



Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Economia Política

Relação entre educação e mercado de trabalho

Desajustamento ou overlapping?

Mariana Cláudia Bento Pinto

Dissertação submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de mestre em
Políticas de Desenvolvimento dos Recursos Humanos

Orientador:

Doutora Fátima Suleman,

ISCTE-IUL

Setembro 2014

AGRADECIMENTOS

O meu primeiro agradecimento é dirigido à Dra. Fátima Suleman pela inspiração e orientação do meu percurso neste projeto.

Agradeço também à minha família, em especial aos meus avós.

Por último, e não menos importante, ao Tiago, que nem sempre tem paciência para me aturar!

RESUMO

Numa época difícil para os jovens diplomados, é necessário perceber se a escola está a preparar os recursos humanos necessários para o atual mercado de trabalho, tendo em conta as mudanças que este tem sofrido, sobretudo neste período de recessão económica da qual vamos lentamente saindo.

Esta investigação é inovadora, no sentido em que não se centra especificamente no desajustamento de competências, fenómeno já amplamente discutido. Ela tenta perceber se existe uma relação direta entre educação e emprego, pegando na hipótese de overlapping, proposta por Sattinger, em 2006, e aplicando-a empiricamente a um emprego muito específico, o Call Center.

O Call Center, pela sua recente e crescente expansão e pelo facto de empregar muitos destes jovens, constitui o emprego de eleição que serviu de base a esta investigação.

Os dados recolhidos para este estudo provêm de um inquérito realizado a uma amostra não-aleatória de indivíduos a desempenharem funções em empresas de Call Center.

Os resultados permitiram compreender que, este é, sobretudo, um emprego onde concorrem jovens do género feminino com formação no Ensino Superior e que na sua maioria se encontram descontentes com o seu emprego e com vontade de trabalhar na sua área de formação.

A evidência empírica corrobora a hipótese de overlapping, mostrando que este fenómeno é o que ocorre com maior frequência neste emprego. Existem múltiplas formações entre os trabalhadores, o que não implica que haja necessariamente um desajustamento de competências. Este é um emprego onde podem concorrer várias pessoas e onde é possível um ajustamento com várias formações porque as tarefas são transversais a qualquer formação.

Classificação JEL: J24; J40

Palavras-chave: Educação, Mercado de trabalho, *Overlapping*, *Call Center*, Desajustamento de competências

ABSTRACT

In a difficult time for young graduates, it is necessary to understand if the school prepares the human resources needed for the current labour market, taking into account the changes that it has undergone, especially in this period of economic recession from which we are slowly leaving.

This research is innovative, it does not focus specifically on skill mismatch, a phenomenon widely discussed. It tries to discern whether there is a direct relationship between education and employment, taking the overlapping hypothesis, proposed by Sattinger in 2006, and applying it empirically to a very specific job, Call Centers.

Call Centers by its recent and increasing expansion and the fact that employes many of these young people, is the job of election that served as the basis for this research.

The data collected for this study come from a survey conducted at a non-random sample of individuals working on Call Center companies.

The results allowed us to understand that this is primarily a job competed by young females with a higher education, mostly are unhappy with their job and willing to work in their area of education .

Empirical evidence supports the hypothesis overlapping, showing that this phenomenon is occurring with greater frequency in this job. There are multiple areas of education among workers, which does not necessarily imply that there is a skill mismatch. This is a job where you can apply multiple people from different areas and where matching skills is possible because the tasks are transversal to any type or level of education.

JEL classification: J24; J40

Key-words: Education, Labour market, Overlapping, Call Center; Skills mismatch
III

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS.....	I
RESUMO.....	II
ABSTRACT.....	III
ÍNDICE GERAL.....	IV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VI
ÍNDICE DE QUADROS.....	VI
LISTA DE ABREVIATURAS.....	VI
INTRODUÇÃO.....	1
I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	5
1.1. A relação entre educação e mercado de trabalho.....	5
1.1.1. Teoria do capital humano.....	6
1.1.2. Teoria do sinal e do filtro.....	7
1.1.3. Teoria da competição pelo emprego.....	8
1.1.4. Teoria do ajustamento pelo emprego.....	8
1.2. O (des)ajustamento de competências.....	8
1.2.1. A <i>overeducation</i>	9
1.2.2. Outras considerações importantes.....	10
1.2.3. Medir o (des)ajustamento.....	15
1.3. <i>Overlapping</i>	17
1.3.1 Importância do conceito.....	17

1.3.2. Contextualização.....	17
1.3.3. O conceito <i>overlapping</i>	17
1.4. Caracterização do emprego de <i>Call Center</i>	19
1.5. Modelo conceptual da investigação e síntese da revisão bibliográfica.....	22
II. MÉTODO.....	24
2.1. Caracterização do método de investigação.....	24
2.2. Meios de recolha da informação.....	25
2.3. Operacionalização do conceito de OLM.....	25
2.4. Análise dos dados.....	27
2.4.1. Análise descritiva.....	27
2.4.1.1. Resultados da análise descritiva.....	32
2.4.2. Resultados do teste empírico ao conceito OLM.....	33
2.4.3. Análise específica.....	34
2.4.3.1. Resultados da análise específica.....	37
III. DISCUSSÃO DE RESULTADOS E CONCLUSÕES.....	38
3.1. Discussão de resultados.....	38
3.2. Conclusões.....	41
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
ANEXOS	
ANEXO A – QUESTIONÁRIO.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 - CADEIA DE RELAÇÕES NA TEORIA DO CAPITAL HUMANO.....	6
FIGURA 2 - OS CONCEITOS <i>SINAL</i> E <i>FILTRO</i>	7
FIGURA 3 - O CONCEITO DE <i>OVERLAPPING</i>	18
FIGURA 4 - MODELO CONCEPTUAL DA INVESTIGAÇÃO.....	22

ÍNDICE DE QUADROS

QUADRO 1 - TERMOS DO DESAJUSTAMENTO DE COMPETÊNCIAS.....	11
QUADRO 2 - SÍNTESE DA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	23
QUADRO 3 - APURAMENTO DAS VARIÁVEIS: OLM, DESAJUSTAMENTO, AJUSTAMENTO E PREVALECENTE.....	26
QUADRO 4 - ANÁLISE SÍNTESE.....	27
QUADRO 5 - ANÁLISE GERAL.....	27
QUADRO 6 - PERCENTAGEM DE OCORRÊNCIA DE CADA VARIÁVEL.....	33
QUADRO 7 - CRUZAMENTO DE VARIÁVEIS.....	34

LISTA DE ABREVIATURAS

OLM – *Overlapping labour markets*

APCC – Associação Portuguesa de *Contact Centers*

INTRODUÇÃO

A relação entre educação e mercado de trabalho tem sido largamente debatida entre os investigadores, sobretudo na ótica do desajustamento entre as competências adquiridas no sistema educativo e as competências requeridas nos empregos (Allen & Velden, 2011). O problema é se o sistema educativo, muito especialmente o Ensino Superior está a preparar os recursos humanos necessários para o atual mercado de trabalho, tendo em conta que nem todos os jovens têm conseguido lugares num emprego na área da sua formação, sujeitando-se, muitos, a empregos considerados de baixas qualificações. As recentes alterações no panorama económico traduziram-se na dificuldade do mercado de trabalho em absorver todos os licenciados cujo número tem sofrido um aumento. O processo de transição dos jovens para o mercado de trabalho é cada vez mais difícil (Vieira & Coimbra, 2005).

Esta investigação utiliza o conceito de sobreposição do mercado de trabalho (*overlapping labour market*) de Sattinger (2006) para retomar o debate da relação entre educação e emprego. O autor define *sobreposição* como situações em que um determinado tipo de emprego possa ser preenchido por pessoas com vários tipos de formação, ou que pessoas com uma determinada formação possam concorrer para vários tipos de emprego. Mais especificamente, enquanto a investigação tem centrado na análise do ajustamento e desajustamento de qualificações e competências, esta pesquisa procura testar empiricamente a hipótese de sobreposição sugerida por Sattinger. A questão central da pesquisa é a seguinte:

Em que medida a descoincidência entre qualificações e competências adquiridas e as requeridas representa um desajustamento, ou pode indicar sobreposição entre emprego e formação?

Apesar da inovação introduzida por Sattinger no debate sobre a relação educação e emprego, o seu trabalho não oferece uma medida para testar empiricamente a sobreposição. Esta pesquisa explora uma medida qualitativa de sobreposição e testa empiricamente num emprego muito específico, os *Call Centers*.

A escolha deste emprego como objeto de estudo para esta investigação prende-se com a crescente expansão do mercado de trabalho dos *Call Centers*. Segundo o *The Global Call Center Report: International Perspectives on Management and Employment* de David Holman (2007), os *Call Centers* têm vindo a adquirir força desde que surgiram, há cerca de cinco ou dez anos, e constituem uma importante fonte de emprego em vários países, como é o caso do nosso país, servem vários setores e oferecem vários serviços, desde os mais simples aos mais complexos.

Segundo este autor, existe uma forte tendência que aponta para um aumento do número de *Call Centers* que recrutam predominantemente jovens com formação superior. As taxas são as mais altas em países como a Índia (70%) ou França (60%), sobretudo se tivermos em conta que este é considerado um emprego de baixas qualificações.

Existem muitas razões que levam ao uso de trabalhadores universitariamente qualificados. Alguns *Call Centers* estão especificamente localizados perto das universidades tirando proveito máximo do trabalho do aluno, e alguns desses alunos poderão continuar a trabalhar lá mesmo depois de se formarem. Alguns licenciados vêm este como um trabalho temporário ou de transição antes de entrarem definitivamente no mercado de trabalho, enquanto outros são confrontados com a atual situação económica em que trabalhar em empregos que subutilizam as suas capacidades é a única hipótese.

Ao longo desta investigação, será analisada não só a hipótese de sobreposição mas, também, as consequências que lhe estão subjacentes:

Se um emprego, como os *Call Centers*, puder ser ocupado por vários níveis e áreas de formação (sobreposição), significa que apenas são requeridas competências profissionais transversais, sendo possível um ajustamento com várias formações, ou que são requeridas competências profissionais específicas, existindo um desajustamento de competências entre as que o indivíduo possui e as que são requeridas pelo emprego em questão.

O desajustamento significa então que uma formação não é coincidente com aquilo que é requerido pelo emprego. Tanto pode existir escassez como excesso de competências em determinados setores o que faz com que hajam profissionais colocados em empregos em que os seus conhecimentos ou são superiores ou são inferiores àquilo que o emprego requer.

É um fenómeno complexo, traz consequências não só a trabalhadores como a empresas. Afeta nos ganhos e no grau de satisfação e motivação dos profissionais como também compromete a produtividade e lucro de uma empresa. Ao longo desta investigação serão explorados os vários tipos e formas de medir o desajustamento de competências.

A noção de competência ou *skill* revela-se, assim, essencial para esta investigação. Apesar de não existir, na literatura, consenso acerca da sua definição, o mesmo não acontece no que diz respeito à sua enorme importância no mercado de trabalho. Na era de competitividade atroz em que vivemos as *skills* revelam-se como decisivas tanto para trabalhadores como para as empresas:

“As competências importam. Para os trabalhadores, as competências significam empregabilidade e mobilidade social. Elas são o melhor seguro contra o desemprego e são um fator importante para o desenvolvimento pessoal e cidadania ativa. As competências dos trabalhadores europeus são um dos principais componentes da produtividade, competitividade e inovação da União Europeia. O investimento em competências é um pré-requisito fundamental para o desempenho a longo prazo das nossas economias.” (New Skills For New Jobs, 2009, p. 2).

“Mas atualizar as competências não chega: é necessário assegurar um melhor ajustamento entre as competências detidas pelos trabalhadores e aquelas que são requeridas pelas empresas.” (New Skills For New Jobs, 2009, p. 6).

Com vista a atingir o objetivo principal deste estudo, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos:

- ◆ Identificar níveis e áreas de formação que concorrem para o emprego de Call Centers;
- ◆ Perceber o que justifica o recrutamento de pessoas com diversas formações;
- ◆ Conhecer que tipo de competências interessa para a execução das tarefas nos *Call Centers*;

- ◆ Comparar as situações de desajustamento e de sobreposição;

Os contributos deste trabalho são, sobretudo, de natureza empírica e podem no futuro servir para uma exploração do tema e para estudos mais aprofundados.

O primeiro capítulo desta dissertação diz respeito ao enquadramento do tema com base na revisão bibliográfica mais relevante. No segundo capítulo é descrita a metodologia de investigação utilizada. No terceiro capítulo serão apresentados os principais resultados e as conclusões mais relevantes.

I. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Neste capítulo consta a revisão da literatura no contexto que decorre das principais áreas relacionadas com o tema e que suportam a análise dos dados. Primeiro, são analisados e discutidos os conteúdos teóricos que dizem respeito à *relação entre educação e mercado de trabalho*. Em segundo, toma lugar o *(des)ajustamento de competências*. De seguida, é feita a discussão e análise do conceito de *overlapping*. E, finalmente, será realizada uma caracterização do emprego em estudo: os *Call Centers*.

Será apresentada, também, uma síntese que permite a elaboração do mapa conceptual que conduzirá à parte empírica do estudo.

1.1. A relação entre educação e mercado de trabalho

A educação e a sua importância no mercado de trabalho tem sido o ponto central de muitas investigações. A educação é um meio de obter conhecimentos e competências, ambas essenciais num contexto de trabalho.

O atual mercado de trabalho marcado pelo desemprego, tem atingido toda a população, em particular, os jovens diplomados pelo ensino superior. Neste sentido, o tema da educação suscitou e continua a suscitar interrogações sobre as capacidades que é suposto produzir (Suleman, 2007).

Nos pontos seguintes vamos retratar as várias correntes sobre a educação e a sua relação com o emprego.

1.1.1. Teoria do capital humano

A partir dos anos 60 e através dos precursores da teoria do capital humano, nasce a ideia de que a educação é um investimento essencial que produz valor tanto no indivíduo como influencia o crescimento económico.

Nesta altura, a economia da educação assume-se como parte fundamental da ciência económica, debruçando-se sobre os recursos humanos e na sua relação entre a qualidade da força de trabalho e o crescimento económico (Blaug (1976) in Suleman, 2007).

Segundo os teóricos do capital humano, os indivíduos tomam consciência da importância que a educação tem no seu futuro rendimento o que os leva a investir cada vez mais em si próprios. A educação, ao produzir competências no indivíduo, aumenta as capacidades produtivas, o que leva ao incremento do rendimento individual monetário e não-monetário.

Fala-se, então, em *stock* de capital humano e é medido pelos anos de escolaridade (Becker (1975) in Suleman, 2007).

Numa lógica da concorrência perfeita, cada ano de escolaridade acresce no nível de retribuição salarial (Suleman, 2007). Assim, quantos mais anos um indivíduo estudar, maior será a sua retribuição, pressupondo que este seja sempre colocado num emprego ajustado à sua educação.

FIGURA 1 – CADEIA DE RELAÇÕES NA TEORIA DO CAPITAL HUMANO

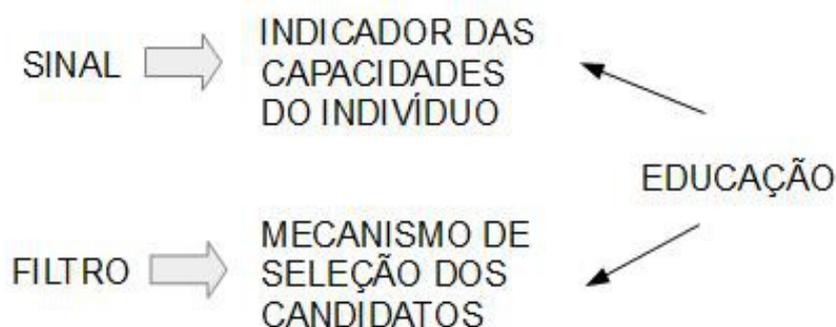


1.1.2. Teoria do sinal e do filtro

A teoria do capital humano tem vindo a suscitar dúvidas desde a sua origem. Assim, e numa tentativa de reinterpretação do valor da educação na produtividade, os teóricos do sinal e do filtro, negam a relação entre educação e produtividade. Na sua perspectiva, a educação não produz capacidades que aumentam a produtividade dos trabalhadores.

Eles partem da premissa de que a informação é imperfeita no mercado de trabalho porque os empregadores não têm nenhuma informação sobre a capacidade produtiva dos trabalhadores e, por isso, a educação tem apenas um valor informativo, informa sobre o valor do indivíduo, sobre que conhecimentos e capacidades é que ele possui, o que facilita o processo de seleção das empresas (Suleman, 2007).

FIGURA 2 – OS CONCEITOS *SINAL* E *FILTRO*



1.1.3. Teoria da competição pelo emprego

Thurow (in Suleman, 2007) defende que a procura de trabalho é heterogénea, os empregos exigem conhecimentos e capacidades diversas.

O autor afirma que a educação é um indicador da capacidade de aprendizagem, sendo que a maior parte das capacidades cognitivas específicas são adquiridas em contexto de trabalho – teoria da competição pelo emprego.

1.1.4. Teoria do ajustamento pelo emprego

De acordo com a teoria do ajustamento pelo emprego, a produtividade depende da afectação do trabalhador ao emprego, ou seja, o ajustamento entre as competências adquiridas na educação e as requeridas pelo posto de trabalho. O rendimento da educação varia conforme o emprego ocupado pelo indivíduo.

Como a afetação dos trabalhadores ao emprego é aleatória, indivíduos com as mesmas características podem auferir salários completamente distintos (Suleman, 2007).

1.2. O (des)ajustamento de competências

A noção da importância do ajustamento de competências nasce nos anos 90, onde era questionado se a formação das pessoas adquirida durante a educação era, afinal, a mesma que é levada para o mercado de trabalho.

1.2.1. A *overeducation*

O conceito nasceu pelas mãos de Richard Freeman (1976) em *The overeducated American*.. Desde aqui, a literatura sobre a *overeducation* tem crescido substancialmente e aponta para que 30% a 40% da população trabalhadora esteja ligada a este fenómeno e a penalizações salariais se comparados com indivíduos devidamente ajustados aos seus empregos (CEDEFOP, 2010).

Pela definição, podemos dizer que a *overeducation* decorre de uma situação em que o indivíduo possui um nível de educação superior àquele que o emprego requer, havendo uma subutilização das suas competências adquiridas.

O atual mercado de trabalho não tem conseguido absorver todos os jovens formados, muitos com pouca ou nenhuma experiência profissional, são eles os principais afetados com a *overeducation*¹. Aqueles com formações mais gerais (Humanidades e Artes) têm tido mais dificuldades do que aqueles com formações mais específicas (Medicina). Isto sugere que deveria haver mais informação sobretudo direcionada aos estudantes a fim de evitar estes tipos de desajustamento.

Segundo a teoria do capital humano, os indivíduos com formação superior têm mais valor porque adquirem mais competências, logo serão mais produtivos. Seguindo a lógica da recompensa certa segundo os anos de escolaridade (Becker in Allen & Velden, 2005a).

Contradizendo um pouco a teoria do capital humano, Thurow (in Allen & Velden, 2005a) diz que a maioria das competências são aprendidas em contexto de trabalho, não estando os recém-formados totalmente aptos para trabalhar porque possuem apenas uma base de aprendizagem.

Na verdade, e segundo Buchel (in CEDEFOP, 2010), a *overeducation* não é mais que o resultado de um processo de tomada de decisão tanto de empregadores como de trabalhadores. Os trabalhadores submetem-se a um emprego que não é da sua área de formação para não

1 Estudos de Dekker et al. (2002) (in CEDEFOP, 2010), demonstram que a *overeducation* vai diminuindo com a idade, o que explica uma ligação dos *youngworkers* a este tipo de desajustamento.

ficarem em situação de desemprego. Os empregadores nem sempre tomam as melhores decisões quanto à alocação dos trabalhadores com as competências adequadas ao posto de trabalho.

Como já referido anteriormente, o desajustamento de competências afeta nos ganhos dos trabalhadores e na produtividade da própria empresa. Sattinger (in Suleman, 2007) vem reforçar que a produtividade depende da forma como os trabalhadores estão afetos ao emprego e não do nível de educação. O que significa que os trabalhadores ajustados ao emprego apresentam níveis de produtividade muito superiores a trabalhadores que estão desajustados, essencialmente, se for um *desajustamento vertical*, onde o indivíduo tem mais competências que as requeridas no emprego.

Durante o recrutamento, as empresas podem pensar que tirarão vantagens se selecionarem indivíduos com mais competências, o que nem sempre acontece (Battu et al. (1999); Flemming & Kler (2007) in CEDEFOP, 2010), o nível de satisfação tende a ser muito inferior do que um indivíduo ajustado ao emprego (Allen & Velden, 2001). Isto sucede porque os indivíduos subutilizam as suas capacidades o que leva, muitas vezes, à frustração no trabalho e vontade de mudança de emprego. Assim, faz com que os indivíduos possam ficar involuntariamente numa situação de desemprego e leva à constante rotatividade de trabalhadores nas empresas, o que não é de todo positivo para ambos.

1.2.2. Outras considerações importantes

É importante referir que o desajustamento tanto pode ser ao nível da educação como ao nível das competências. É aqui que se inserem os autores Allen & Velden (2001) que vão mais longe e distinguem ambos. A teoria do ajustamento pelo emprego pressupõe que estes conceitos estejam intimamente relacionados, pois os desajustamentos ao nível da educação implicam o desajustamento ao nível das competências, visto que as competências são adquiridas ao longo da escolaridade.

Sobre o desajustamento da educação, é o nível de escolaridade adquirido pelo indivíduo que se revela ajustado ou desajustado ao emprego. No desajustamento de competências, são as competências ou habilidades do indivíduo que são ou não ajustadas ao emprego.

Heijke e Ramaekers (in Suleman, 2007), sobre a teoria do ajustamento pelo emprego, defendem que nem todos os conhecimentos e competências adquiridos durante a educação são de igual forma produtivos, e que a sua posse não implica um lugar vantajoso sobre um emprego, tal como era defendido pela teoria do capital humano. Assim, os autores assumem três novos tipos de desajustamento: o *desajustamento da formação acadêmica*, que acontece quando o indivíduo está num emprego que requer conhecimentos superiores ou inferiores aos detidos; o *desajustamento das áreas científicas*, ocorre quando a área de formação não corresponde à área do emprego do indivíduo; e o *desajuste dos conteúdos*, quando os conhecimentos e competências que o indivíduo adquiriu não estão relacionadas com as requeridas pelo emprego.

O trabalho do CEDEFOP (2010) sistematiza esta problemática, discutindo as diferentes dimensões do desajustamento (Quadro 1).

QUADRO 1 – TERMOS DO DESAJUSTAMENTO DE COMPETÊNCIAS

<i>Overeducation</i>	Situação que ocorre quando um indivíduo tem um nível maior de educação do que aquele que é requerido pelo emprego.
<i>Undereducation</i>	Situação que ocorre quando um indivíduo tem um nível de educação menor do que aquele que é requerido pelo emprego.
<i>Overqualification</i>	Situação que ocorre quando um indivíduo tem mais qualificações do que aquelas que são requeridas pelo emprego.
<i>Underqualification</i>	Situação que ocorre quando o indivíduo tem menos qualificações do que aquelas que são requeridas pelo emprego.

<i>Overskilling</i>	Situação que ocorre quando o indivíduo subutiliza as suas competências e habilidades no emprego.
<i>Underskilling</i>	Situação que ocorre quando faltam as competências e habilidades necessárias ao indivíduo para uma total performance no emprego.
<i>Credentialism</i>	Situação que ocorre quando um empregador requer um nível maior de educação do que aquele que é realmente necessário para o emprego.
<i>Real overeducation</i>	Situação que ocorre quando um indivíduo possui um nível maior de educação do que aquele que é requerido pelo emprego e onde as competências e habilidades do indivíduo estão subutilizadas.
<i>Formal overeducation</i>	Situação que ocorre quando um indivíduo possui um nível maior de educação do que aquele que é requerido pelo emprego e onde as competências e habilidades do indivíduo são usadas na totalidade.
<i>Genuine overeducation</i>	Situação que ocorre quando um indivíduo possui um nível maior de educação do que aquele que é requerido pelo emprego e essa situação tem efeito negativo no nível de satisfação.
<i>Apparent overeducation</i>	Situação que ocorre quando um indivíduo possui um nível maior de educação do que aquele que é requerido pelo emprego e essa situação não tem qualquer efeito sobre o nível de satisfação.
<i>Skill shortage</i>	Situação em que a procura de determinado tipo de competências excede o número de pessoas disponíveis com essas competências.
<i>Skill surplus</i>	Situação em que o número de pessoas disponíveis com determinado tipo de competências excede a necessidade dessas

	competências.
<i>Skill gap</i>	Situação que ocorre quando o nível de competências do empregado é menor do que aquele que é requerido pelo emprego ou quando o tipo de competências não se adequa àquilo que é requerido pelo emprego.
<i>Economic skills obsolescence</i>	Situação em que as competências antes utilizadas num emprego já não são mais requeridas ou a importância já não é a mesma.
<i>Vertical mismatch</i>	Situação que ocorre quando um indivíduo está empregado num trabalho que exige um nível de educação inferior ou superior ao que ele possui.
<i>Horizontal mismatch</i>	Situação que ocorre quando o nível de educação ou as competências se adequam ao que o emprego requer, mas o tipo de educação ou as competências não se adequam à função.

Fonte: CEDEFOP, *The Skill Matching Challenge* (2010)

O quadro anterior, oferece-nos então uma tentativa de definição dos principais tipos ou dimensões do desajustamento, sendo que, na literatura, uns têm sido mais debatidos que outros.

Sem dúvida, que a *overeducation* tem tido especial atenção por parte dos investigadores, talvez por ser o fenómeno que mais indivíduos afeta. A *overeducation* pode ser inserida dentro do *vertical mismatch*² e sucede tanto do lado da oferta como do lado da procura. É designado por *credencialismo* se visto do lado da procura, em que são as empresas que procuram indivíduos com mais competências do que aquelas que são realmente precisas para o emprego (Sgobbi, 2010).

2 Porque pela definição de *vertical mismatch* estão também incluídos os profissionais que têm mais competências do que aquelas que são requeridas pelo emprego, o que coincide com a própria definição de *overeducation* (CEDEFOP, 2010).

A *undereducation* com uma percentagem mais baixa, porém significativa, também se verifica em muitos países. A interpretação deste fenómeno tem sido mais difícil, existe uma diversidade de fontes de informação que têm sido pouco objectivas para aprofundar o estudo deste desajuste.

No que diz respeito ao *overskilling* e *underskilling*, estes têm recebido especial atenção nos últimos anos pelos investigadores Allen & Velden (2001); Green & McIntosh (2007).

Os estudos mais antigos centram-se, especialmente, nos fenómenos *skill shortages*, *skill gaps* e *skills obsolescence*.

É do conhecimento geral que os desajustamentos afetam nos ganhos. Os *overeducated* sofrem com salários demasiado baixos, porém ganham mais do que os colegas que se encontram ajustados ao emprego. Os *undereducated* tendem a ganhar mais ou o mesmo que aqueles que se encontram ajustados ao emprego, talvez porque compensam a sua falta de competências com a experiência (Sicherman (1991) in CEDEFOP, 2010).

Para além disto, tanto os indivíduos *overeducated* como os *overskilled*³, onde as competências são subutilizadas, tendem a ter um menor nível de satisfação com o emprego (Battu et al. (1999) in CEDEFOP, 2010).

As diferentes fases do ciclo de negócios têm resultado em diferentes desequilíbrios entre a procura e a oferta de trabalho. Esses desequilíbrios têm implicações profundas sobre como o desajustamento de competências surge e como influencia a economia. O desajustamento de competências pode, assim, ser explicado pela assimetria de informação entre as empresas e os trabalhadores, além dos custos que as empresas têm em possuir recursos humanos aptos em alocar os trabalhadores certos.

Não há dúvidas que o desajustamento de competências é algo complexo que afeta cidadãos, empresas, economias e sociedades. Não só trabalhadores são afetados com salários baixos e

³ A incidência de *overskilling*, apesar de ser menor, incide especialmente sobre os homens e aumenta com o nível de educação (CEDEFOP, 2010).

insatisfação como também as empresas poderão sofrer com baixa produtividade e daí a perda de lucro.

Numa altura em que o desemprego aumenta é ainda mais importante garantir que os empregos disponíveis são preenchidos pelas pessoas com as competências certas (*New Skills For New Jobs*, 2009).

Deve ser, por isso, prioridade dos decisores políticos em se preocuparem e fornecerem todas as informações necessárias porque conhecer e compreender os vários tipos de desajustamento vai permitir reduzir este fenómeno. Trará não apenas benefícios sociais, como também ajudará a que trabalhadores tenham um maior nível de satisfação com o emprego e uma redução do stress o que beneficiará a saúde e o bem-estar dos mesmos.

1.2.3. Medir o (des)ajustamento

Uma outra temática que tem atraído atenção prende-se com a medida do ajustamento/desajustamento.

Os recentes investigadores acreditam que existem duas maneiras de medir o desajustamento, através da educação, através das competências ou através de ambas. Contrariamente à teoria do capital humano, onde se acreditava que as competências deveriam ser medidas através dos anos de escolaridade, da experiência profissional, entre outros indicadores quantificáveis.

A medida que tem sido mais utilizada para avaliar o (des)ajustamento entre as competências adquiridas pelo indivíduo e as requeridas pelo emprego, tem sido a *overeducation*. Os autores sugerem, por isso, três formas para medir o desajustamento de competências (ver CEDEFOP (2010), para uma síntese):

- ◆ uma medida objetiva - a avaliação do trabalho sistemático, usado para determinar o nível preciso de qualificações que são requeridas para a performance de um determinado emprego;

- ◆ uma medida subjetiva - a auto-avaliação do trabalhador, onde é questionado ao indivíduo, por exemplo: “Qual o nível de educação que é necessário para a performance do seu trabalho?”
- ◆ um método empírico - quando os dados não fornecem questões diretas sobre a *overeducation*.

Verhaest & Omey (2006) (in CEDEFOP, 2010) referem que as medidas objetivas e subjetivas devem ser preferidas em vez do método empírico.

Allen et al. (2006) (in CEDEFOP, 2010) sugeriram que a análise das consequências salariais do desajuste através da educação precisava de ser complementada com a inclusão dos efeitos empregado-empregador do desajustamento de competências, esperando que os efeitos salariais do desajuste através da educação fossem absorvidos pela medida do desajuste através das competências.

Um problema que se tornou óbvio sobre a medida através da *overeducation*, é que se tratam da mesma forma diferentes graus de *overeducation*.

Outra ambiguidade é sobre se será a média ou a moda relevante para apurar a educação mais frequente entre os inquiridos.

Nem em todos os países a incidência de *overeducation* é maior do que a de *undereducation*, sendo que a moda, em vez da média, parece ser a medida adequada. Quando o número de trabalhadores num emprego é limitado ou a dispersão das qualificações é grande, qualquer medida de tendência central é confiável. Assim, Oliveira et al. (2000) (in CEDEFOP, 2010) sugeriram que se limite a análise aos casos em que o número modal de anos de educação é partilhada por pelo menos 60% dos trabalhadores desse emprego.

1.3. *Overlapping*

1.3.1. Importância do conceito

A análise do conceito *overlapping* (ou sobreposição) apresenta-se como crucial para esta investigação, já que vai permitir analisar a sobreposição de mercados de trabalho e como é possível que trabalhadores com diversos níveis e áreas de formação concorram para um mesmo tipo de emprego ou que determinado tipo de emprego recrute trabalhadores com diversos níveis e áreas de formação.

1.3.2. Contextualização

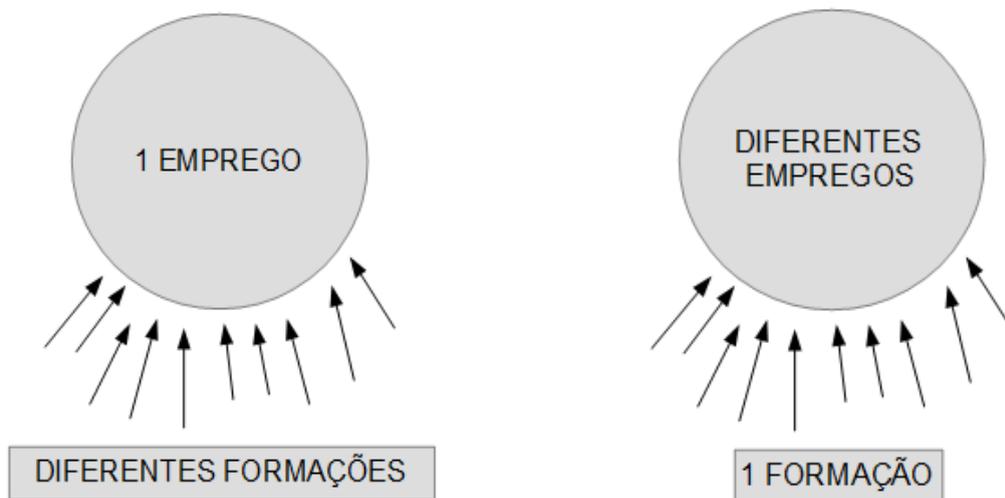
O autor Michael Sattinger no debate sobre a relação formação e emprego apresenta-nos *Overlapping Labour Markets*, artigo publicado em 2006 no jornal *Labour Economics*.

Este artigo fala-nos do facto de um mercado de trabalho ser considerado como um conjunto de trabalhadores e empregadores que interagem para alocar os trabalhadores nos postos de trabalho com base em salários e qualificações. O conceito inovador de Sattinger, *overlapping*, surge num mercado de trabalho heterogéneo, entre trabalhadores e empregadores, quando interações diretas não ocorrem entre determinados tipos de trabalhadores e de empregadores. O artigo descreve a ineficiência das alocações de trabalhadores nos postos de trabalho e demonstra como os *overlapping labour markets* diferem do mercado de trabalho habitual.

1.3.3. O conceito *overlapping*

O autor considera que no atual mercado de trabalho determinado tipo de emprego possa ser preenchido por trabalhadores com vários tipos de formação, ou que trabalhadores com uma determinada formação possam concorrer para vários tipos de emprego (ver figura 3).

FIGURA 3 – O CONCEITO DE *OVERLAPPING*



Porém, a característica distintiva dos OLM é que, por exemplo, trabalhadores com baixas qualificações não atendem para postos de trabalho de altas qualificações (talvez porque a produção seria muito baixa, além de não terem as qualificações necessárias para realizar as tarefas) e trabalhadores com altas qualificações podem atender quer para postos de trabalho de altas ou baixas qualificações.

Para Sattinger (1985) (in Sattinger, 2006), os trabalhadores escolhem os empregos com base no salário e as empresas escolhem alocar os trabalhadores com base nos níveis de competências que necessitam para ocupar as vagas, o que gera os OLM.

O trabalho de Sattinger não oferece uma medida para testar empiricamente a sobreposição. Assim, esta pesquisa explora uma medida qualitativa de sobreposição e testa empiricamente num emprego muito específico, os *Call Centers*. Tenta-se, então, perceber se a sobreposição no emprego de *Call Center* representa um ajustamento com várias formações ou um desajustamento de competências.

1.4. Caracterização do emprego de *Call Center*

O sector dos *Call Centers* tem crescido nos últimos anos. Em Portugal, deu-se um fenómeno semelhante ao do resto do mundo.

A democratização das tecnologias e a sofisticação e modernização do perfil do consumidor português influenciaram bastante na procura destas soluções.

Numa era global e de constantes mudanças, as empresas necessitam de se antecipar e se preparar para prestar um serviço orientado, onde é necessário solicitarem novos consumidores enquanto se fidelizam os atuais clientes.

Os *Call Centers* servem vários setores e oferecem vários serviços, desde os mais simples aos mais complexos.

O *The Global Call Center Report: International Perspectives on Management and Employment* de David Holman (2007), tem sintetizadas de forma bastante clara as principais características deste emprego:

- ◆ É um sector jovem, com cerca de 5 ou 10 anos;
- ◆ Servem sobretudo o mercado interno no país em que estão inseridos;
- ◆ Geralmente são subcontratados para prestarem serviços a grandes empresas, desde empresas de seguros, telecomunicações, saúde, entre outros;
- ◆ Fornecem em 49% serviço ou apoio ao cliente contra 21% de vendas, enquanto 30% fornecem simultaneamente apoio e vendas;
- ◆ Cerca de 78% são de entrada de chamadas;
- ◆ 71% da força de trabalho é feminina;
- ◆ Empregam maioritariamente entre 50 a 250 trabalhadores (os de maior dimensão);
- ◆ Os gestores representam apenas 12% do total dos empregados.

- ◆ As tecnologias utilizadas são semelhantes em todos os centros e as chamadas duram em média cerca de 30 minutos;
- ◆ Fazem grande uso da subcontratação e do horário em regime de part-time, estratégias que marcam a grande flexibilidade organizacional típica dos Call Centers;
- ◆ A formação inicial dada aos novos colaboradores dura cerca de 15 dias.

Outro dado muito importante deste relatório diz-nos que 22% dos *Call Centers* recrutam predominantemente pessoas com diplomas universitários, uma proporção relativamente alta para o que é considerado um trabalho de baixas qualificações.

São várias as razões que levam ao uso de trabalhadores universitariamente qualificados. Alguns *Call Centers*, estão especificamente localizados perto das universidades tirando máximo proveito do trabalho do aluno, e alguns desses alunos poderão continuar a trabalhar lá mesmo depois de se formarem. Os licenciados vêem este como um trabalho temporário ou de transição antes de entrarem totalmente no mercado de trabalho. A flexibilidade de horários deste tipo de emprego viabiliza esta aderência das camadas mais jovens que conseguem conciliar o trabalho e os estudos.

Segundo o *Estudo Diagnóstico e Benchmarking* de 2007 realizado pela Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC), este é um dos setores económicos que mais tem crescido na nossa economia. Estima-se que este emprego produza diretamente, mais de 1.300 milhões de euros, que corresponde aproximadamente a 1% do PIB.

Sabe-se que cerca de 50% dos *Call Centers* está localizado no distrito de Lisboa. A capital parece ser o local preferencial para a localização de empresas de prestação de serviços, e os *Call Centers* seguem essa linha. O distrito do Porto vem em segundo lugar com cerca de 10% dos *Call Centers* existentes no nosso país. Esta cidade apresenta condições bastante vantajosas, sobretudo nos custos que são menores, relativamente a Lisboa, e com infraestruturas semelhantes.

A grande maioria dos *Call Centers* é de *Telemarketing*, ou seja, venda de produtos ou serviços. Os serviços financeiros, sejam banca, seguros, cartões de crédito são as instituições que mais têm adotado este tipo de solução para servirem os seus clientes. É de esperar que este tipo de solução venha a difundir-se noutras áreas, como na Administração Pública. É de esperar, igualmente, uma evolução passando de *Call Center* para *Contact Center*, um centro não só de atendimento de chamadas mas de atendimento multi-canal, onde o cliente escolhe o tipo de atendimento que lhe convém, seja este por telefone, por email, por chat, entre outros.

Nos dias que correm, muitas marcas de produtos têm linhas de apoio ao consumidor. Estas linhas de atendimento pretendem fidelizar os consumidores, acrescentando valor ao produto/serviço.

Os *Call Centers* vieram resolver o problema das acessibilidades, reduzindo as deslocações, bem como as filas de espera. Qualquer operação pode ser realizada a qualquer hora do dia, a partir de qualquer local, usando apenas um telefone. Exemplo disso são os setores do Estado, como o Ministério das Finanças, que aderindo a este método de atendimento permitiu aliviar o atendimento presencial nas repartições, assim como o Ministério da Saúde, que permitiu ver aliviada a carga nas urgências.

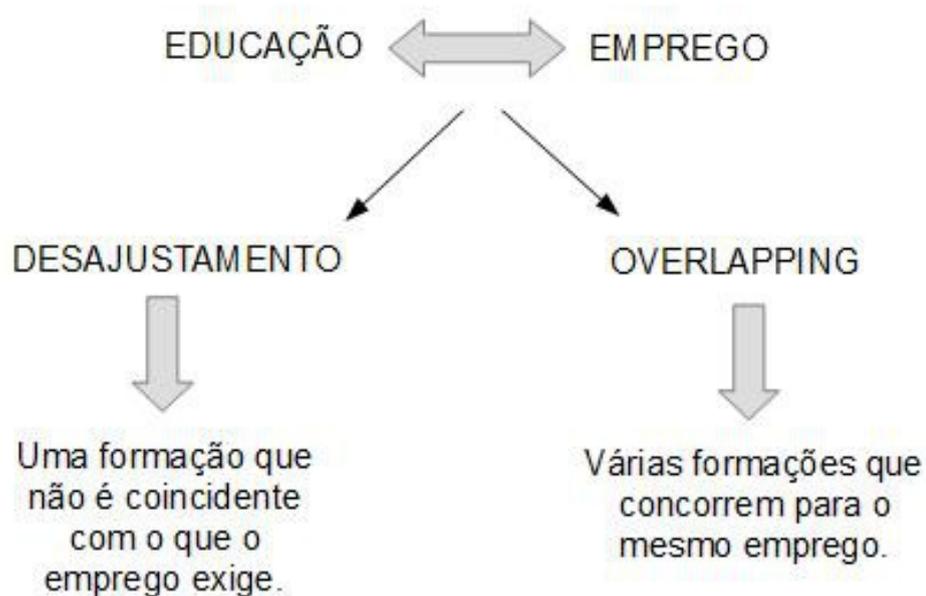
Segundo o mesmo estudo da APCC, estima-se que estejam empregues cerca de 5.500.000 pessoas nesta área. Os *Call Centers* oferecem, assim, cerca de 1% dos empregos existentes em Portugal.

Apesar de ainda não ser um emprego muito valorizado no mercado de trabalho, um indivíduo que tenha a experiência de trabalhar num *Call Center* detém uma enorme variedade de *skills* importantíssimas, como a capacidade de comunicação, a capacidade de resolução de problemas, o contato com o cliente, o trabalho em equipa, o trabalho em condições de stress, entre outros. Os *Call Centers* são verdadeiros *Learning Centers*, e produzem recursos humanos com grande flexibilidade para outras tarefas em diversas áreas, sobretudo no domínio das tecnologias.

1.5. Modelo conceptual da investigação e síntese da revisão bibliográfica

De seguida são apresentados o modelo conceptual e a síntese bibliográfica que explicam, de forma resumida, a articulação dos principais fenómenos e conceitos desta investigação.

FIGURA 4 – MODELO CONCEPTUAL DA INVESTIGAÇÃO



QUADRO 2 – SÍNTESE DA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Objetivo geral: Testar empiricamente o conceito de <i>overlapping</i> no emprego de <i>Call Center</i> .		
Objetivos específicos	Fundamentação	Dimensões de análise relevantes
Identificar níveis e áreas de formação que concorrem para o emprego de <i>Call Centers</i>	Relação entre educação e mercado de trabalho. (Suleman, 2007)	Conhecer o perfil dos trabalhadores (escolaridade - nível e área de formação, idade, género, dificuldade na obtenção de emprego após formação, entre outros).
Perceber o que justifica o recrutamento de pessoas com diversas formações	O (des)ajustamento de competências (Vários autores).	Perceção do tipo de competências exigidas pelo emprego.
Conhecer que tipo de competências interessa para a execução das tarefas nos <i>Call Centers</i>	<i>Overlapping</i> (Sattinger, 2006).	Perceção do ajustamento em relação à função.
Comparar as situações de desajustamento e de sobreposição	Caracterização do emprego de <i>Call Center</i> (Vários autores).	Satisfação em relação ao emprego.
		Características do emprego (tipo de contrato, horário, tempo de trabalho, salário, remuneração adicional).

II. MÉTODO

A revisão bibliográfica descrita anteriormente, constitui o enquadramento para o estudo empírico que permitirá dar resposta à seguinte questão de partida:

Existe realmente uma relação direta entre a educação e o mercado de trabalho? Será uma formação – um emprego? Ou se em alternativa, como sugere o conceito de *overlapping*, diferentes formações podem concorrer para um mesmo emprego? Ou diferentes empregos podem ser ocupados pelo mesmo tipo de trabalhadores? Quais as consequências deste fenómeno? Existirá um desajustamento de competências?

O objetivo principal desta investigação é, então, o de perceber em que medida é que diferentes formações num mesmo emprego significam que exista sobreposição ou desajustamento de competências.

Este novo capítulo inicia-se descrevendo qual o tipo de estudo realizado, a forma como a questão de partida será operacionalizada e a descrição do processo de recolha e de análise dos dados.

2.1. Caracterização do método de investigação

Este trabalho baseia-se no método hipotético-dedutivo e consiste na formulação de uma hipótese que foi testada empiricamente. Como tem vindo a ser sugerido, a hipótese a ser testada é a de *overlapping*, ou seja, se existe uma diversidade de níveis de educação e áreas de formação entre os trabalhadores no emprego de *Call Center*.

A análise dos dados é, essencialmente, de natureza quantitativa.

2.2. Meios de recolha da informação

Para testar a hipótese, a pesquisa empírica suportou-se de informação recolhida a partir de um inquérito que fora disponibilizado online a uma amostra não aleatória de trabalhadores de empresas de *Call Center*, através de um sistema de conhecimentos, baseado na bola de neve. Não foi possível aplicar diretamente junto das empresas por não terem respondido em tempo útil.

Era condição essencial, que o emprego atual dos indivíduos fosse a desempenhar funções, precisamente, num *Call Center*.

A amostra obtida foi de 67 indivíduos (N=67).

O método de recolha da informação através deste inquérito permitiu:

- ◆ Conhecer o perfil dos trabalhadores, como a escolaridade – nível e área de formação, idade, género, dificuldade na obtenção de emprego após a formação, entre outros;
- ◆ Perceção que os trabalhadores têm do ajustamento em relação à função;
- ◆ Perceção do tipo de competências exigidas pelo emprego;
- ◆ Conhecer a satisfação dos trabalhadores em relação ao emprego;
- ◆ Conhecer as características do emprego, como o tipo de contrato, o horário de trabalho, o tempo de trabalho, o salário, a remuneração adicional. No fundo, saber que condições é que são oferecidas pelos *Call Centers*.

2.3. Operacionalização do conceito de OLM

Para a operacionalização do conceito de *overlapping*, foram analisadas as seguintes questões do inquérito:

- ◆ No seu emprego existem colegas que realizam as mesmas atividades, mas que têm uma formação diferente da sua? (1)

Ou seja, se múltiplas formações podem concorrer para o emprego.

- ◆ Acha que existe uma formação específica para exercer a atividade de *Call Centers*? (2)
Ou seja, se existe uma formação específica para este emprego.

Foram cruzadas, deste modo, *formações múltiplas* (1) vs *formações específicas* (2) e, consideradas as seguintes variáveis da análise:

QUADRO 3 – APURAMENTO DAS VARIÁVEIS: OLM, DESAJUSTAMENTO, AJUSTAMENTO E PREVALECENTE

		Formações múltiplas	
		Sim	Não
Formação específica	Sim	Desajustamento	Ajustamento
	Não	OLM	Prevalecente

O quadro anterior permitiu formular as seguintes hipóteses:

- ◆ Existindo múltiplas formações entre os trabalhadores e uma formação específica requerida no emprego de *Call Center*, estaremos na presença de um desajustamento de competências;
- ◆ Existindo múltiplas formações entre os trabalhadores, mas não havendo uma formação específica requerida pelo emprego de *Call Center*, estaremos na presença de OLM;
- ◆ Não existindo múltiplas formações entre os trabalhadores, mas existindo uma formação específica requerida pelo emprego de *Call Center*, estaremos na presença de um ajustamento de competências;

- ◆ Não existindo múltiplas formações entre os trabalhadores e não existindo uma formação específica requerida pelo emprego de *Call Center*, estaremos na presença de uma formação prevalecente.

2.4. Análise dos dados

2.4.1. Análise descritiva

De seguida, são apresentadas a análise síntese e a análise de frequências referentes às características gerais da amostra:

QUADRO 4 – ANÁLISE SÍNTESE

VARIÁVEIS	Média	Mínimo	Máximo	%
Idade	27	19	53	
% de mulheres				79,4
% de diplomados				62,7
% de Ensino Secundário				35,8

QUADRO 5 – ANÁLISE GERAL

VARIÁVEIS	CATEGORIAS
Idade	<i>Minimum</i>19
	<i>Maximum</i>53
	<i>Mean</i>27

Género

Feminino79,4%

Educação

Escolaridade

Ensino Básico1,5%

Ensino Secundário35,8%

Ensino Superior62,7%

Área de formação

Artes e Entretenimento24,4%

Economia e Gestão24,4%

Ciências Sociais39,0%

Ciências e Tecnologias12,2%

Colegas com formações diferentes89,6%

Escolaridade colega 1

Ensino Básico7,3%

Ensino Secundário16,4%

Ensino Superior76,4%

Escolaridade colega 2

Ensino Básico7,5%

Ensino Secundário15,1%

Ensino Superior75,5%

Desajustamento em relação à função56,7%

Emprego ajustado à formação

Pretende emprego ajustado78,3%

Rejeita *Call Center*4,3%

Pretende qualquer emprego17,4%

Inexistência de formação específica necessária ao emprego de *Call Center*71,6%

Formação mais ajustada ao emprego de *Call Center*

Ensino Básico19,4%

Ensino Secundário67,2%

Ensino Superior13,4%

Atividades profissionais

Atividades desempenhadas

Apoio geral ao cliente32,8%

Apoio técnico ao cliente10,4%

Multifunções25,4%

Vendas31,3%

Chefia de equipas11,9%

Características do contrato

Tipo de contrato

Termo certo22,4%

Termo incerto52,2%

Trabalho temporário25,4%

Horário de trabalho

Diurno62,7%

Noturno14,9%

Ambos, rotativo22,4%

Tempo de trabalho

Tempo completo53,7%

Tempo parcial, certos dias da semana4,5%

Tempo parcial, diário41,8%

Emprego

Obtenção do emprego

Anúncio na internet1,5%

Candidatura espontânea34,3%

Conhecidos	17,9%
Empresa de trabalho temporário	46,3%
Primeiro emprego em <i>Call Center</i>	23,5%
Número de empregos já experimentados	
Até 3 empregos	44,0%
Mais de 3 empregos	46,0%
Empregos já experimentados	
<i>Call Center</i>	42,5%
Outro	42,5%
Nenhum	15,0%
Dificuldade na obtenção de emprego após formação	43,3%
Tempo até obtenção de emprego	
Até 6 meses	84,1%
De 7 a 12 meses	9,5%
Mais de 1 ano	6,3%
Tempo na presente empresa	
Até 6 meses	37,9%
De 7 a 12 meses	15,2%
De 12 a 24 meses	9,1%
Mais de 24 meses	37,9%
Deixou e voltou para a presente empresa	11,9%
Desejo de mudança de emprego	83,6%
Razão para mudança de emprego	
Desgaste físico e psicológico	9,8%

Baixa remuneração e condições de trabalho	23,5%
Falta de reconhecimento e perspectivas de futuro	13,7%
Insatisfação com o emprego de <i>Call Center</i>	23,5%
Vontade de trabalhar na área de formação	29,4%

Salário

Salário/hora

Minimum2,50€

Maximum9,40€

Mean4,30€

Tipo de salário

Por tarefa realizada

1,5%

Recebe à hora

17,9%

Recebe ao dia

1,5%

Recebe ao mês

79,1%

Remuneração adicional

Ligada à performance e comissões

67,2%

Subsídios

7,5%

Bónus e prémios

11,9%

Nenhuma

13,4%

Seguros

Acidentes de trabalho

43,3%

Saúde

11,9%

Nenhum

44,8%

Total.....100%

(N=67)

2.4.1.1. Resultados da análise descritiva

Os quadros anteriormente apresentados permitem-nos, então, caracterizar a amostra recolhida da seguinte forma:

- ◆ A média da idade dos indivíduos é de 27 anos;
- ◆ 79,4% dos inquiridos é do género feminino;
- ◆ 62,7% tem formação no Ensino Superior;
- ◆ 39% vem da área das Ciências Sociais, 24,4% vêm, simultaneamente, das áreas das Artes de Entretenimento e da Economia e Gestão;
- ◆ 89,6% dos inquiridos revelam ter formações díspares uns dos outros;
- ◆ 56,7% revelam sentir-se desajustados quanto à sua função;
- ◆ 78,3% pretende um emprego ajustado à sua formação;
- ◆ 71,6% sente não existir uma formação específica que seja necessária ao emprego de *Call Center*;
- ◆ 67,2% acha ser apenas necessário o Ensino Secundário para concorrer a este emprego;
- ◆ As atividades mais realizadas entre os inquiridos vão desde as vendas até ao apoio ao cliente;
- ◆ 52,2% tem contrato a termo incerto;
- ◆ 62,7% trabalha em horário diurno;
- ◆ 53,7% trabalha a tempo completo;
- ◆ 34,3% obteve o emprego por candidatura espontânea e 46,3% através de uma empresa de trabalho temporário
- ◆ 23,5% revela ter tido a primeira experiência profissional numa empresa de *Call Center*;
- ◆ Apenas 15% dos inquiridos não experimentou nenhum outro emprego;
- ◆ 43,3% revelou ter tido dificuldade na obtenção de emprego após a conclusão da formação;
- ◆ 84,1% demorou até 6 meses a encontrar emprego após a conclusão da formação;

- ◆ 37,9% está na empresa há mais de 2 anos;
- ◆ Apenas 11,9% deixou e voltou novamente para a presente empresa;
- ◆ Entre as razões para o desejo de mudança de emprego destacam-se, com 23,5% , a baixa remuneração e condições de trabalho, a insatisfação com o próprio emprego de *Call Center* e, com 29,4% a vontade de trabalharem na área de formação;
- ◆ A média do salário à hora dos inquiridos é de 4,30€;
- ◆ 79,1% recebe o salário mensalmente;
- ◆ 67,2% recebe remuneração adicional ligada à performance e comissões;
- ◆ 44,8% não possui nenhum seguro.

2.4.2. Resultados do teste empírico ao conceito OLM

O resultado do cruzamento das variáveis *formações múltiplas* e *formações específicas* apresentadas anteriormente no ponto 2.3., quadro 3, é o seguinte:

QUADRO 6 – PERCENTAGEM DE OCORRÊNCIA DE CADA VARIÁVEL

VARIÁVEIS	Valid Percent
OLM	67,20%
Desajustamento	22,40%
Ajustamento	6,00%
Prevalecente	4,50%
Total	100% (N=67)

Pelos resultados obtidos, podemos concluir que a situação com maior ocorrência é a de *overlapping*, com 67,20%.

A evidência empírica mostra que o emprego de *Call Center* pode ser ocupado por várias pessoas, não havendo competências específicas requeridas pelo mesmo.

Deste modo, não existe desajustamento de competências, existe sim, a possibilidade de um ajustamento com várias formações, porque as tarefas são transversais a qualquer formação.

É necessário salientar que, a amostra recolhida não é generalizável mas, é sugestiva da realidade.

2.4.3. Análise específica

Recorrendo à análise *crosstabs* conseguiram-se comparar as variáveis – OLM, Desajustamento, Ajustamento e Prevalente - com as outras variáveis que se revelaram mais interessantes para a interpretação dos dados.

QUADRO 7 – CRUZAMENTO DE VARIÁVEIS

	OLM	Desajustamento	Ajustamento	Prevalente	Total
Género					
Feminino	80,20%	80,00%	75,00%	33,30%	
Masculino	17,80%	20,00%	25,00%	66,70%	
Escolaridade					
Ensino básico	2,20%	0,00%	0,00%	0,00%	
Ensino Secundário	28,90%	46,70%	50,00%	66,70%	

Ensino Superior	68,90%	53,30%	50,00%	33,30%	
Área de formação					
Artes e Entretenimento	14,30%	50,00%	66,70%	0,00%	
Economia e Gestão	28,60%	25,00%	0,00%	0,00%	
Ciências Sociais	42,90%	25,00%	33,30%	50,00%	
Ciências e Tecnologias	14,30%	0,00%	0,00%	50,00%	
Tipo de contrato					
Termo certo	22,20%	20,00%	25,00%	33,30%	
Termo incerto	55,60%	46,70%	25,00%	66,70%	
Trabalho temporário	22,20%	33,30%	50,00%	0,00%	
Primeiro emprego					
Sim	20,00%	33,30%	25,00%	33,30%	
Não	80,00%	66,70%	75,00%	66,70%	
Dificuldade em arranjar emprego					
Sim	40,00%	53,30%	50,00%	33,30%	
Não	60,00%	46,70%	50,00%	66,70%	

Mudava de emprego					
Sim	84,40%	73,30%	100,00%	100,00%	
Não	15,60%	26,70%	0,00%	0,00%	
Razão para mudança de emprego					
Desgaste físico e psicológico	15,20%	0,00%	0,00%	0,00%	
Baixa remuneração e condições de trabalho	18,20%	36,40%	25,00%	33,30%	
Falta de reconhecimento e perspectivas de futuro	12,10%	9,10%	25,00%	33,30%	
Insatisfação com o emprego de <i>Call Center</i>	15,20%	36,40%	50,00%	33,30%	
Vontade de trabalhar na área de formação	39,40%	18,20%	0,00%	0,00%	
Total					100,00%

2.4.3.1. Resultados da análise específica

A análise *crosstabs* representada no quadro anterior, permite-nos tirar determinadas conclusões interessantes para este estudo, no que diz respeito à comparação das situações de sobreposição e de desajustamento, as mais recorrentes entre os inquiridos:

- ◆ Cerca de 80% dos inquiridos em situação de sobreposição e desajustamento são do género feminino;
- ◆ Em ambas as situações, mais de 50% dos inquiridos têm formação no Ensino Superior;
- ◆ 42,90% dos indivíduos em situação de sobreposição são da área das Ciências Sociais, enquanto que 50% dos indivíduos desajustados vêm de Artes;
- ◆ Predominam, em ambas as situações, os indivíduos que têm um contrato a termo incerto;
- ◆ O emprego de *Call Center* não é o primeiro emprego entre os inquiridos em situação de sobreposição e desajustamento;
- ◆ 60% dos inquiridos em situação de sobreposição não tiveram dificuldade em arranjar emprego depois da formação, enquanto que 53,3% dos desajustados revelam ter tido dificuldades;
- ◆ Em ambas as situações predomina o número de indivíduos que revelam vontade de mudança de emprego;
- ◆ Os indivíduos em situação de sobreposição dizem que o que os leva a querer mudar de emprego prende-se com a vontade de trabalhar na área de formação (embora não reúna uma maioria é a situação com maior percentagem, 39,40%). Os indivíduos desajustados, apresentam a baixa remuneração e condições de trabalho e a insatisfação com o emprego de *Call Center* como as duas principais razões para a mudança de emprego (36,40% cada uma).

III. DISCUSSÃO DE RESULTADOS E CONCLUSÕES

A revisão bibliográfica, seguida do estudo empírico, apresentado anteriormente, permitiu obter os resultados e respectivas conclusões que serão seguidamente discutidos.

3.1. Discussão de resultados

Os resultados são apresentados e discutidos com base nos dados recolhidos através do inquérito a uma amostra de 67 trabalhadores de várias empresas de *Call Center*.

A recolha dos dados permitiu perceber que ao emprego de *Call Center* concorrem maioritariamente mulheres, em idades compreendidas entre os 20 e os 30 anos, com formação no Ensino Superior e de áreas de ensino menos específicas, como as Ciências Sociais, Artes e Economia e Gestão.

Os trabalhadores revelaram haver uma multiplicidades de formações entre si o que significa que a este emprego concorrem vários tipos e áreas de formação.

Os dados mostraram que este é um emprego que não requer competências específicas e que, por isso, as tarefas são transversais a qualquer formação. Segundo as opiniões dos trabalhadores, este é um emprego para o qual é apenas necessário o Ensino Secundário.

A maioria dos inquiridos tiveram dificuldades em entrar no mercado de trabalho após a formação e obtiveram este emprego através de candidatura espontânea ou através de uma empresa de trabalho temporário. E, apesar de este não ter sido o primeiro emprego, muitos tiveram a sua primeira experiência profissional numa empresa de *Call Center*.

No que diz respeito às características do emprego, as tarefas vão desde as vendas até ao apoio ao cliente. A maioria tem contrato a termo incerto e está na presente empresa há cerca de dois anos. Trabalham em horário diurno e a tempo completo. O salário é recebido mensalmente e

a média do salário/hora é de cerca de 4,30€. A remuneração adicional é principalmente ligada à performance e comissões e a maioria não possui seguros.

Os inquiridos revelaram sentir-se desajustados ao emprego e ambicionam um emprego ajustado e na sua área de formação. Muitos desejavam mudar de emprego e as principais razões prendem-se com salários baixos, condições de trabalho, insatisfação com o emprego e vontade de trabalhar na área de estudos onde tanto investiram.

Sobre o teste empírico ao conceito de *overlapping*, foram analisadas duas questões fundamentais do inquérito que nos permitiram perceber se existiam formações múltiplas entre os trabalhadores e se existia uma formação específica para exercer a atividade do emprego de *Call Center*. É graças ao cruzamento destas variáveis *formações múltiplas* e *formações específicas*, que conseguimos construir um quadro que nos permitiu formular as hipóteses correspondentes à sobreposição (*overlapping*) de formações, ao desajustamento de competências, ao ajustamento de competências e à formação prevalecente.

As hipóteses formuladas:

- ◆ *Overlapping*: Existência de múltiplas formações entre os trabalhadores, não havendo uma formação específica requerida pelo emprego de *Call Center*.
- ◆ *Desajustamento de competências*: Existência de múltiplas formações entre os trabalhadores e uma formação específica requerida no emprego de *Call Center*.
- ◆ *Ajustamento de competências*: Não existência de múltiplas formações entre os trabalhadores, existindo uma formação específica requerida pelo emprego de *Call Center*.
- ◆ *Formação Prevalecente*: Não existência de múltiplas formações entre os trabalhadores e não existindo uma formação específica requerida pelo emprego de *Call Center*.

Os resultados obtidos, mostraram-nos que a situação com maior prevalência no emprego em estudo é a de *overlapping*, com 67,20%.

A evidência empírica permitiu, então, concluir que o emprego de *Call Center* pode ser ocupado por várias pessoas com várias formações, não havendo competências específicas requeridas pelo mesmo.

Assim, não existe desajustamento de competências, havendo a possibilidade de um ajustamento com várias formações, porque as tarefas são transversais a qualquer formação.

É necessário salientar que, a amostra recolhida não é generalizável mas, é sugestiva da realidade.

Após corroborada a hipótese fundamental deste trabalho, a sobreposição de formações neste emprego, decidimos aprofundar sobre as características e as consequências que lhe estão subjacentes.

Através de uma análise *crosstabs*, analizámos em concreto as duas situações com maior percentagem de ocorrência, a sobreposição (67,20%) e o desajustamento (22,40%), comparando-as com as variáveis que nos pareceram mais interessantes para uma interpretação.

Os resultados obtidos mostraram-nos que os indivíduos tanto em situação de sobreposição como de desajustamento, são na maioria mulheres com formação no Ensino Superior. Os indivíduos em sobreposição vêm maioritariamente das Ciências Sociais, enquanto que os em situação de desajustamento vêm de Artes.

No que diz respeito às características do emprego, em ambas as situações predominam os indivíduos que têm um contrato a termo incerto. Não sendo este o primeiro emprego.

Os inquiridos em situação de sobreposição não tiveram dificuldade em arranjar emprego depois da formação, contrariamente aos desajustados que revelaram ter tido bastantes dificuldades na obtenção de emprego.

Em ambas as situações predomina o número de indivíduos que revelam vontade de mudança de emprego. Os indivíduos em situação de sobreposição dizem que o que os leva a querer mudar de emprego prende-se com a vontade de trabalhar na área de formação. Já os indivíduos desajustados, apresentam a baixa remuneração e condições de trabalho e a

insatisfação com o emprego de *Call Center* como as duas principais razões para a mudança de emprego.

3.2. Conclusões

Esta investigação utilizou o conceito de sobreposição do mercado de trabalho (*overlapping labour market*) de Sattinger (2006) para retomar o debate da relação entre educação e emprego.

Enquanto os investigadores se têm centrado na análise do ajustamento e desajustamento de qualificações e competências, esta pesquisa foi mais longe e procurou testar empiricamente a hipótese de sobreposição sugerida por Sattinger.

Apesar da inovação introduzida por este conceito, não existe uma medida para testar empiricamente a sobreposição. Esta pesquisa foi inovadora no sentido em que explorou uma medida qualitativa da sobreposição e testou empiricamente num emprego muito específico, os *Call Centers*.

Através dos resultados obtidos podemos concluir que a relação entre educação e mercado de trabalho não é direta: uma formação – um emprego. Os dados demonstraram que o emprego de *Call Center* é *overlapped*, ou seja, é possível que diferentes pessoas com várias formações concorram para este emprego. Não existindo assim um desajustamento, mas sim um ajustamento com várias formações porque as tarefas são transversais a qualquer formação.

É importante referir que não se pretendeu obter uma generalização, mas sim uma interpretação fidedigna que permita explicar o fenómeno e as suas consequências no contexto em que foi aplicado. A generalização só é possível se observados todos os casos sobre um determinado fenómeno.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALLEN, J. & VAN DER VELDEN, R.; (2001). *Educational mismatches versus skill mismatches: effects on wages, job satisfaction, and on-the-job search*. Oxford Economic Papers, Vol. 53, p. 434-452.

ALLEN, J. & VAN DER VELDEN, R.; (2005a). *The flexible professional in the knowledge society: conceptual framework of the REFLEX Project*. REFLEX working paper 1.

APCC & IZO PORTUGAL; (2007). *Estudo diagnóstico e benchmarking da atividade de Contact Centers*.

CEDEFOP; (2010). *The skill matching challenge – analyzing skill mismatch & policy implications*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

EUROPEAN COMMISSION; (2009). *New skills for new jobs*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

HOLMAN, D. & BATT, R. & HOLTGREWE, U.; (2007). *The global Call Center report: international perspectives on management and employment*. Ithaca, NY.

SATTINGER, M.; (2006). *Overlapping labour markets*. NY: Labour Economics 13.

SGOBBI, F. & SULEMAN, F.; (2009). *A Methodological Contribution to the Measurement of skill (mis)match*. Slovenia: Paper for International Conference – Decowe; 24-26 September, University of Ljubljana.

SULEMAN, F.; (2007). *O valor das competências: um estudo aplicado ao sector bancário*. Lisboa: Livros Horizonte.

VIEIRA, D. & COIMBRA, J. L.; (2005). *University-to-work transition: the development of a self-efficacy scale*. Lisboa: Universidade de Lisboa.

ANEXOS

ANEXO A – QUESTIONÁRIO



Instituto Universitário de Lisboa

Este questionário serve para fins exclusivamente académicos, no âmbito de um trabalho de investigação de uma tese de mestrado do ISCTE-IUL.

Procura-se estudar a possibilidade de várias formações concorrerem para um mesmo emprego.

Neste caso, o emprego em estudo são os Call Centers, daí que a sua aplicação se destine APENAS a pessoas que se encontrem a desempenhar funções num Call Center.

As respostas são anónimas e os dados serão tratados de forma totalmente confidencial. O seu preenchimento demora cerca de 2 minutos e é essencial para o sucesso desta investigação.

Agradeço, desde já, a sua colaboração!

Caracterização Socio-demográfica

Idade: _____ anos.

Género:

a) Feminino

b) Masculino

Qual a sua nacionalidade? _____

Qual o local de residência? _____

Educação

1. Qual a sua escolaridade?

a) Doutoramento

b) Mestrado

c) Licenciatura

d) 12º ano

e) 11º ano

f) 10º ano

g) 9º ano

h) Menos de 9º ano

2. Se tiver ensino superior, qual a área de formação?

3. No seu emprego existem colegas que realizam as mesmas atividades, mas que têm uma formação diferente da sua?

a) Sim

b) Não

Se sim, indique a formação de pelo menos dois colegas.

Colega 1 _____

Colega 2 _____

4. Acha que a sua formação é adequada ao tipo de trabalho que executa?

a) Sim

b) Não

Se não, qual pensar ser o emprego mais ajustado à sua formação?

5. Acha que existe uma formação específica para exercer a atividade de Call Centers?

a) Sim

b) Não

6. Qual pensa ser a formação mais ajustada ao emprego de Call Center?

a) Licenciatura

b) Mestrado

c) Ensino Secundário

d) 9º ano

Atividades Profissionais

1. Nome da empresa onde trabalha

2. Quais as principais atividades?

a) Vende produtos e/ou serviços

b) Dá apoio geral ao cliente

c) Dá apoio técnico ao cliente

d) Faz de tudo um pouco

3. Chefia alguma equipa?

a) Sim

b) Não

Se sim, de quantas pessoas? _____

Características do Contrato

1. Qual o contrato que tem?

a) A termo certo

b) A termo incerto

c) Trabalho temporário

2. Qual o horário de trabalho?

a) Diurno

b) Nocturno

c) Ambos, rotativo

3. Qual o tempo de trabalho?

a) Tempo completo

b) Tempo parcial, diário

c) Tempo parcial, certos dias da semana

Emprego

1. Como obteve este emprego?

a) Candidatura espontânea

b) Empresa de trabalho temporário

c) Conhecidos

d) Outro, qual? _____

2. Este é o seu 1º emprego?

- a) Sim
- b) Não

Se não, quantos empregos já teve? _____

Em Call Centers ou outros, quais?

3. Teve dificuldade em arranjar emprego depois da sua formação?

- a) Sim
- b) Não

4. Quantos meses demorou entre a procura e a obtenção de emprego? _____

5. Há quantos meses está na presente empresa? _____

6. Já alguma vez deixou de trabalhar na presente empresa e depois voltou?

- a) Sim
- b) Não

Se sim, quantas vezes e quais os motivos?

7. Se pudesse, mudava de emprego?

- a) Sim
- b) Não

Se sim, porquê? _____

Salário

1. Qual é o seu salário? _____

2. Qual o tipo de salário?

- a) Recebe à hora
- b) Recebe ao dia
- c) Recebe ao mês

d) Outro, qual? _____

3. Recebe remuneração adicional?

- a) Ligada à performance
- b) Comissões
- c) Bónus no final do ano

4. Tem seguros?

- a) De saúde
- b) De acidentes de trabalho
- c) Nenhum

5. Que outros benefícios tem? _____