

Errata

Onde se lê	Deve-se ler
p. ii: à minha colega de trabalho, a socióloga Clara Bruheim	à minha colega de trabalho, mestre em Comunicação Social, Clara Bruheim
p. 4, 14, 15, 51: Taylor et al. 2011	Taylor et al. 2013
p. 6: ...construir uma carreira profissional de futuro” (B!T, 2017).	...construir uma carreira profissional de futuro” (Freire, 2017).
p. 10: Para Barreto, Netto e Pereira (2011, 24) “o trabalho enquanto atividade	Para Martins (2011, 24) “o trabalho enquanto atividade
p.10: Barreto, Netto e Pereira acrescentam: “o trabalho é a ...	Martins acrescenta: “o trabalho é a ...
p. 11: promotora de mais sofrimento e adoecimento” (35; cf. Barreto, Netto e Pereira 2011, 13; Barreto 2013, 142).	promotora de mais sofrimento e adoecimento” (35; cf. Martins 2011, 13; Barreto 2013, 142).
p. 14: Os CC são geralmente vistos como locais opressivos (Cousin 2002, 500; Lloyd 2016, 289; Rose 2002, 53, 60; Cousin 2002, 500), devido a uma gestão autoritária (Taylor et al. 2011, 436).	Os CC são geralmente vistos como locais opressivos (Cousin 2002, 500; Lloyd 2016, 289; Rose 2002, 53, 60), devido a uma gestão autoritária (Taylor et al. 2013, 436).
p. 15: (... Molino et al. 2016, 3) Se o trabalhador ...	(... Molino et al. 2016, 3). Se o trabalhador ...
p. 18: (Roque 2016, 62; cf. Areosa 2015, 235; (Barreto, Netto e Pereira 2011, 11); Santos e Marques 2006, 70).	(Roque 2016, 62; cf. Areosa 2015, 235; Martins 2011, 11; Santos e Marques 2006, 70).
p. 18: Croidieu 2009	Charbotel et al. 2009
p. 20: insuficientemente exploradas nas entrevistas iniciais ⁹ Decorreram em 2017	insuficientemente exploradas nas entrevistas iniciais. ⁹ Decorreram em 2017
p. 22: Quadro 6... Empresa "C", 11	Quadro 6... Empresa "C", 10
p. 23: Seis dos entrevistados prestaram testemunho sobre as suas experiências noutras empresas ou serviços onde também trabalharam	Vários entrevistados prestaram testemunho sobre as suas experiências noutras empresas ou serviços onde também trabalharam

razão pela qual a soma do número de ocorrências no Quadro 2.12, abaixo, é superior ao total de correspondentes.	razão pela qual a soma do número de ocorrências no Quadro 12, abaixo, é superior ao total de correspondentes.
p. 25: Petição n.º 189-XIII-1 ^a X, que foi integralmente transcrito	Petição n.º 189-XIII-1 ^a X
p. 30: mais precisamente, 222 vezes (Lopes, 2017) ¹ .	mais precisamente, 222 vezes (Lopes 2017). ¹
p. 41: (Kornelakis e Voskeritsian. 2016)	(Kornelakis e Voskeritsian. 2018)
p. 41: “Os novos modelos de gestão buscam destruir as profissões e os coletivos de trabalho” (Barreto, Netto e Pereira 2011, 14).	“Os novos modelos de gestão buscam destruir as profissões e os coletivos de trabalho” (Martins 2011, 14).
p. 41: os direitos dos trabalhadores são vistos como um empecilho (Silva 2007, 387).	os direitos dos trabalhadores são vistos como um empecilho (Silva 2008, 387).
p. 45: humilhação que provocam o sentimento de desumanização. (Crowley 2013, 417-418, 420).	humilhação que provocam o sentimento de desumanização (Crowley 2013, 417-418, 420).
p. 59: Situações que provocam conflitos com colegas de trabalho (Crowley 2013, 417)	Situações que provocam conflitos com colegas de trabalho (Crowley 2013, 417).
p. 75: todos os problemas associados a esta profissão (Roque, 2016:63).	todos os problemas associados a esta profissão (Roque 2016, 63).
p. 77: de não estar à altura das mudanças organizacionais e perder o emprego.” (Martins, Moraes e Lima 2010, 25).	de não estar à altura das mudanças organizacionais e perder o emprego” (Martins, Moraes e Lima 2010, 25).
p. 80: (Martins, Moraes e Lima 2010, 27) diz que “para o sistema funcionar	Martins, Moraes e Lima (2010, 27) referem que “para o sistema funcionar
p. 81: pela percepção dos diversos sinais continuados de <i>bullying</i> (D’Cruz 2010, 41)	pela percepção dos diversos sinais continuados de <i>bullying</i> (D’Cruz 2010, 41).
p. 82: ela chamou-me sozinha, ao aquário, juntamente com outra chefe de equipa	ela chamou-me sozinha, ao “aquário”, juntamente com outra chefe de equipa

p. 95: Com este trabalho, visámos em alguma medida responder apelo de Russell (2008, 213) aos investigadores	Com este trabalho, visámos em alguma medida responder ao apelo de Russell (2008, 213) aos investigadores
Referências Entrevistas	
p. 98: Laura, Serviços onde trabalhava ou trabalhou - C	Laura, Serviços onde trabalhava ou trabalhou – C, O
Referências bibliográficas	
[Omissa]	AproCS. 2015. "APCC distingue os melhores contact centers em Portugal". In AproCS – Associação de Profissionais de Customer Service. http://www.aprocs.pt/noticias/apcc-distingue-os-melhores-contact-centers-em-portugal/
——— [Barreto], Netto, Nilson Berenchtein; Pereira, Lourival Batista. 2011. “Prefácio”. In <i>Do Assédio Moral à Morte de Si: Significados Sociais do Suicídio no Trabalho</i> , org. por Margarida Barreto, Nilson Berenchstein Netto, e Lourival Batista Pereira, 10-26. 1ª Edição. São Paulo: Editora Matsunaga	[Errada, eliminar.]
Consedine, Nathan S. 2008. “Health-Promoting and Health-Damaging Effects of Emotions - The View from Developmental Functionalism”. In <i>Handbook of Emotions</i> . Editado por Michael Lewis, Jeannette M. Haviland-Jones e Lisa Feldman Barrett. 3º Edition. Capítulo 42, pp. 681,684. New York, London: The Guilford Press. https://pdfs.semanticscholar.org/02fd/d8fd471672be5dd5f2e583e873766711adae.pdf	Consedine, Nathan S. 2008. “Health-Promoting and Health-Damaging Effects of Emotions: The View from Developmental Functionalism”. In <i>Handbook of Emotions</i> , org. por Michael Lewis, Jeannette M. Haviland-Jones e Lisa Feldman Barrett. 3a Edição, pp. 676-690. New York, London: The Guilford Press. https://pdfs.semanticscholar.org/02fd/d8fd471672be5dd5f2e583e873766711adae.p df

Croidieu, Sophie. 2009. ...	[Errada, eliminar]
Expresso. 2015. “PT Contact Preocupada Com Avanço de Call Centers Da Altice”. Acedido em dezembro de 2015. http://expresso.sapo.pt/economia/2015-05-26-PT-Contact-preocupada-com-avanco-de-call-centers-da-Altice	[Não citada, eliminar]
[Omissa]	Freire, Mafalda. 2017. “Altitude, APCC e AproCS criam Prémios Fortius em Portugal”. B!T Magazine Online. http://www.bit.pt/altitude-apcc-aprocs-criam-premios-fortius-portugal/
[Omissa]	Garcia, Andreia Filipa de Jesus. 2009. “Emoções no Trabalho e Satisfação com a Vida: O papel Moderador da Identificação Organizacional”, dissertação de mestrado, ISCTE-IUL. http://hdl.handle.net/10071/2032
[Omissa]	Hodson, Randy. 1996. “Dignity in the Workplace Under Participative Management: Alienation and Freedom”. <i>American Sociological Review</i> , 61 (5), pp. 719-738. http://www.jstor.org/stable/2096450
Kornelakis, Andreas, e Horen Voskeritsian. 2016	Kornelakis, Andreas, e Horen Voskeritsian. 2018
[Omissa]	Martins, Sueli Teresinha Ferreira. 2011. “Prefácio”. In <i>Do Assédio Moral à Morte de Si: Significados Sociais do Suicídio no Trabalho</i> , org. por Margarida Barreto, Nilson Berenchstein Netto, e Lourival Batista Pereira, pp. 10-26. São Paulo: Editora Matsunaga

Silva, Manuel Carvalho da. 2007. <i>Trabalho e Sindicalismo em Tempo de Globalização – Reflexões e Propostas.</i> Mafra: Círculo de Leitores	Silva, Manuel Carvalho da. 2008. <i>Trabalho e Sindicalismo em Tempo de Globalização: Reflexões e Propostas.</i> Mafra: Círculo de Leitores.
Taylor, Phil, Premilla D'Cruz, Ernesto Noronha, e Dora Scholarios. 2011	Taylor, Phil, Premilla D'Cruz, Ernesto Noronha, e Dora Scholarios. 2013
Anexos	
p. 137: "Eu vim de licença de maternidade, voltei à coisa de 15 dias	"Eu vim de licença de maternidade, voltei há coisa de 15 dias
p. 486: “na empresa A2, na empresa A2 tomei conhecimento que há” conheces pessoas que trabalhem na empresa A2? é também da empresa F ou não, a empresa A2? a empresa F trabalha para a empresa A2?	“na empresa ZB, na empresa ZB tomei conhecimento que há” conheces pessoas que trabalhem na empresa ZB? é também da empresa F ou não, a empresa ZB? a empresa F trabalha para a empresa ZB?
p. 487: Maria: (35:37) trabalho na empresa A2. uma moça brasileira que se sentiu mal a trabalhar para a empresa A2 oiço comentários dos colegas da empresa A2 Na empresa A2 as coisas não são bem assim	Maria: (35:37) trabalho na empresa ZB. uma moça brasileira que se sentiu mal a trabalhar para a empresa ZB oiço comentários dos colegas da empresa ZB Na empresa ZB as coisas não são bem assim
p. 513: como eu estou a dizer a empresa A2 não é diferente	como eu estou a dizer a empresa ZB não é diferente

p. 569: estou a trabalhar na empresa B, põem-nos a trabalhar em frontoffice	estou a trabalhar no Serviço B, põem-nos a trabalhar em frontoffice
p. 796: a partir de 2009 então para cá fui para a ex-empresa A4 [agora é empresa I]	a partir de 2009 então para cá fui para a ex-empresa ZD [agora é empresa I]
p. 798: sim, era ex-empresa A4.	sim, era ex-empresa ZD.
p. 800: e então fui para a empresa A4	e então fui para a empresa ZD
p. 811: nós que vínhamos da ex-empresa A4 quando foi a fusão da empresa L com a empresa A4	nós que vínhamos da ex-empresa ZD quando foi a fusão da empresa L com a empresa ZD
p. 828: quando eu comecei a trabalhar na empresa I, na empresa A4	quando eu comecei a trabalhar na empresa I, na empresa ZD
p. 1046: então era a empresa A4, na altura ainda era empresa A4	então era a empresa ZD, na altura ainda era empresa ZD
p. 1048: Entretanto andavam a recrutar os melhores vendedores [para a empresa A4]	Entretanto andavam a recrutar os melhores vendedores [para a empresa ZD]
p. 1073: a vender um [indica um produto da empresa A4]	a vender um [indica um produto da empresa ZD]
p. 1103: eu vou deixar-vos falar à vontade e depois eu vou intervindo há maneira como quiserem	eu vou deixar-vos falar à vontade e depois eu vou intervindo à maneira como quiserem
p. 1179: Só preciso de saber a idade, sexo – M/F, função no trabalho e à quanto tempo trabalham, e a queixa.	Só preciso de saber a idade, sexo – M/F, função no trabalho e há quanto tempo trabalham, e a queixa.
p. 1192: (até dizia no quadro quando a pessoa estava no WC e à quanto tempo). Muitas vezes a pessoa estava a chegar à sala e dizia no quadro que estava à 10 min e 30 seg em pausa.	(até dizia no quadro quando a pessoa estava no WC e à [sic] quanto tempo). Muitas vezes a pessoa estava a chegar à sala e dizia no quadro que estava à [sic] 10 min e 30 seg em pausa.