindicalismo em Tempo de Globalização - Reflexões e Propostas*. Lisboa: Círculo de Leitores/Temas e Debates.
- Soule, S. (2004) 'Diffusion processes within and across movements', In D. A. Snow, S. A. Soule, and H. Kriesi (Eds.). *The Blackwell Companion to Social Movements*. Malden: Blackwell: 294–310.
- Tarrow, S. (2005) *The New Transnational Activism*, Cambridge: Cambridge University Press.
- White, A. (2012) 'The digital labour challenge: Work in the age of new media', Working Paper 287, Geneva: International Labour Office.
- Woodcock, J. (2016) *Working the Phones Control and Resistance in Call Centres*, London: Pluto Press.