

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS

FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES GOMES

MULHERES NO SETOR DE TELEMARKETING:

uma análise na cidade de São Luís/MA em tempos de flexibilização e precarização
do trabalho

São Luís

2016

FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES GOMES

MULHERES NO SETOR DE TELEMARKETING:

uma análise na cidade de São Luís/MA em tempos de flexibilização e precarização
do trabalho

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas (PPGPP) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), como requisito parcial para obtenção do título de Mestra em Políticas Públicas.

Orientadora: Profa. Dra. Marly de Jesus Sá Dias.

São Luís

2016

Gomes, Fernanda de Cassia Rodrigues.

Mulheres no setor de telemarketing: uma análise na cidade de São Luís/MA em tempos de flexibilização e precarização do trabalho. -- São Luís 2016.
138 f.

Orientador (a): Marly de Jesus Sá Dias.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Centro de Ciências Sociais, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2016.

1. Setor de Telemarketing. 2. Mulheres. 3. Precarização. 4. Flexibilização. I. Título. II. Dias, Marly de Jesus Sá.

CDU 658.8

FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES GOMES

MULHERES NO SETOR DE TELEMARKETING:

uma análise na cidade de São Luís/MA em tempos de flexibilização e precarização
do trabalho

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas (PPGPP) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), como requisito parcial para obtenção do título de Mestra em Políticas Públicas.

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Marly de Jesus Sá Dias (Orientadora)
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
Doutora em Políticas Públicas

Profa. Dra. Maria do Socorro Sousa de Araújo
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
Doutora em Políticas Públicas

Profa. Dra. Silse Teixeira de Freitas Lemos
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)
Doutora em Serviço Social

AGRADECIMENTOS

Este trabalho significa à realização de uma etapa muito importante em minha vida, que se deu muito antes deste momento de grande satisfação, e por isso eu elejo a *persistência* como norteadora deste sonho realizado. Nesta caminhada contei com diversas formas de colaboração que foram valiosas e permitiram que eu pudesse chegar até aqui.

Dentre tantos, a minha gratidão:

Deus em quem tive fé para persistir.

Meus pais Maria de Jesus e Florimar exemplos de luta e determinação frente às dificuldades da vida.

Minha amada mana Flávia, por tudo que partilhamos, pelos momentos difíceis e pelos bons frutos que agora colhemos.

Meu companheiro de Vida, César pelo amor e dedicação constante, por todas vezes que “me salvou” enquanto cientista da computação, pela descontraída “hora do recreio”, pela energia que trouxe à minha vida.

Silvane Magali Vale Nascimento pelo apoio desde o primeiro momento (DESES), por ser uma pesquisadora de muito fôlego, pela paciência nas conversas de varanda, pelas oportunidades em realizar pesquisas, pela confiança da sua amizade, pelos livros, por me apresentar a vida na perspectiva feminista.

Minha orientadora Marly de Jesus Sá Dias por conduzir minhas inquietações, por dar forma a este trabalho e torná-lo possível diante das adversidades, por toda dedicação que empreendeu, pelos conselhos e livros, pelos desafios propostos, pelo imensurável aprendizado.

As professoras Maria do Socorro Araújo e Silse Lemos pela atenção e carinho que sempre demonstraram em nossos encontros, por suas avaliações que se constituíram em preciosas contribuições para a construção desta pesquisa. A professora Lourdes Leitão pelas discussões sobre gênero

Thiago Pereira Lima por sua amizade, lealdade, consideração, por ser solícito, pelo constante incentivo à carreira profissional.

Thaís pela atenção e valiosa contribuição em responder as dúvidas do *modus operandi* do setor de telemarketing

Denílson Bezerra pela amizade sincera, pela atenção, troca de experiências e pelo conforto de suas palavras.

Nilma Angélica por todas as conversas nesse processo de mudança de objeto e os desafios que se deram a partir de então assim como Mariana França pelo mutuo compartilhar que abriga um misto de satisfação e apreensão que a necessidade de mudanças bruscas para que se possa avançar.

Eliane Amorim pelo constante apoio, atenção quando precisei.

Ao Grupo de Pesquisa e Extensão Sobre Relações de Gênero, Étnico-Racial, Geracional, Mulheres e Feminismos (GERAMUS) que de modo geral por introduzir o contato com a literatura de gênero, sensibilizou para o processo de percepção do quanto às desigualdades de gênero impactam de forma negativa a vida mulheres. Desde então “nunca mais pude desligar”, o relacionar e criticar é constante.

Aos colegas do Programa de Pós-Graduação em Políticas: Cláudio Anselmo, Alzira, Jean, Val, Paulino, Andrea, Carla, Ronald, Jonadabe, Luana, Anso, por todos os momentos de aprendizado prazerosos. Em especial a Erica pelas longas conversas produtivas em relação ao objeto, planos de vida, carreira, enfim, aos anseios desta caminhada.

Neuziane e Sara pelo incentivo constante, a Priscila, pois o “só nós duas” fez nascer à solidariedade mútua nestes últimos meses de estudo.

Às Luragbianas de modo geral, pois aprendi com todas e guardo com orgulho e saudade nossa história. Em especial às companheiras que permanecem em minha vida: Maika, Flamy, Maria de Jesus, Djerlane, Lucileide, Mariana e Marcela.

Marilda Martins, pelo incentivo e exemplo de determinação e coragem.

Ao Fundo de Amparo a pesquisa à Pesquisa no Maranhão (FAPEMA) pela concessão de bolsa de estudo.

Ao competente corpo docente do PPGPP que contribuiu para minha formação e conseqüente processo de leitura crítica da realidade.

Às trabalhadoras e trabalhadores do telemarketing por darem vida a esta pesquisa.

À todas as feministas e militantes que estão na luta por condições de vida justa.

Hoje desaprendo o que tinha aprendido até ontem e que amanhã recomencerei a aprender. Todos os dias desfaleço e desfaço-me em cinza efêmera: todos os dias reconstruo minhas edificações, em sonho eternas.

Esta frágil escola que somos, levanto-a com paciência dos alicerces às torres, sabendo que é trabalho sem termo.

E do alto avisto os que folgam e assaltam donos de riso e pedras. Cada um de nós tem sua verdade, pela qual deve morrer.

De um lugar que não se alcança, e que é, no entanto, claro, minha verdade, sem troca, sem equivalência nem desengano permanece constante, obrigatória, livre: enquanto aprendo, desaprendo e torno a reaprender. (Cecília Meireles).

RESUMO

“Mulheres no setor de telemarketing: uma análise na cidade de São Luís/MA em tempos de flexibilização e precarização do trabalho” é uma dissertação de mestrado em Políticas Públicas do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas da Universidade Federal do Maranhão. Objetiva discutir como a força de trabalho feminina, em franco processo de expansão na atual fase do capitalismo, fortemente marcada por relações de trabalho flexibilizadas e precarizadas, vem sendo absorvida no setor de telemarketing, a fim de apreender os elementos que concorrem para ingresso, manutenção e ascensão neste serviço. Discuto a área de telemarketing como um setor na contramão da história do desemprego estrutural que assola a presente conjuntura econômica no país. Como um fenômeno intensificado com a privatização das telecomunicações e a ampliação de postos de *call centers* que tem atraído mais as mulheres do que os homens também na cidade de São Luís. A temática foi contextualizada no recorte temporal de 2014 a 2015, com a contribuição de aportes teóricos, documentais e pesquisa empírica realizada na empresa do ramo denominada Telebrasil que subsidiaram a reflexão qualitativa e analítica sobre precarização e flexibilização em curso e sua interface com as relações de gênero e divisão sexual do trabalho. A articulação gênero e mercado de trabalho apontam para as desigualdades entre os sexos na qual as mulheres são as mais atingidas.

Palavras-chave: Setor de Telemarketing. Mulheres. Precarização. Flexibilização.

RÉSUMÉ

"Les femmes dans secteur telemarketing: une analyse dans la ville de São Luis/MA dans les temps de relaxation et de précarisation du travail» est une thèse dans le programme d'études supérieures en politique publique de l'Université fédérale de politiques Maranhão. Objectifs pour discuter comment la population active féminine, dans un processus clair d'expansion dans la phase actuelle du capitalisme, fortement marqué par des relations de travail plus flexibles et précaires, a été absorbé dans le secteur du télémarketing, afin de saisir les éléments qui contribuent à l'entrée, l'entretien et augmenter dans ce service. Nous discutons de la zone de télémarketing comme un secteur contre l'histoire du chômage structurel dont souffre la situation économique actuelle dans le pays. En tant que phénomène intensifié avec la privatisation des télécommunications et de l'expansion des emplois d'appel du centre qui ont attiré plus de femmes que les hommes aussi dans la ville de St. Louis. Le thème a été contextualisée dans le laps de temps de 2014 à 2015, avec la contribution de études théoriques, documentaire et la recherche empirique dans la branche de la société appelée Telebrasil qui a soutenu la réflexion qualitative et analytique sur la précarité et de la flexibilité dans le cours et son interface avec les relations de genre et de la division sexuelle du travail. Sexe articulation et le point sur le marché du travail aux inégalités entre les sexes dans lequel les femmes sont les plus touchées.

Mots-clés: Télémarketing. Industrie. Femmes. Insécurité. Flexibilité.

LISTA DE SIGLAS

ABRAREC	Associação de Brasileira das Relações Empresa Cliente
ABT	Associação Brasileira de Telemarketing
BMG	Banco de Minas Gerais
C.H.A.	Conhecimento, Habilidades e Atitudes
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Demitidos
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
DESES	Departamento de Serviço Social
DORT	Distúrbios osteomusculares relacionado ao trabalho
FPD	First Payment Default
GERAMUS	Grupo de Pesquisa e Extensão Sobre Relações de Gênero, Étnico-Racial, Geracional, Mulheres e Feminismos
GVT	Global Village Telecom
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
LER	Lesão por esforço repetitivo
MRV	Mário e Rubens Menin e Vega Engenharia Ltda
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
PIB	Produto Interno Bruto
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios
PPGPP	Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
RASEAM	Relatório Anual Socioeconômico da Mulher
RH	Recursos Humanos
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SINTELMARK	Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos

SPM	Secretaria de Políticas para as Mulheres
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TMA	Tempo Médio de Atendimento
UFMA	Universidade Federal do Maranhão

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	FORÇA DE TRABALHO DAS MULHERES: matéria essencial no processo de exploração e valorização do capital	22
2.1	Gênero e trabalho: considerações necessárias	22
2.2	A força de trabalho das mulheres no atual cenário da reestruturação produtiva	31
3	SETOR DE TELEMARKETING E A FORÇA DE TRABALHO FEMININA	45
3.1	O setor de telemarketing	45
3.2	A oferta de empregos no telemarketing	50
3.4	As requisições para ingresso e permanência das mulheres inseridas na Telebrasil	55
3.5	Ascensão no telemarketing: realidade ou ilusão?	75
3.6	O Setor de telemarketing e sua interface com a precarização e flexibilização	92
4	CONCLUSÃO	115
	REFERÊNCIAS	120
	APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA	132
	APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	134
	ANEXO A - CONTRATO DE TRABALHO POR EXPERIÊNCIA	137

1 INTRODUÇÃO

Este estudo tem por objetivo analisar a crescente contratação de mulheres no setor de telemarketing em São Luís no Maranhão no período de, 2014 a 2015 a fim de apreender os elementos que concorrem para essa progressão em tempos de crise do capital, desemprego, flexibilização e precarização das relações de trabalho. Dessa forma, procurei conhecer o cenário sócio-político e econômico em que essa elevação se expressa, a dinâmica organizativa e funcionamento dos serviços de telemarketing, as requisições para ingresso, permanência e ascensão neste espaço laboral que tem atraído muito mais as mulheres do que os homens.

Parto do pressuposto de que o crescimento de mulheres no mundo do trabalho não é algo que se dá descolado do que vem ocorrendo em um contexto macro, a exemplo da atual crise do capital.

A progressão feminina no setor do telemarketing em São Luís, em particular na condição de trabalhadoras operadoras do telemarketing, no período de 2014 a 2015, resulta da combinação de estratégias do capitalismo com vistas à superação a mais uma de suas crises, implementadas no mercado de trabalho por meio da intensificação da flexibilização do direito ao trabalho com rígido controle dos custos da mão-de-obra, novos padrões de gestão dos recursos humanos, (re)organização do tempo de trabalho com busca frenética de produtividade e formas de adequar a produção à lógica do mercado e, em que se processa a disseminação de conceitos tais como o de 'empregabilidade', por exemplo, enquanto elemento que concorre para a relativização da crise do emprego, face à incapacidade do setor produtivo de incorporar ou manter, no seu interior, o mesmo número de trabalhadores (MEHEDFF, 1996) e que também concorre para naturalizar as novas exigências feitas aos trabalhadores(as), num contexto de supressão ou perdas de postos de trabalho (desemprego), dificuldade de reinserção; em que se requisita força de trabalho (em geral, jovem), com baixa qualificação e conhecimentos que envolvam basicamente atitude, agilidade no atendimento, habilidades de comunicação, trabalho em equipe, aliado a desvalorização do trabalho feminino. Conjectura que faz com que uma nova racionalidade do trabalho passe a vigorar, onde trabalhadores(as) vivam em função do acesso e manutenção do emprego, ou melhor, de sua empregabilidade (HELAL, 2007).

É oportuno lembrar que a elevação de postos de trabalhos no setor de telemarketing, como os de teleoperadora em *cal center*, por exemplo, tem atraído muito mais as mulheres do que os homens, ocorrência que, presumimos, se faz fortemente influenciada por essa quase ausência de exigências de qualificação e experiência profissional para ingresso no setor (muitas são mulheres jovens e em seu primeiro emprego), oportunidade de formalização do contrato com assinatura em carteira, jornada de trabalho de seis horas e, em turnos variados, o que lhes permite conciliar trabalho profissional com os afazeres domésticos, mas, associado à precarização e a flexibilização expressas nas atuais relações e condições de trabalho (identificadas também nesta pesquisa: péssimas condições de trabalho, vigilância, repetição de ações, automatização, má iluminação do ambiente, cumprimento de metas), condições de saúde (dores, cansaço, barulho, temores da perda do posto de trabalho, adoecimentos). Estas são situações e condições com tendência ao acirramento, posto que a vigência deste padrão de acumulação flexível altera a condição do trabalho da mulher (do privado para o público), mas, sem o necessário compartilhamento com seus pares (os homens) das atribuições domésticas (a divisão equânime nestas atribuições ainda são muito tímidas), que permanecem sob sua responsabilidade (os homens participam na maioria das vezes como coadjuvantes nos afazeres da casa, filhos), dadas a forma desigual em que a divisão sexual do trabalho se constituiu na sociedade capitalista.

Vilela e Assunção (2004 apud NOGUEIRA, 2006, p. 48) comentam essa exploração acentuada da força de trabalho das mulheres neste espaço:

Os registros do sindicato da categoria, de cansaço e esgotamento mental, tristeza e sentimentos de impotência face às exigências da organização do trabalho são enfáticos e explicitam a associação com os componentes da atividade.

Segundo Antunes (1995) apesar de sempre ter havido trabalho precário no capitalismo, a precariedade se *metamorfoseou*, pois passou a ter um lugar estratégico na lógica de dominação capitalista. Deixou de ser algo periférico ou residual para se institucionalizar em todo o mundo. Desse modo, a precarização deve ser entendida como algo inserido em um contexto que busca, dentre outras coisas, transferir responsabilidades, antes do empregador, ao trabalhador.

A área de telemarketing se apresenta nesta conjuntura de crise do capital com fortes rebatimentos na esfera social, política e econômica, como um setor na contramão do desemprego que assola o país em pelo menos duas tendências

negativas, quais sejam, o desinvestimento e o desemprego. Isto porque diferente de outros setores da economia como, por exemplo, a indústria, o setor automobilístico e o bancário, que apresentam claro declínio de contratação de trabalhadores(as). O Telemarketing tem sido um setor que investe e emprega o que, por sua vez, já conduz a indagação de como esse setor tem conseguido manter-se um dos maiores empregadores em tempos de recessão e de desemprego.

Como assevera Nogueira (2006), o setor de telemarketing é, entre os que se inserem no setor de serviços, um dos segmentos que mais emprega no Brasil, devido, principalmente, ao aumento do uso de telefones no Brasil. Fenômeno intensificado com a privatização das empresas de telecomunicações em 1998 e que impulsionou a ampliação de postos de trabalho principalmente na área de *call center*. Dado confirmado também pelo Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos (SINTELMARK) (2013), cuja estimativa é de que o número de empregados mantenha o crescimento anual de 11%, índice similar ao verificado nos últimos 12 anos.

Trata-se, portanto, de um setor em franco processo de expansão. O crescimento de postos de trabalho em empresas de *call center*, entre 1997 e 2001 alcançou a magnitude de 198,01%, consoante dados divulgados pela Associação Brasileira de Telemarketing (ABT). Cumpre esclarecer que neste mesmo período, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), veiculava retrocesso de postos de trabalhos no país: 23,32% nas indústrias. Para se ter uma ideia do aumento de número de vagas no setor, a autora revela que em 1997 o segmento agregava 151 mil trabalhadores. Já em 1999 houve um avanço de 46,15% em relação ao ano de 1998. Percentual superior aos de outros setores da economia, contabilizando mais de 90 mil novas contratações. Realidade que se repete nos anos subsequentes, posto que em 2000, a oferta de empregos na área de *call center* subiu 29,82% e, em 2001, o aumento ficou em 21,62%, totalizando 450 mil operadores no período. Em 2004, esse número subiu para 525 mil pessoas empregadas no setor (NOGUEIRA, 2006).

Um dado interessante sobre o setor diz respeito ao fato de que, aproximadamente 70% da força de trabalho existente são do sexo feminino e, deste percentual, 45% constituída por jovens com idade entre 18 e 25 anos no seu primeiro emprego, com ensino médio completo cursado em escola pública, de acordo com Nogueira (2006) e conforme evidencia o SINTELMARK, o setor de telemarketing no

Brasil quanto ao seu nível de escolaridade 71% possui ensino médio completo, 19% nível superior incompleto e 10% já concluíram a faculdade. Ou seja, dados que mostram ser este segmento uma das principais portas de entrada da jovem trabalhadora no mercado de trabalho (NOGUEIRA, 2006).

Vale esclarecer que muitas foram às motivações para esse estudo. A inicial foi de ordem pessoal, construída pelo fato de ser mulher, atenta a audição de relatos constantes sobre as condições de trabalho expostas por familiares próximas do sexo feminino (irmã, primas, amigas), inseridas como trabalhadoras no setor de telemarketing em São Luís. Estes giravam em torno crescimento do número de mulheres jovens que buscavam o setor, ao mesmo tempo em que revelavam insatisfações acerca das condições de trabalhos, aliadas a constrangimentos e queixas de adoecimentos.

A segunda foi de ordem profissional, formação em geografia e serviço social, o que conduziu o olhar de pesquisadora para as relações de trabalho na contemporaneidade, num esforço de compreender como relações que sofrem influências políticas, sociais, econômicas e culturais são também ladeadas por contradições e pelo modo como se processa a acumulação capitalista, eivados de conflitos, tensões, interesses e desigualdades entre os seres humanos. A integração ao Grupo de Pesquisa e Extensão Sobre Relações de Gênero, Étnico-Racial, Geracional, Mulheres e Feminismos (GERAMUS)¹ que discute as relações de gênero, étnico-racial, geracional, mulheres e feminismos, bem como o ingresso no mestrado de um programa de pós-graduação em políticas públicas que nos instiga a discutir e intervir criticamente na realidade social, no campo das políticas públicas, assim como contribuiu para a construção de uma proposta crítica com vista à compreensão e análise da relação trabalho e gênero na sociedade capitalista contemporânea, com esforço de desvendar os fatores impulsionadores da progressão de mulheres, na condição de trabalhadoras no setor do telemarketing em São Luís/MA.

E por fim, a terceira motivação, de ordem social, mediada pelo desejo de contribuir para o debate e o aprimoramento das políticas públicas com a transversalidade de gênero.

¹ Grupo vinculado ao Departamento de Serviço Social (DESES) e ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas (PPGPP) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

Motivada e inquieta busquei respaldo teórico e empírico que permitisse responder a alguns questionamentos: como, historicamente as mulheres têm se inseridos no mundo do trabalho? O que estaria favorecendo este seu crescimento no espaço do telemarketing em tempos de flexibilização e de precarização das relações de trabalho? Que lógica rege esse tipo de empresa e por que atrai mais a elas do que a eles, os homens? Quais as requisições são necessárias para inserção, manutenção e ascensão delas neste setor de serviços?

O *lócus* da pesquisa na capital maranhense foi uma filial da telebrasil², da empresa mineira do setor de atendimento via multicanais que atua através de *call Center*. A sua matriz está instalada em Belo Horizonte desde 2009. Em apenas um ano de mercado obteve um aumento de 500% em seu faturamento. De acordo com informações levantadas em seu site, encerrou 2010 com um faturamento, anualizado, de R\$ 20 milhões. Hoje conta com mais de cinco mil colaboradores³ (como são chamados os trabalhadores(as) desta empresa).

No momento em que iniciou suas operações na capital mineira, a empresa tinha apenas dez posições de atendimento, nas quais operavam 25 funcionários. Um ano depois, a atuação foi ampliada e a empresa conta, atualmente, com 500 posições de atendimento. O faturamento mensal também deu um salto: passou de R\$ 46 mil para R\$1,7 milhão ao mês. Em sua cartela de clientes estão empresas como Claro, MRV Engenharia (empresa de engenharia civil), Banco de Minas Gerais (BMG), Eletrocell, Banco Rural, Brasil Telecom e Global Village Telecom (GVT).

O processo de migração das empresas de telemarketing do sudeste para o nordeste se dá pela busca de custos menores da força de trabalho, baixa rotatividade e por isenções fiscais de municípios. Esta mudança já pode ser evidenciada no aumento de 9% para 11% do total de empregados desse setor na região nordeste. De acordo com a Associação de Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC) o setor emprega 1,6 milhão de pessoas no país. Diretores das empresas no sudeste atestam que há mais vantagens desse tipo de empresa no nordeste, pois apesar do piso salarial ser o mesmo em todo país, são reduzidos os custos com remuneração variável, transporte e alimentação que são mais altos em

² Nome fictício atribuído à empresa

³ De acordo com Antunes (2006) é necessário um novo tipo de trabalho, um novo tipo que do que antes se chamava trabalhador e atualmente os capitais denominam, de modo mistificado, como *colaborador*.

São Paulo. Caracterizando o que Araújo, Amorim e Ferreira (2004) chamam de novos paradigmas de organização e gestão da produção e do trabalho, cuja orientação mestra é a busca de flexibilidade ao menor custo.

Entende-se que, por estarmos inseridos na lógica capitalista e de seus métodos de extração de lucro (mais valia), o processo de trabalho que permeia a atividade no telemarketing em que as mulheres são maioria, tem íntima relação também com a divisão sexual do trabalho aí estabelecida. O que me encaminha a discutir a categoria histórica e analítica gênero para compreender a divisão sexual do trabalho no capitalismo, a fim de identificar como se expressam nas relações de trabalho presentes no setor de telemarketing, na contemporaneidade da crise do capital e em suas estratégias de revitalização.

Segundo Hirata e Kergoat (2007), a divisão sexual do trabalho é a forma de divisão do trabalho social ligada às relações sociais entre os sexos e que contribui para a manutenção desta última. Uma molda a outra. E, em assim sendo, as desigualdades vigentes na sociedade que envolve homens e mulheres no trabalho, estão ligadas às contradições e conflitos que ladeiam tais relações de sexo, estabelecem papéis e espaços a serem ocupados por cada sexo no meio social, na qual o homem estaria associado ao produtivo, e a mulher ao reprodutivo, doméstico.

É possível perceber o fator gênero como um elemento demarcador das relações sociais baseadas nas diferenças entre o masculino e o feminino. O estudo do gênero, enquanto categoria teórica e analítica permite compreender e problematizar as inserções distintas de homens e mulheres em processos sócio ocupacionais. Ou seja, permite a análise das relações sociais que permeiam o mundo do trabalho, fortemente marcado pela variável gênero, bem expressa no setor de telemarketing que se apresenta majoritariamente feminino. Razão pela qual é pertinente que se apreenda os porquês da maior contratação de mulheres neste setor de serviços em tempos de flexibilização e de precarização das relações de trabalho.

Convém lembrar que historicamente as mulheres sempre estiveram em situação de desigualdade tanto no espaço reprodutivo, como no produtivo. Desigualdade essa que fora legitimada pela subordinação delas em relação aos homens no e pelo capitalismo. Contexto em que, segundo Venco (2003) as mulheres foram consideradas mais aptas a este tipo de trabalho, por serem

detentoras das qualidades básicas para função, tidas como inerentes a elas - atenção, acuidade visual, destreza manual e paciência.

Para Freitas e Silveira (2007), as práticas sociais diferem de acordo com o sexo do indivíduo. Essa diferença está baseada em relações de poder e de dominação: mulheres se encontram em posição de inferioridade e de submissão em relação aos homens. Essa hierarquia organiza todas as esferas da vida social, passando pela família e pela organização do mercado de trabalho. Assim constatamos que ao longo dos tempos essas relações desiguais se reproduziram tanto no espaço doméstico quanto no público. Ainda consoante o autor, as esferas econômica e doméstica se retroalimentam contribuindo para a manutenção do sistema gênero, que diferencia e hierarquiza as práticas de homens e mulheres.

Buscando ir além dos dados que apontam número expressivo de mulheres no setor de telemarketing, este estudo se propõe a apreender a essência (ou seja, a estrutura e a dinâmica) do objeto em apreço. Num esforço para desvelar o que estaria para além da constatação do número relevante de mulheres no setor do telemarketing.

Marx, no livro *O capital* faz a distinção entre aparência e essência, indicando a sua importância para a compreensão da dinâmica da vida em sociedade. Para o autor “[...] toda ciência seria supérflua se a forma de manifestação (aparência) e a essência das coisas coincidissem imediatamente.” (MARX, 1974, p. 939). Por isso devemos ir além da simples observação, promover o encontro com a teoria que, na perspectiva de Paulo Netto (2011), é o movimento real do objeto transposto para o cérebro do pesquisador é o real reproduzido e interpretado no plano ideal (do pensamento). Esta teoria segundo o autor tem uma instância de verificação de sua verdade, instância que é a prática social e histórica. Este fator também é apontado por Saffioti (1969), a dialética marxista revela-se, deste ângulo, um método de grande valor heurístico, uma vez que possibilita não somente a realização do teste comprobatório das formulações clássicas, como também a incorporação crítica, através da dialetização de conceitos, de formulações teóricas originadas em distintas concepções da história.

No desenvolvimento do estudo, elegi a perspectiva qualitativa (CHIZZOTTI, 2003), procurando articular o teórico com trabalho empírico, por meio do desenvolvimento de uma pesquisa de campo com vistas a reunir e organizar um conjunto comprobatório de informações, sendo que as informações retiradas desta

pesquisa são documentadas, abrangendo qualquer tipo de informação disponível, escrita, oral, gravada ou filmada que se preste para fundamentar o estudo.

Desse modo, foi realizado um levantamento de dados, tendo como universo da pesquisa uma filial da empresa Telebrasil implantada em São Luís/MA, mais precisamente um de seus *call centers* ou central de atendimento, espaço que bem representa as atividades do setor de telemarketing.

Esta pesquisa teve como público alvo uma amostra, eleita de forma intencional, constituída por 10 (dez) pessoas, trabalhadores(as) do telemarketing que exerciam funções de: coordenação, supervisão, operação, qualidade, além de uma instrutora da área de educação do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), responsável pela supervisão e capacitação profissional para diversos cursos, entre eles o de auxiliar em vendas e telemarketing. Destes, 8 (oito) eram do sexo feminino, incluindo-se aí a instrutora pedagógica do SENAC, e 2 (dois) do sexo masculino. Adotei como critérios para inclusão de tais sujeitos: tempo na empresa; funções exercidas; jornada de trabalho; remuneração; atividades desenvolvidas.

As entrevistas foram aplicadas nos três turnos de funcionamento da empresa, realizadas no formato semiestruturada, com intuito de compreender a dinâmica e os processos relacionados às atividades desenvolvidas no setor de telemarketing. A eleição da entrevista semiestruturada ocorreu por se configurar como “[...] um dos principais meios que tem o investigador para realizar uma colheita de dados.” (TRIVIÑOS, 1987, p. 143). Para o autor este modelo tem como característica questionamentos básicos que são apoiados em teorias e hipóteses que se relacionam ao tema da pesquisa.

Na perspectiva de analisar as requisições ao emprego no telemarketing algumas questões se fizeram importantes para serem problematizadas, quais sejam: Qual o perfil buscado pela empresa? O que determina a inserção e a permanência neste emprego? Que requisitos necessários para obter uma vaga? Quais as possibilidades de ascensão profissional?

Todas as entrevistas foram concedidas com uso do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE B) no qual os(as) entrevistados(as) ficavam cientes do que tratava a pesquisa, da liberdade para participarem ou não, bem como se retirarem da mesma a qualquer tempo sem nenhum tipo de prejuízo e, ao assiná-lo, autorizavam que as informações prestadas

fossem utilizadas nesta pesquisa. Para garantir maior segurança aos/as entrevistados(as) foi preservado o anonimato dos(as) mesmos(as). Assim, as pessoas que compuseram esta amostra foram nomeadas em seus relatos através de letras, segundo ordem alfabética de *A* a *J*.

Cumprido esclarecer que o acesso aos(as) entrevistados(as) se constituiu em uma etapa difícil, pois ao sair do espaço de trabalho todos estavam comprometidos com outras atividades. Foi preciso remarcar inúmeras vezes o encontro para que a entrevista acontecesse. Sempre levando em consideração a disponibilidade de tempo dos sujeitos.

Muitas vezes me dirigi a telebrasil e fiquei aguardando em um espaço que ficava entre a porta de entrada e a recepção pela passagem dos mesmos. Neste pequeno espaço os trabalhadores e trabalhadoras podiam permanecer para tirar suas pausas e intervalos, principalmente as que estavam na função de operadores(as) de telemarketing. Por falta de tempo dos sujeitos, alguns se dispuseram em prestar as informações ali mesmo (na sala de descanso), outros, em lugares próximos a empresa. No momento da abordagem eu me apresentava, falava sobre a pesquisa, entregava uma cópia do termo de consentimento para que fizessem a leitura, e lhes perguntava se gostariam de responder algumas questões sobre o trabalho no telemarketing. Estando de acordo, os sujeitos assinavam o TCLE e, no momento seguinte começava a entrevista.

De posse do material, foram eleitas as informações pertinentes ao objetivo da pesquisa. O roteiro de perguntas promoveu a organização do diálogo e o acesso às informações que foram essenciais para compreender esta problemática, no entanto não se deteve apenas nas questões ali expostas, pois os sujeitos ofereceram uma riqueza de relatos para além do roteiro proposto (APÊNDICE A) e que foram utilizados neste estudo. As entrevistas ocorreram entre 2014 e 2015.

Após a realização das entrevistas, parti para análise das informações com o uso da análise de conteúdo que, segundo Bardin (2009), se constitui em um conjunto de técnicas de análise das comunicações que se utilizam de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Para Campos (2004) o conteúdo de uma comunicação, não obstante a fala humana é tão rica e apresenta uma visão polissêmica e valiosa, que notadamente permite ao pesquisador qualitativo uma variedade de interpretações.

Assim, a análise foi baseada no conteúdo das entrevistas, refletidas à luz da teoria que fundamentou o estudo, organizadas por meio da intercalação entre as experiências vivenciadas na atividade do telemarketing expostas por meio de frases, parágrafos ou um texto completo de entrevistas, bem como o posicionamento da pesquisadora.

Como base para a composição teórica desta pesquisa utilizei referências bibliográficas relacionadas a temática por meio de livros, textos, cadernos publicados e sites afins. Cabe esclarecer que, embora esta pesquisa eleja as mulheres por questões já justificadas, os homens também compuseram esta amostra de informações por entender, tal qual orienta Scott (1995), que nenhuma compreensão de qualquer um (mulher ou homem) poderia existir através de estudo inteiramente separado.

Além desta introdução, este estudo contém mais dois capítulos. O I capítulo faz um breve relato sobre a força de trabalho das mulheres, como matéria essencial no processo de exploração e valorização do capital. Para tanto, tece considerações sobre as categorias Gênero e Trabalho, para então discutir como a força de trabalho delas vem se inserindo no atual cenário da reestruturação produtiva no país.

O capítulo II discute o setor de telemarketing como um setor que se apresenta na contramão da história da atual crise do capital com forte desemprego estrutural que assola o Brasil, dado seu crescimento e ampla oferta de vagas. Apresenta a dinâmica organizativa e funcionamento dos serviços de telemarketing, bem como comenta a maior inserção das mulheres do que de homens no setor, tecendo considerações sobre aspectos relevantes, a exemplo das requisições para a contratação de trabalhadores e trabalhadoras em meio à lógica impressa pelo atual processo de acumulação do capital. Ainda neste capítulo, também se discute como a precarização e a flexibilização, fortemente marcadas pela variável gênero, se apresentam e impactam nas condições trabalho, saúde e vida das mulheres inseridas nesse segmento em São Luís.

O conjunto da pesquisa se propôs a retratar a experiência desafiadora vivenciada pelas mulheres no mercado de trabalho. Uma temática complexa, porém necessária de debate analítico, em um esforço de decodificação dos múltiplos desafios que permeiam a vida das mulheres no mundo do trabalho e assim,

contribuir para fomentar a discussão sobre políticas públicas de acesso ao trabalho com a incorporação da transversalidade de gênero.

A importância dessa incorporação está relacionada à necessária garantia real de direitos para as mulheres em um país que se intitula democrático, com ampla participação delas nas diversas esferas (econômica, social, política), em condição de igualdade.

2 FORÇA DE TRABALHO DAS MULHERES: matéria essencial no processo de exploração e valorização do capital

2.1 Gênero e trabalho: considerações necessárias

O trabalho é essencial para a manutenção da vida. A partir dos ensinamentos de Marx (1985, p. 50) compreendemos sua “[...] necessidade natural eterna de efetivar o intercambio material entre o homem e a natureza e, portanto de manter a vida humana.”

Apesar da metamorfose sofrida ao longo dos tempos (de trabalho que dignifica para o trabalho que aliena, desgasta e provoca sofrimento), este permanece central na ontologia⁴ do ser social. Ou seja, nunca deixou de ser realizado por homens e mulheres, ao longo da historia.

Não se pode perder de vista que é através do trabalho que homens e mulheres buscam a emancipação, a autonomia, a satisfação de suas necessidades. É através dele que produzimos a vida material e satisfazemos nossas necessidades. Para as mulheres, historicamente relegadas ao ambiente doméstico e invisibilizada no público, simboliza valor social que atrai uma condição essencial: a autonomia. Significa em essência, a liberdade. A ausência de autonomia ou *autonomia pela metade* impede que as mulheres conquistem sua emancipação. Esta condição é resultado do poder unilateral e que constantemente vai de encontro à construção da igualdade de gênero no mercado de trabalho. Portanto o trabalho é indispensável à vida em sociedade.

O trabalho possui uma centralidade fundante do ser social, seja nas atividades intelectuais, produção do conhecimento ou manuais aplicada sobre a natureza, com a intenção de garantir sua existência. Motivo pelo qual se concebe a categoria trabalho como elemento essencial para a elaboração da crítica da sociedade capitalista e cuja força de trabalho feminina tem contribuindo de forma significativa para a alimentação do capital.

⁴ Ontologia é o estudo do ser, as grandes concepções de história. Diz-nos como em cada momento histórico a humanidade sistematizou a si própria e ao ser humano deste tempo. É a parte da filosofia que trata da natureza do ser, da realidade, da existência. A ontologia trata do ser enquanto ser, isto é, do ser concebido como tendo uma natureza comum que é inerente a todos e a cada um dos seres (CAMARGO, 2012).

Cumpra esclarecer que, no que se refere ao trabalho da mulher, esta sempre desenvolveu atividades laborais, principalmente as que não nasceram em famílias nobres que podiam delegar funções a outras mulheres e ficar mais com sua administração.

Seja contribuído para a subsistência familiar, no cuidado da casa, de seus integrantes ou em seus arredores com a criação de animais, nas atividades da agricultura no *invisível trabalho reprodutivo*, seja na produção e/ou comercialização de bens e serviços no trabalho produtivo (fabricando cerâmicas, nos teares, venda de produtos nos mercados, atuando como amas e lavadeiras) ou ainda, como tem sido cada vez mais evidenciado na vida contemporânea, no desenvolvimento dos dois tipos de trabalho, elas sempre estiveram ativas. Dessa forma Dias (2013) coloca que historicamente, o trabalho feminino sempre se fez presente no meio social, embora tenha sido pouco discutido e valorizado. A relação mulher e trabalho mostra que não é hoje que as mulheres desbravam o caminho rumo à autonomia.

De acordo com Saffioti (2013, p. 64):

[...] nas economias pré-capitalistas, especificamente no estágio imediatamente anterior à revolução agrícola e industrial, a mulher das camadas trabalhadoras era ativa: trabalhava nos campos e nas manufaturas, nas minas e nas lojas; nos mercados e nas oficinas, tecia e fiava, fermentava a cerveja e realizava outras tarefas domésticas. Enquanto a família existiu como uma unidade de produção, as mulheres e as crianças desempenhavam um papel econômico fundamental.

A partir da Revolução Industrial, a presença feminina ampliou-se intensamente, resultado das consequências das transformações no mundo produtivo, uma vez que o caminho da produção abriu-se para o proletariado. Na reflexão de Nogueira (2003), subsidiada pelos escritos de Marx (2006), a maquinaria passara a permitir o emprego de trabalhadores sem força muscular, desta forma a primeira preocupação do capitalista ao empregar a maquinaria foi a de utilizar o trabalho das mulheres e das crianças. Assim, o meio de substituir trabalho e trabalhadores, transformou-se imediatamente em meio de aumentar o número de assalariados, colocando todos os membros da família do trabalhador, sem distinção de idade ou sexo, sob o domínio direto do capital.

Tornando supérflua a força muscular, a maquinaria permite o emprego de trabalhadores sem força muscular ou com desenvolvimento físico incompleto, mas com membros mais flexíveis. Por isso, a primeira preocupação do capitalista, ao empregar a maquinaria, foi a de utilizar o trabalho de mulheres e crianças. (MARX, 2006, p. 451).

Contudo, essa contratação feminina se fez de modo excludente. A contratação de tal força de trabalho nesse período representa para o capitalista uma via de maior obtenção de lucro, pois o custo do trabalho realizado por ela era mais barato, e, portanto inferior ao que era pago aos homens. Mas, para as mulheres, participar do trabalho industrial assalariado significava abandonar as obrigações domésticas, com poucas possibilidades de combinação entre trabalho produtivo e reprodutivo, o que fez com que essa inserção se desse em curtos períodos de suas vidas, tendo em vista que após se casarem ou gestarem filhos deveriam demitir-se dos seus empregos e, voltar a estes, somente ante a incapacidade de sustento da família pelos maridos.

As relações capitalistas legitimaram uma relação de subordinação das mulheres em relação aos homens, vital para manutenção da família patriarcal, como mostra Nogueira (2006, p. 26), “[...] imprimindo uma conotação considerada ‘natural’ à mulher, dada pela subordinação.” Reservando a elas as responsabilidades domésticas, essenciais para a recomposição da força de trabalho no capitalismo, sem a contrapartida estatal. Fato que contribui para a persistência da desigualdade na divisão sexual do trabalho, observada ainda no século XXI.

Para compreender como se deu este processo de desigualdade é preciso situar o patriarcado. Pateman (1993) o define como uma espécie de poder político no qual a mulher é tida como propriedade do homem, hierarquicamente inferior. Essa ideologia se desenvolveu ao longo dos séculos reproduzindo a experiência social da mulher em uma história de sujeição que data entre 6.000 e 3.000 a.C. A autora explica que, foi a partir do estabelecimento das esferas pública, civil e a privada que se pode conceber a existência da dicotomia que reflete a ordem da divisão sexual do trabalho como condição natural. A história do contrato sexual abordado pela autora revela que a construção patriarcal da diferença entre masculinidade e feminilidade é a diferença política entre a liberdade e a sujeição.

Para dar encadeamento ao entendimento dessas dicotomias inseparáveis e incapazes de serem compreendidas isoladamente, busquei subsídio na concepção de gênero, aqui entendida enquanto categoria teórica, histórica, social e analítica que auxiliou na compreensão de como e porque que as relações de gênero expressas na divisão sexual do trabalho são balizadoras das relações sociais no capitalismo. Relações que também são de poder entre homens e mulheres, cujo

papel social que cada um exerce é determinado, principalmente, pelas diferenças sexuais.

Trata-se de um conceito que amplia a compreensão desta realidade, permitindo problematizar, por exemplo, o porquê das inserções distintas em processos sócio ocupacionais por homens e mulheres. Ou seja, do lugar que homens e mulheres ocupam no mercado de trabalho, do por que esta divisão imputar somente às mulheres a responsabilidade pelo trabalho doméstico, atividade não assalariada e sequer valorizada no capitalismo, independente destas estarem ou não inscritas no mercado de trabalho. Auxilia no descortinamento das condições de vida de homens e mulheres que são determinadas por construções sociais, baseadas na naturalização dessas diferenças biológicas entre os sexos, sem considerar o processo histórico de tais construções. Logo, como aduz Nogueira (2006), central para o entendimento das relações de poder, sobretudo, das relações de poder exercido pelos homens sobre as mulheres, visível na estrutura da família patriarcal.

De acordo com Scott (1995) gênero é um elemento das relações sociais baseadas nas diferenças entre o masculino e o feminino e, constitui-se numa categoria que amplia a visão da realidade em que se inscrevem homens e mulheres no meio social em determinadas sociedades. A autora explica que longe de ser um processo natural, erigido pela biologia, não é o fato de se nascer mulher ou homem que vai traçar o destino e demarcar os espaços sócio ocupacionais de cada um, mas sim, construções sociais, históricas e cultural diretamente relacionada com relações de poder que estabelecem disparidades hierárquicas entre os sexos.

Desse modo, este conceito de gênero é central para a compreensão da heterogeneidade da classe trabalhadora, bem como para estruturação de ações que ultrapassem a invisibilidade aos distintos sentidos do trabalho da mulher no mundo contemporâneo (inferior, de menor valor, subalterno).

Este tipo de relação desigual vai sendo reproduzido desde a mais tenra idade, na socialização primária a conduta das pessoas segundo seu gênero, reproduzidas e reafirmadas nas famílias, educação, religião, leis, mercado de trabalho, ao mesmo tempo em que cria e reforça preconceitos e privilégios de um sexo sobre o outro.

A introdução do termo gênero no debate, foi protagonizado pelos movimentos de mulheres e feministas, no combate às diversas formas de opressão

à mulher, impulsionada na luta contra o patriarcado, em um momento em que as trabalhadoras se inserem de forma mais expressiva nas lutas de classes, organização sindical e política. Falar em gênero, em vez de falar em sexo, indica que a condição das mulheres não está determinada apenas pela natureza, pela biologia ou pelo sexo, mas é resultante de uma invenção social e política.

Nogueira (2006) assinala que uma das bandeiras dessa luta era a conquista da igualdade de direitos no mundo do trabalho, de salários iguais para trabalhos iguais, bem como uma divisão sexual mais justa das tarefas domésticas no espaço reprodutivo, a fim de a dupla jornada de trabalho por ela acumulada fosse amenizada e lhes permitisse estudar, trabalhar, ter lazer, cuidarem da sua saúde.

Utilizar a linguagem do gênero reforça a linguagem do civil, do público e do indivíduo. Uma linguagem que depende da supressão do contrato sexual (contrato que estabelece a dominação dos homens sobre as mulheres) e que se reflete nas ocupações que cada sexo terá tanto na experiência da vida pública quanto privada e suas especificidades em que uma se sobrepõem a outra, principalmente no que se refere ao trabalho.

Portanto infere-se que a divisão sexual do trabalho tem sua funcionalidade para demarcar os espaços de trabalho em que homens e mulheres devem ocupar. Esta condição vai repercutir no tipo de emprego, remuneração e sua relação com a conciliação no espaço público e privado. A mulher assumirá por diversas ocasiões as duas esferas para realizar a atividade do trabalho. Ocupam os empregos que *restam* para que se cumpra o que é estabelecido pela sociedade como *afazeres de mulher*.

O trabalho invisível e desvalorizado realizado na esfera doméstica dificultará ou influenciará sua inserção para empregos precários, parciais, em condições desvantajosas. Este ponto é central para identificar as desigualdades de gênero, a representação da mulher no mercado de trabalho, a exemplo do telemarketing. É preciso perceber essa dinâmica e relacionar com os interesses capitalistas e pressupor que as mulheres estão no referido setor tanto por influência da divisão sexual do trabalho e, associado a isto a desvalorização de sua força de trabalho.

Para Stancki (2003) a divisão social do trabalho – processo pelo qual as atividades de produção e reprodução social são diferenciadas, especializadas e desempenhadas por diferentes sexos – pode ocorrer através da separação das

atividades de produção de bens e serviços de acordo com o sexo das pessoas que as realizam - divisão sexual do trabalho.

Como esta construção é naturalizada, a figura masculina é dada e designada a prover a família, ou seja, a estar inserido no trabalho, na produção, no âmbito público e a mulher, destinada ao trabalho reprodutivo, ao âmbito privado. A divisão estabelecida, propagada, promove desigualdades das mais variadas formas e abrangências no mundo do trabalho.

A respeito da inferioridade da mulher na sociedade, Reed (2008) acrescenta que uma das principais características do capitalismo e da sociedade de classes é a desigualdade entre os sexos. Segundo a autora esta desigualdade caracterizou a sociedade de classes desde o seu início, cerca de dois mil anos, permanecendo através de seus três períodos mais importantes: escravismo, feudalismo e capitalismo. No entanto é no capitalismo que as desigualdades de gênero no mundo do trabalho se aprofundam. Gonçalves (2003) completa este pensamento quando coloca que a dominação capitalista de classe se reproduz, produzindo e reproduzindo *diferenças* que, no fundo reforçam preconceitos, inclusive de gênero.

Relações sociais de sexo e a divisão sexual do trabalho são, portanto, duas proposições indissociáveis que formam um sistema. A noção de relações sociais de sexo é, ao mesmo tempo, anterior e posterior à reflexão em termos de divisão sexual do trabalho. Ela é preexistente, pois foi uma aquisição do feminismo, por meio da emergência de categorias de sexo como categoria social que desvela que os papéis sociais de homens e mulheres não são produto de um destino biológico, mas que eles são, antes de tudo, construções sociais que têm uma base material, tal qual, alerta Kergoat (apud CARLOTO, 2002).

Trata-se de uma divisão sexual do trabalho que é determinada histórica e culturalmente, que vem se reatualizando consoante à sociedade e em determinado período. Esta divisão não só destina os homens à esfera produtiva e as mulheres à reprodutiva, como também remete os primeiros às funções de maior valor e prestígio social. Um conceito que se baseia em dois princípios: o da separação (entre trabalhos de homens e trabalhos de mulheres) e o da hierarquia (em que o trabalho deles vale mais socialmente).

Segundo Juliet Mitchell (1977), a dialética produção-reprodução social define o lugar reservado as mulheres na sociedade de classes. Para esta autora,

A situação da mulher é distinta de qualquer outro grupo social oprimido: a mulher constitui a metade da espécie humana. Em alguns casos, são exploradas e oprimidas igual ou conjuntamente com outras classes exploradas ou grupos oprimidos: a classe trabalhadora, os negros, etc. Enquanto não houver uma revolução na produção, a situação de trabalho seguirá determinando a situação da mulher no mundo do homem. Porém à mulher é oferecido um universo próprio: a família. A mulher é explorada no trabalho, relegada ao lar: essas posições compreendem sua opressão. (MITCHELL, 1977, p. 109).

Fato que, como aduz Nogueira (2006), concorre para a persistência da desigualdade na divisão sexual do trabalho, mesmo em pleno século XXI, em que se observa um novo perfil de mulher na família contemporânea, a exemplo das que são chefiadas por elas⁵. Em outras palavras, embora uma série de transformações tenha ocorrido ao longo dos séculos, a hierarquia dos papéis entre eles e elas, bem como no campo do trabalho, permaneceu posicionando as mulheres nos postos de trabalho de menor prestígio, com baixos salários e tempo parcial, uma vez que há uma imposição social construída historicamente que contribui de forma relevante para que estas assumam o já citado trabalho doméstico e a conciliação com o trabalho produtivo.

Para a maioria das mulheres, esta condição determina que, ainda que consiga alcançar o espaço produtivo, estará sujeita a dupla jornada, com dificuldades para efetuar essa conciliação. Concebe-se que esta situação é uma das vias que conduz as mulheres ao ingresso em trabalhos precários. Portanto não se trata apenas de constatar a presença de diferenças entre homens e mulheres no meio social, mas de compreender o conjunto de elementos que aí se entrecruza nas especificidades de gênero e que são amplamente utilizados pelo capitalismo para “[...] controlar a hierarquização do modo de produção e reprodução do capital.” (NOGUEIRA, 2006, p. 28).

Como já assinalado, a percepção desta condição deve-se muito ao movimento feminista que tem se empenhado em desnaturalizar tal processo e trazer a cena pública a sua real significação. Como coloca Freitas e Silveira (2007), problematizando as desigualdades entre práticas sociais de cada sexo, o movimento feminista denunciava um sistema em que as relações entre homens e mulheres

⁵ Consoante a Síntese dos Indicadores Sociais divulgados pelo IBGE, de 2004 a 2014 a quantidade de lares chefiados por mulheres aumentou em 67%, 11,4 milhões de mulheres passaram a essa condição no período, com a entrada de 2,4 milhões de pessoas nessa situação. Informa ainda que a população feminina cresceu em 21,9% na última década e atingiu 42,4 milhões em 2014 - homens empregados era de 55,7 milhões (VETTORAZO; VILLAS BÔAS, 2015).

apresentavam forma de poder, dominação, e no qual as mulheres estavam em desvantagem.

É fato que a vigência de um novo padrão de acumulação flexível⁶ na era de mundialização do capital alterou de forma substancial a condição do trabalho das mulheres, expressando sua progressão contínua, mas, sob condições precarizadas, em tempo parcial (ou jornadas de meio período), excluídas de planos de carreira, baixos salários, a exemplo das identificadas no setor de telemarketing. As vagas ocupadas por elas, em sua maioria carregam a conciliação entre atribuições profissionais e domésticas, cuidados com os filhos/família, dificultando a compatibilização das carreiras/casa.

A ampliação do processo de feminino no mercado de trabalho, infelizmente, ainda não trouxe consigo a igualdade entre os sexos, o que certamente contribui para que as relações assimétricas existentes ganhassem novos contornos, tendo no mercado de trabalho um elemento favorável a esta permanência.

Para Freitas e Silveira (2007), as mudanças ocorridas nos modos de produção econômica e nas relações de trabalho afetam a vida das mulheres, uma vez que a estrutura econômica está interligada às relações sociais e culturais da sociedade. A incorporação feminina tem suas especificidades no processo de reestruturação econômica. Foram criados postos de trabalhos mais flexíveis, mas via jornadas parciais, contratos por tempo determinados e trabalhos em domicílios, que se utilizam da qualificação informal delas obtidas no âmbito doméstico. Ou seja, elas permanecem presentes em trabalhos, mas, como demonstrado acima, em condições precárias, inseguras, com poucos direitos legais e realizando atividades simultâneas e flexíveis.

Não há dúvidas de que a divisão sexual do trabalho é um sistema que articula trabalho da produção e reprodução, criando um ciclo de subordinação e desigualdade para as mulheres no mercado de trabalho bem como no âmbito doméstico (não há divisão das atividades, ficando somente a cargo das mulheres por serem consideradas como *coisa de mulher*). Portanto as práticas sociais vivenciadas estão marcadas por estas representações.

⁶ A respeito desse processo Harvey (1992) esclarece que *acumulação flexível* é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e dos padrões de consumo. É caracterizada pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, outras maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional.

Souza-Lobo (1991) chama a atenção para a necessidade da abordagem, discussão sobre a divisão sexual do trabalho, bem como avaliar as qualificações, trajetórias ocupacionais e formas de gestão como mecanismos históricos influenciadores na inserção de homens e mulheres em seus postos de trabalho. Ressalta-se que a divisão sexual do trabalho pressupõe a existência espaços sócio-ocupacionais sexuados e que indicam nichos e segregações em determinadas ocupações no mundo do trabalho que são moldadas pela relação de gênero.

Ante o exposto, a vigência da divisão sexual do trabalho acaba sendo uma condição necessária para a flexibilidade produtiva visualizada neste contexto de reestruturação do capitalismo, claramente observável na posição ocupada pelas mulheres neste cenário. O que nos leva a inferir que tal flexibilidade é também assexuada, o que, certamente, concorre para o aumento da desigualdade entre homens e mulheres no mundo do trabalho.

Saffioti (2013) aponta que fatores de ordem natural, tais como sexo e etnia, operam como válvulas de escape no sentido de alívio simulado de tensões sociais geradas pelo modo capitalista de produção, e no sentido ainda, de desviar da estrutura de classes para a atenção dos membros da sociedade, centrando-a nas características físicas que involuntariamente certas categorias sociais possuem. A autora ainda faz uma indagação preciosa da qual devemos estar atentos “[...] se a mulher enquanto membro da categoria sexo sempre dependente e submissa, o sistema em questão chegaria a oferecer plenas possibilidades de integração social?” (SAFFIOTI, 2013, p. 31).

A divisão sexual mostra que a condição feminina no capitalismo sofre um processo de marginalização que conduz a mulher a servir de força de trabalho que contribui significativamente para manter o padrão de equilíbrio do sistema capitalista. Na concepção de Toitio (2008), a inserção da mulher na esfera produtiva está ligada, entre outros fatores, com a necessidade do capital de diminuir o preço da força de trabalho, ao se apropriar das *diferenças*, criadas histórica e socialmente, entre os sexos e instrumentalizá-las a seu favor. O autor coloca que no capitalismo as mulheres estão ainda mais a mercê dos movimentos de valorização do capital na medida em que, tendencialmente, ganham menores salários, atuam sob condições precárias de trabalho e engrossam as fileiras do *exército industrial de reserva*. Assim a força de trabalho das mulheres, vem sendo utilizada pelo capital como matéria

essencial no processo de exploração do capital, que contribui para a sua reprodução, ampliação e conseqüente valorização.

O Exercito de reserva na sociedade capitalista está ligado ao processo de acumulação do capital e a geração de um excedente populacional.

Em tal perspectiva, Braverman (1987, p. 326, grifo do autor) afirma, na década de 1970:

[...] a porção feminina da população tornou-se o principal reservatório de trabalho. Em todos os setores da classe trabalhadora, os que mais rapidamente crescem, são constituídos, na maioria, de mulheres, e em alguns casos, a maioria esmagadora dos trabalhadores. As mulheres constituem a reserva ideal de trabalho para as novas ocupações maciças, ou seja, trabalho em escritório e o setor de serviços. A barreira que confina as mulheres nas escalas de pagamento mais baixas é reforçada pelo vasto número em que estão disponíveis para o capital [...] Enquanto a população masculina, mesmo em suas épocas principais apresenta um lento declínio de participação (o que não passa de uma forma oculta do aumento de desemprego), as mulheres vêm participando no emprego numa taxa rapidamente crescente por todo esse século. Para o capital, isto exprime o movimento ascensional das ocupações mal pagas, domésticas e “suplementares”.

Percebe-se que a economia capitalista se sustenta e dissemina a estrutura patriarcal, reafirma a ocupação feminina em funções, cujo salário pago à sua força de trabalho é bem mais baixo do que é pago aos homens nas mesmas condições, agravadas no contexto de políticas de cunho neoliberal e da reestruturação produtiva que transformaram não só a inserção dos/das trabalhadores(as) no mundo do trabalho, mas também a forma, o conteúdo e a gestão do trabalho.

2.2 A força de trabalho das mulheres no atual cenário da reestruturação produtiva

Como bem coloca Saffioti (2001) as desigualdades de gênero que perpassam a sociedade ainda permanecem com visibilidade insipiente. Ou seja, ainda há muito para amadurecermos no processo de identificação, enfrentamento dessas desigualdades em pleno século XXI, mesmo após as conquistas históricas do movimento feminista.

Tais desigualdades incidem sobre a totalidade da vida feminina, sendo a inserção no mercado de trabalho um dos ângulos prioritários de manifestação das discriminações sofridas pelas mulheres. De um lado, elas se encontram sob o julgo

da dominação masculina. De outro, o sistema capitalista, impregnado pela ideologia patriarcal de gênero, explora o sexo feminino.

Segundo Antunes (1997), as metamorfoses ocorridas no mundo do trabalho na atualidade, demonstram que há uma heteroginização, fragmentação e complexificação da classe trabalhadora, em que o trabalho ganha maior expressão com a elevação da contratação de mulheres em espaços laborais, mas, que se faz aliada a subproletarização traduzida pelo assalariamento no setor de serviços, trabalho temporário, precário, subcontratado e terceirizado, resultantes do processo de reestruturação do sistema capitalista em nível global em curso e que compreende uma reestruturação produtiva, financeirização e ideologia neoliberal.

A reestruturação produtiva emergiu a partir da década de 1970, em função da grande crise do capitalismo e da derrocada do paradigma fordismo/taylorismo⁷ em meio ao processo de produção e acumulação industrial. Nesse contexto, veio à tona, no plano econômico, a retomada do modelo liberal – ou neoliberal – pautado na predominância máxima do setor privado e a mínima intervenção do Estado na economia. No caso do Brasil, as características da reestruturação produtiva, foram evidenciadas inicialmente na indústria. Significou de acordo com Araújo, Amorim e Ferreira (2004), a emergência de um novo padrão de acumulação que reorienta o conjunto das relações sociais, transforma não apenas a organização da produção, os mercados e as relações de trabalho, mas reconfigura o mundo do trabalho e a própria classe trabalhadora.

Sobre este fenômeno Silva e Yazbek (2006) mostram que a crise estrutural do sistema produtivo se prolonga até os dias de hoje, uma vez que o vasto e global processo de reestruturação produtiva ainda não encerrou seu ciclo.

De tal maneira esse processo continua a influenciar no momento presente. Para Nogueira (2004), há um aumento significativo do trabalho feminino

⁸ O Taylorismo é uma teoria que se desenvolveu a partir da observação dos trabalhadores nas indústrias, constatando que “[...] os trabalhadores deveriam ser organizados de forma hierarquizada e sistematizada; ou seja, cada trabalhador desenvolveria uma atividade específica no sistema produtivo da indústria (especialização do trabalho). No taylorismo, o trabalhador é monitorado segundo o tempo de produção. Cada indivíduo deve cumprir sua tarefa no menor tempo possível, sendo premiados aqueles que se sobressaem. Isso provoca a exploração do proletário que tem que se ‘desdobrar’ para cumprir o tempo cronometrado.” Já no Fordismo seu procedimento industrial “[...] baseado na linha de montagem para gerar uma grande produção que deveria ser consumida em massa. Os países desenvolvidos aderiram totalmente, ou parcialmente, a esse método produtivo industrial, que foi extremamente importante para a consolidação da supremacia norte-americana no século XX. [...] A essência do Fordismo é baseada na produção em massa, mas para isso é preciso que haja consumo em massa. Outra ideologia particular é quanto aos trabalhadores que deveriam ganhar bem para consumir mais.” (FREITAS, [20--?]).

em diversos países avançados e também na América Latina, onde também foi expressivo o processo de feminização⁸ do trabalho. Para a autora esta expansão tem, entretanto, um movimento inverso quando se trata da temática salarial, onde os níveis de remuneração das mulheres são em média inferiores àqueles recebidos pelos trabalhadores, o mesmo ocorrendo em relação aos direitos sociais e do trabalho, que também são desiguais. No Brasil, o salário médio das mulheres está em torno de 60% a 70% do salário dos trabalhadores.

Diante de um cenário de intensas mudanças no mundo do trabalho, a reestruturação produtiva, vem imprimir um novo padrão de concorrência, incertezas e instabilidade para trabalhadores e trabalhadoras. Esta nova ordem expressa os métodos utilizados pelo capital para enfrentar a crise. Métodos que se materializam através da reorganização do processo de produção que incide tanto sobre a produção de mercadoria em suas incontáveis formas, quanto sobre a concepção do lucro. Os mecanismos evidenciados nessa ordem sejam eles sociopolíticos, culturais, institucionais, são inseridos numa lógica global como parte do sistema que mantém o segmento da reprodução social.

A estruturação deste cenário sinaliza que o capital assumirá nova forma em tempos de crise e, na intenção de manter sua lógica e de garantir seu padrão de acumulação, submetem trabalhadoras e trabalhadores a exploração da força de trabalho, agravando as condições no mundo do labor. Para dar respostas á essas crises e se reerguer, Antunes (1999, p. 31), assinala que o exemplo mais evidente é o advento do neoliberalismo, cujas características básicas se pautam nas privatizações do Estado, desregulamentação dos direitos trabalhistas e na “[...] desmontagem do setor produtivo estatal.”

Respostas em que o trabalho será impactado, em que se ampliará a sujeição das trabalhadoras e trabalhadores, posto que as estratégias adotadas, tal como a introdução de inovações tecnológicas no setor produtivo, desconcentração do capital para novos espaços territoriais (principalmente áreas subdesenvolvidas e periféricas), onde a exploração da força de trabalho possivelmente se intensifica, como assevera Paulo Netto e Braz (2011), seja pelo baixo preço, seja pela ausência

⁸ Para Yannoulas (2011) o significado qualitativo (que denominaremos de feminização propriamente dita): refere-se às transformações em um determinado tipo de ocupação, vinculadas à imagem simbólica do feminino predominante na época ou na cultura especificamente analisadas. Essa imagem pode implicar uma mudança no significado da profissão.

de legislação de direitos trabalhistas, contribuiu para a promoção e adensamento da flexibilidade, novas formas de gestão e organização do trabalho, como já explicitado.

No âmbito das relações na produção, Braga (1997), diz que o processo de reestruturação produtiva em curso materializa-se grosso modo, sob a forma de tecnologias de automação programável, associadas a um complexo conjunto de inovações organizacionais. Este momento é descrito por, Alves (2007) como o novo complexo de reestruturação produtiva surgido no interior da III Revolução Industrial, que impulsionou a revolução tecnológica da microeletrônica e das redes telemáticas e informacionais; e sob a mundialização do capital e do sócio metabolismo⁹ da barbárie com a constituição do precário mundo do trabalho. As mudanças ocorridas citadas pelo autor promoveram uma difusão em escala global de novas formas de organização e gestão da força de trabalho. Neste contexto, a essência destas transformações pode ser representada pelo processo de flexibilização do trabalho e processos inerentes.

Para Lima (2005, p. 1)

Sobretudo a partir do início da década de 1980, as economias capitalistas vêm experimentando um conjunto de mudanças estruturais, em um contexto marcado pela globalização e acirramento da concorrência em âmbito mundial. Dentre essas mudanças destaca-se a introdução de inovações tecnológicas e nas formas de organização do trabalho e da produção, como estratégia para a elevação da competitividade, por via do incremento da produtividade.

De acordo com Dias (2013, p. 186), esse movimento chega ao Brasil e,

[...] é sentido com mais força a partir da década de 1990, momento em que as políticas neoliberais avançam sob forte pressão do Fundo Monetário Internacional (FMI) e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BIRD), por meio de um amplo programa de abertura, liberalização e internacionalização da economia, levando o governo brasileiro, na época sob a presidência de Fernando Collor de Mello, a adotar medidas restritivas que submetiam o Estado nacional aos ditames do capital estrangeiro, intensificado nos governos subsequentes.

A característica mais visível deste processo globalizado é a busca constante e intensa pela produtividade e competitividade. Os reflexos desta condição são somados em desemprego, ou empregos mal pagos, realizados em condições penosas, instabilidade dos vínculos, enfim somam-se a um processo de

⁹ Assim como existia capital antes da generalização do sistema produtor de mercadorias, do mesmo modo pode-se presenciar a continuidade do capital após o capitalismo, pela constituição daquilo que Mézáros denomina como *sistema de capital pós-capitalista*, que teve vigência na URSS e demais países do Leste Europeu, durante várias décadas do século XX. Estes países, embora tivessem uma configuração pós-capitalista, foram incapazes de romper com o sistema de sócio metabolismo do capital (ANTUNES, 2002).

precarização sem precedentes que afeta a classe trabalhadora e que tem como lógica principal a acumulação flexível, sendo marcada pelo confronto direto com a rigidez do fordismo¹⁰.

É consenso entre os autores aqui citados que a reestruturação produtiva esta relacionada a fatores que vão além das inovações tecnológicas, a da nova organização do trabalho; ela atinge as relações sociais e promovem mudanças que se expandem criando novos valores, ideologias. Portanto concebe-se que a reestruturação produtiva do capital atinge os locais de trabalho e para, além disso, os espaços da reprodução social. É neste momento que podemos perceber as diferenças estabelecidas para homens e mulheres na ocupação dos espaços de trabalho em um contexto em que as desigualdades de gênero se fazem presentes no conjunto de transformações envolvidas no processo de reestruturação produtiva, uma vez que a divisão sexual do trabalho vigente não se alterou de modo a estabelecer um compartilhamento de atribuições das atividades domésticas com os homens, mesmo com a progressão delas no mundo do trabalho.

Ao analisar a força de trabalho no Brasil, Bruschini (2000) enfatiza que há uma intensidade e constância no crescimento das mulheres no mercado de trabalho desde os anos 70. Este fato estaria ligado não apenas a uma necessidade econômica e das oportunidades oferecidas pelo mercado em conjunturas específicas, mas também, e em grande parte, das transformações demográficas, culturais e sociais que vêm ocorrendo no Brasil e que tem afetado as mulheres e as famílias brasileiras.

A intensa queda da fecundidade reduziu o numero de filhos por mulher, sobretudo nas cidades e regiões mais desenvolvidas do país, liberando-as para o trabalho. A expansão da escolaridade e o acesso às universidades viabilizaram o acesso delas a outras oportunidades de trabalho (extra lar). São algumas situações que revelam mudança no perfil da mulher trabalhadora, antes eram jovens, solteiras

¹⁰ O fordismo se configurou como o modelo de desenvolvimento seguido pelos principais países capitalistas desenvolvidos no pós-guerra, possibilitando um crescimento econômico sem precedentes na história do capitalismo e a constituição de sociedades de bem-estar-social, principalmente nos países desenvolvidos da Europa. Todavia, o modelo de desenvolvimento entrou em crise no início da década de 1970, engendrando um movimento de reestruturação capitalista, assentado na globalização/mundialização econômica e financeira, na hegemonia das políticas neoliberais e no advento da Terceira Revolução e Tecnológica. Em substituição ao modelo fordista emergiu uma nova forma de gestão do processo produtivo e das relações de trabalho, denominada acumulação flexível de capital (MELO, 2008).

e sem filhos, após essa década passaram a ser mais velhas, casadas, mães, e esta realidade foi sendo intensificada nas décadas seguintes.

Estas mudanças configuram os processos, a forma do trabalho e, conseqüentemente, um novo cenário de inserção feminina no mundo do trabalho. Significativas quanto à participação das mulheres no trabalho remunerado, principalmente a partir de 1980 quando se começou a se falar em feminização¹¹ do mercado de trabalho. Mas, quando se atenta aos tipos de ocupação, condições de trabalho, salário, benefícios sociais, se constata, que essa acentuada inserção da mulher no mundo do trabalho, como elucida Nogueira (2006), se dá prioritariamente nos espaços de empregos precários, de baixos salários, de tempo parcial, como já explicitado anteriormente neste estudo. Consoante a autora, essa tendência de feminização no mundo de trabalho, que se efetivou em muitos segmentos de prestação de serviços, se expressa no setor de telemarketing, foco dessa investigação acadêmica. Cabe lembrar que neste setor, aproximadamente 70% da força de trabalho existente é feminina.

A realidade brasileira expressa:

[...] a evolução do trabalho feminino no Brasil tem mostrado que há tanto continuidades quanto mudanças importantes nas últimas décadas. As continuidades podem ser observadas no grande contingente de mulheres, 36,4% em 1998 (contra 10 % dos homens), que se insere no mercado de trabalho em posições não qualificadas, precárias quanto ao vínculo empregatício e às condições de trabalho, mal remuneradas e sem proteção social. Neste sentido, continuam a ser ocupações femininas tradicionais o trabalho doméstico, que em 1998 ainda empregava 17% das mulheres; as atividades sem remuneração e as atividades para consumo próprio e da família que correspondiam respectivamente a 11,4% e 8 % das mulheres ocupadas no mesmo ano. (BRUSCHINI; LOMBARDI, 2002 apud ARAÚJO; AMORIM; FERREIRA, 2004, p.18).

Concebo que a flexibilização do emprego atinge tanto os homens quanto as mulheres, mas ambos vivenciam esta experiência de forma diferenciada. Para elas a flexibilização do mercado de trabalho implicou no aumento das oportunidades de emprego, mas, em meio a uma maior precarização da força de trabalho feminina em relação à força de trabalho masculina, tendo em vista que os dois aspectos que mediam a vida feminina, produção e reprodução, se imbricam frequentemente.

¹¹ Yannoulas (2011), estabelece uma diferenciação entre os termos feminilização e feminização. O primeiro refere-se ao aumento do peso relativo do sexo feminino na composição da mão de obra em um determinado tipo de ocupação. Já o segundo, tem um significado qualitativo (que denominaremos de feminização propriamente dita e que refere-se às transformações em um determinado tipo de ocupação, vinculadas à imagem simbólica do feminino predominante na época ou na cultura especificamente analisadas.

Conforme Hirata (2011, p. 16, grifo da autora):

[...] o desenvolvimento concomitante de setores como o da informática e dos processos computadorizados tornaram possível a emergência e o desenvolvimento de toda uma série de processos de trabalho e de emprego como, por exemplo, o desenvolvimento do *telemarketing* e dos *call centers*. Esse setor em franca expansão em âmbito mundial nos anos 2000, implica condições de trabalho nem sempre favoráveis as trabalhadoras e aos trabalhadores, a ponto de suscitar o emprego do termo “neo-taylorismo” realizando, sobretudo, por mulheres e por jovens de ambos os sexos, trata-se de um trabalho relativamente limitado no tempo, por vezes temporário de transição, o que contribui para que haja intensificação do trabalho, baixos salários, precarização do emprego.

Não restam dúvidas de que a reestruturação produtiva expressa como uma de suas características marcante de sustentação e manutenção de seu funcionamento: a flexibilidade do tempo e das condições de trabalho recorrendo, à força de trabalho das mulheres; permitindo a sua inserção e permanência de modo a garantir a presença delas nas duas esferas. Esta se constitui uma via de percepção que deixa claro a inserção delas nos empregos, em geral, em tempo parcial, informais, subempregos, empregos temporários e instáveis. Esta situação permite inferir que as mulheres estão inseridas, mas sem qualquer segurança e garantias quanto a este direito social e que esta condição esta diretamente relacionada com a divisão sexual do trabalho e seus reflexos configurados na desigualdade de gênero.

Para compreender a configuração desse movimento no mundo do trabalho e sua relação à incorporação da força de trabalho feminina é necessário ir além de simplesmente constatar o processo de feminização dos espaços sócio ocupacionais, é necessário analisar sob quais condições estão se dando a ocupação desses espaços que na perspectiva de Dias (2013, p. 185):

O desafio é se refletir em que medida a feminização do trabalho que ora se gesta estaria, concretamente, redefinindo a posição das mulheres na esfera da produção e/ou auxiliando a recomposição orgânica do capital, por meio da constituição de uma nova modalidade de exploração dessa força de trabalho, tendo em vista o paradoxo que media o processo de feminização no atual contexto da reestruturação capitalista, particularmente da flexibilização do trabalho: elevação do número de mulheres no mercado de trabalho, mas, de forma precarizada.

A entrada considerável da mulher no mercado de trabalho se dá em meio a contradições, bem como sua permanência, dada as consequências impostas pelos padrões socialmente construídos e que lhes imputa uma dupla, por vezes, tripla jornada de trabalho.

Segnini (2000, p. 78), afirma que “[...] as mulheres foram pioneiras ao ocupar postos de trabalhos precários que estavam por vir para ambos os sexos, no

contexto da reestruturação produtiva.” Uma vez que ali se encontrava uma possibilidade concreta de inserção no mercado, sem se abster das responsabilidades da casa, filhos, famílias.

Desse modo, é válido afirmar que as mudanças evidenciadas no cenário global contribuem também para reproduzir os mecanismos de segmentação do mercado de trabalho que afetam homens e mulheres de forma desigual. Aqui serve como exemplo, o setor de telemarketing, em que as mulheres são a maioria atuando em uma atividade em que a estrutura do emprego foi afetada pela introdução de regimes e contratos de trabalho mais flexíveis em um contexto de aumento da competição e da redução dos benefícios sociais.

Esta condição foi percebida com maior intensidade ao longo dos anos 1990, onde se presenciou no país uma redução do emprego regular e o uso crescente de contratos em tempo parcial e, principalmente, de trabalhadoras(os) temporárias(os) e/ou subcontratadas(os). Abramo (2001) também compartilha desse ponto de vista. Para a autora o novo modelo de flexibilização, para as mulheres, passa pela utilização intensiva de formas de empregos precários, revelados pelos contratos de curta duração, empregos a tempo parcial e/ou trabalho a domicílio.

As posições ocupadas por mulheres no mercado de trabalho, principalmente aquelas em processo de feminização, infelizmente são inferiores as dos homens, posto que ainda precisam ser conciliadas com o trabalho reprodutivo. O que dificulta suas dedicações para a construção de uma carreira, por exemplo. Situação que promove a manutenção de um ciclo de desigualdades.

O trabalho na contemporaneidade é marcado por forte *progresso* técnico-científico aplicado à produção, tornando, entre outras coisas, o trabalho, ou melhor, grandes contingentes da força de trabalho, descartáveis.

Em concordância com Dias (2010, p. 84) é,

Interessante enfatizar que a lógica da acumulação flexível, instaurada no bojo de tais mutações, conduz a um novo tipo de sociedade salarial, a uma heterogeneidade de práticas laborais, de emprego (este coexiste com grandes índices de desemprego e de subemprego) e, conseqüentemente, à diversificação na exploração da força de trabalho. Isto se efetiva, principalmente, via introdução de novos mecanismos de apropriação dessa força de trabalho; desmonte do setor produtivo estatal com privatização de serviços públicos, de regulação de trabalho com perdas trabalhistas conquistadas na luta, originando uma segmentação jurídica que restringe, ao invés de ampliar, as garantias de um contrato de trabalho regular, submetendo a sua lógica a racionalidade instrumental do mercado; terceirização, expansão do trabalho informal, dentre outras, que expressam as múltiplas faces da precarização.

Quanto às heterogeneidades de práticas laborais e sua relação às vagas de emprego ocupadas por mulheres, o que se pode evidenciar é que estas têm aumentado ao longo do tempo, mas esse aumento não está isento de distinções entre homens e mulheres, sobretudo quando se refere aos rendimentos pagos por sexo.

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2013, a proporção do rendimento de trabalho das mulheres em relação ao dos homens passou de 72,8%, em 2012, para 73,7%, em 2013 (BRASIL, 2014). Em média, em 2013, os homens receberam R\$ 1.890 e as mulheres R\$ 1.392. Outra forma de observar o diferencial do rendimento por sexo é pela análise da proporção de pessoas que receberam até um salário mínimo em 2013: 21,1% dos homens ocupados contra 29,8% das mulheres ocupadas. Além disso, havia proporcionalmente mais mulheres ocupadas e sem rendimento ou recebendo somente em benefícios (8,5%) do que homens (4,7%) (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2014).

Portanto esta condição indica que a acentuada participação feminina no mundo do trabalho não significou a eliminação das fontes de discriminação, pois a mulher adentra no mercado de trabalho, mas conciliando-o com o trabalho reprodutivo, condição que lhes remete, na maioria das vezes, a ocupações precárias, mas, que garante a sua participação nas duas esferas.

Consoante Lombardi (2010) há uma persistência da desigualdade nas posições em que as mulheres se inserem no mercado de trabalho, comparativamente aos homens. Para a autora, essa é uma das características do sistema capitalista, a de reproduzir desigualdades e contradições internas, tomando como base as diversidades dos grupos humanos, apropriando-se das diferenças culturais, econômicas, religiosas e biológicas, como, por exemplo, sexo, idade e raça dos indivíduos, seu local de residência (rural ou urbano), sua escolaridade. Esse processo se aprofunda em momentos de crise e de transformação do sistema, como acontece no momento presente.

A gestão da força de trabalho na sociedade capitalista se encontra em constante metamorfose, daí a necessidade de uma análise mais atenta sobre esta problemática, a fim de que se possa identificar e apontar alternativas via políticas públicas para o enfrentamento das desigualdades de gênero que ainda concorrem para a exposição de muitas trabalhadoras (sem qualificação, com atribuições

informais, isenta de direitos trabalhistas, salários abaixo do mínimo estabelecido no país) a um processo de crescente precarização, agravada quando estas também são chefes de famílias.

Desse modo, o entendimento e adequado uso da variável gênero pode, segundo Abramo (2001), contribuir para elucidar os efeitos diferenciados dos processos de trabalho sobre homens e mulheres (e, portanto, de alguns dos mecanismos de exclusão e desigualdade presentes no sistema capitalista). Segundo a autora, é preciso examinar até que ponto a inovação tecnológica e organizacional aí experimentada lhes está abrindo maiores possibilidades de emprego e melhores condições de trabalho.

[...] Algumas evidências empíricas das (poucas) pesquisas realizadas até agora sobre o tema na América Latina parecem indicar que o que está ocorrendo não é apenas um processo de externalização, de expulsão da força de trabalho feminina em direção aos elos inferiores da cadeia. Além disso, ocorre também um complexo processo de inclusões e exclusões em torno das novas tecnologias no interior dessas mesmas empresas. Um processo de redefinição de formas de trabalho e hierarquias, de competências e qualificações, de condições de saúde e segurança, que contém, em alguns casos, elementos de melhoria para as mulheres (maiores oportunidades de acesso ao emprego, de capacitação e promoção) assim como, em muitos outros, a reprodução das desigualdades, a discriminação e a segmentação ocupacional anteriormente existentes. Devido à sua complexidade e diversidade, esse processo merece ser estudado detalhadamente em cada situação concreta, sob o risco de que a discussão sobre os novos paradigmas produtivos continue se desenvolvendo a partir de uma perspectiva cega em termos de gênero, com todas as consequências negativas que isso possa ter. (ABRAMO, 2001, p. 87).

A inserção e a permanência da mulher no mundo do trabalho em tempos de reestruturação produtiva também estão permeadas pelas imagens de gênero¹² que se constituem como formas de discriminação nos locais de trabalho. Este fator deve ser levado em consideração na análise, pois possui íntima ligação com o público e o privado e se reflete no tipo de trabalho em que essas mulheres estão inseridas. Para Abramo (2001) as imagens de gênero construídas socialmente condicionam intensamente as formas (diferenciadas e desiguais) de inserção de homens e mulheres no mundo do trabalho: tanto as oportunidades de acesso ao emprego como as condições em que este se desenvolve.

¹² Entendemos por imagens de gênero configurações das identidades masculina e feminina, produzidas social e culturalmente, que determinam, em grande parte, as oportunidades e a forma de inserção de homens e mulheres no mundo do trabalho. Essas imagens são “[...] prévias a essa inserção, ou seja, são produzidas e reproduzidas desde as etapas iniciais da socialização dos indivíduos e estão baseadas, entre outras coisas, na separação entre o privado e o público, o mundo familiar e o mundo produtivo, e na definição de uns como territórios de mulheres e outros como territórios de homens.” (ABRAMO, 2001, p. 89).

Como já exposto, tanto a inserção quanto a permanência das mulheres no mercado de trabalho é orientada pela divisão sexual do trabalho. Essa divisão posiciona as mulheres nos postos menos prestigiados, causando uma concentração delas em determinados postos no mercado de trabalho.

Esses papéis criados social e culturalmente (trabalho de homem e trabalho de mulher), promovem diversas formas de segmentação no mercado de trabalho, que se reflete no diferencial das remunerações, desiguais esta condição conduz a uma situação negativa para as trabalhadoras além das dificuldades que se apresentam para se manterem nesses postos de trabalho. As quais serão expostas mais a frente.

Nesse processo surgem também às contradições, Segnini (2000) expõe que o processo de feminização da força de trabalho por um lado expressa a conquista social das mulheres na busca de oportunidades e equidade em relação aos homens no mundo trabalho, por outro, denota uma das formas de racionalização com objetivo de intensificação da produtividade e redução de custos. No contexto da reestruturação produtiva esta é uma realidade vivenciada por grande parte das mulheres. A participação crescente da mulher no setor terciário, onde se encontra o setor de telemarketing, por exemplo, alimenta a flexibilização das relações de emprego, bem como o processo de terceirização.

A terceirização está imbricada nos novos modelos de controle e gestão do trabalho e é inerente ao contexto atual do capitalismo. De acordo com Alves (2011), a atitude da empresa em terceirizar está conectada a uma lógica de ação maior e bem mais as complexas acumulações flexíveis, funcionando como resposta e alternativa do sistema capitalista a sobrevivência do capital e neste contexto a classe trabalhadora é a mais prejudicada.

Vale lembrar que as formas flexíveis adotadas na reestruturação produtiva se dão em um contexto contraditório, principalmente quando se trata da força de trabalho feminina, posto que ao mesmo tempo em que beneficiou a mulher ao inseri-la nas ocupações, também proporcionou a manutenção de sua condição desigual.

Para Lemos e Ferreira (2010), as consequências dos novos modelos produtivos provenientes da reestruturação produtiva não têm o mesmo alcance, extensão e significado ao referir-se a trabalhadores e trabalhadoras. Levando em consideração as características desses modelos, trabalho parcial, flexibilizado,

alguns setores acabam servindo a lógica de conciliação de trabalho nas esferas produtiva e reprodutiva.

Através do processo de terceirização, por exemplo, é possível perceber esta configuração nos postos ocupados que absorveram grande contingente feminino, que, de acordo com Sanches (2006), não se processa somente pela precarização de sua força de trabalho, mas também pela consideração de que as atividades de digitação, compensação, telemarketing e limpeza exigem menor qualificação. De acordo com a autora, na trajetória dos trabalhadores terceirizados também é verificada grande absorção de contingente feminino em meados da década de 2000, caracterizada pela entrada expressiva de jovens, grande parte atuando em seu primeiro emprego e pela manutenção de alta absorção do contingente feminino.

O mercado vem absorvendo grande quantidade de mulheres, mas, sob o *manto* da terceirização, observado no final da década 1990. A utilização da terceirização pelas empresas significava o beneficiamento da força de trabalho, mas sem criar vínculos de emprego com os trabalhadores e trabalhadoras. A intenção da terceirização é reduzir custos com a força de trabalho como constatado no caso das empresas de telefonia no Brasil, nas quais a contratação das mulheres tem crescido.

A força de trabalho feminina, ainda que expressiva no contexto da reestruturação produtiva, contudo não modificou as desigualdades, inclusive as salariais entre os sexos como já assinalado por Bruschini (2000). Esta situação sinaliza a incorporação feminina ao longo da cadeia produtiva com incidência da precarização do trabalho, pois uma das características da reestruturação produtiva é a flexibilidade do tempo, fator tão importante para que a mulher possa seguir conciliando os papéis socialmente construídos e impostos.

Sem dúvida a participação da mulher no mercado de trabalho, e sua crescente ampliação, foi uma das mais importantes transformações ocorridas no Brasil nas últimas décadas, ainda que marcado por discontinuidades. As trabalhadoras continuam concentradas em atividades do setor de serviços e no segmento informal e desprotegido do mercado de trabalho, no emprego doméstico não registrado, na atividade por conta própria. Esta análise também é compartilhada por Dias (2007), quando expõe que o crescimento da taxa de atividade nem sempre condiz com melhores oportunidades das mulheres na disputa dos postos de trabalho e, muito menos concorrido a curto e médio prazo, para alteração significativa da

segregação ocupacional de gênero. Condições precárias de trabalho com baixos índices de registro em carteira e de contribuição para a previdência social podem ser definidas como características de pelo menos metade da força de trabalho feminina.

Nos últimos anos, houve uma significativa redução do desemprego, mas ainda permanecem as desigualdades por sexo, por região e por idade da taxa de desocupação. Segundo dados do Relatório Anual Socioeconômico da Mulher (RASEAM) 2014, da Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM), “[...] o Brasil possui a quinta maior população mundial e as mulheres constituem 51% desta.” (AMAZONAS, 2015, p. 12). A taxa verificada entre as mulheres no período de 2012, era quase 80% superior à masculina, com importantes disparidades regionais e por grupos de idade, sendo a população mais vulnerável a de jovens entre 16 e 24 anos. A proporção de mulheres em trabalhos formais era pouco inferior à de homens; entretanto, havia significativas diferenças de acordo com a raça ou cor: somente 48,4% das mulheres negras estavam em trabalhos formais, frente a 64,6% dos homens brancos. Por isso não basta apenas considerar o aumento da inserção feminina no mercado de trabalho é preciso compreender como, onde, e em que condições este contingente está vivenciando a experiência do trabalho.

A respeito do trabalho feminino em tempos de reestruturação produtiva Araújo, Amorim e Ferreira (2004, p. 13) enfatiza:

[...] em tempos de reestruturação produtiva, os usos do trabalho feminino característicos do novo paradigma produtivo, que se implantou de forma gradual e heterogênea no país, são diferenciados e contraditórios. De um lado, há algo de novo na maior inserção da mulher em postos antes ocupados apenas por homens, na ascensão de trabalhadoras a postos de liderança e na definição de habilidades consideradas femininas como competências centrais associadas ao trabalho flexível, que tornam as mulheres mão-de-obra preferencial para postos específicos nos bancos e em distintos pontos do processo produtivo. De outro, há também uma combinação com elementos de continuidade com as condições do trabalho feminino no período anterior, identificado com a predominância das práticas tayloristas. Nesse sentido, o processo de reestruturação produtiva não supera, mas, ao contrário, se soma a um processo de desenvolvimento econômico historicamente excludente, realimentando as assimetrias de gênero ao recriar algumas das características históricas da divisão sexual do trabalho e aprofundar a segregação ocupacional das mulheres entre e intra setores e empresas.

As análises sobre o trabalho feminino em tempos de reestruturação produtiva revelam as marcas da desigualdade refletidas nos mais diversos aspectos como inserção, remuneração e ascensão profissional. A distinção salarial, o processo de precarização que atinge de modo diferenciado categoriais profissionais no interior da classe. Além disso, é percebido de forma diferenciada por segmentos

etários, étnicos, de gênero, com diferentes graus de qualificação ou segmentos de diferentes faixas salariais no interior desta categoria profissional.

Dias (2007) chama a atenção para a necessidade de se continuar atentando para as razões que vêm favorecendo às estas à expansão de seus níveis de ocupação, especialmente numa conjuntura em que o desemprego impera não como fenômeno ocasional, transitório, mas como algo estrutural, concreto, a fim de se apreender em que medida o capital não inova nas configurações assimétricas das identidades e das divisões de papéis, através da afluência das mulheres no mercado de trabalho como uma numa nova modalidade de enriquecimento do capital.

As abordagens expostas mostram que, apesar do redimensionamento das ocupações e qualificações realizado pelos novos métodos gerenciais, a redefinição que o processo de reestruturação opera na divisão do trabalho entre os gêneros reforça e mantém as antigas formas de segregação e exclusão das mulheres e processos de desigualdades. Neste sentido é possível afirmar que o movimento da reestruturação produtiva tem utilizado as diferenças de gênero como mecanismo para aprofundar a exploração da força de trabalho feminina.

[...] a intensa afluência das mulheres ao mercado de trabalho não foi acompanhada por uma diminuição significativa das desigualdades profissionais entre homens e mulheres. A maior parte dos empregos femininos continua concentrada em alguns setores de atividade e agrupada em um pequeno número de profissões, e essa segmentação continua estando na base das desigualdades existentes entre homens e mulheres no mercado de trabalho, incluindo as salariais. As possibilidades de acesso a postos elevados nas hierarquias ocupacionais continuam sendo muito modestas para a maioria das mulheres. (ABRAMO, 2001, p. 78).

As dimensões que se apresentam sobre a incorporação da mulher no mundo do trabalho não são isentas de paradoxos, pois como podemos perceber, há uma significativa inserção delas no mundo do trabalho, no entanto sob condições precárias. Estudos desenvolvidos com esta intenção permitem descobrir as particularidades, as diversidades e as desigualdades da significativa inserção da mulher no mundo do trabalho, bem como trazer a público e tornar visível além da presença feminina, as condições impostas, sua permanência e as possibilidades de ascensão profissional no setor de telemarketing, por exemplo. A análise sobre esta problemática será desenvolvida no capítulo seguinte.

3 SETOR DE TELEMARKETING E A FORÇA DE TRABALHO FEMININA

3.1 O setor de telemarketing

O conceito de telemarketing é apontado por Nogueira (2006), como sendo toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemáticas e múltiplas mídias, tendo como objetivo as ações padronizadas e contínuas de marketing. O telefone é seu principal veículo de trabalho. A utilização deste, para fins comerciais teve início em 1880, em Berlim, na Alemanha.

No entanto, foi nos Estados Unidos na década de 1950 ainda sem a denominação telemarketing que se iniciou este segmento de trabalho, sendo utilizado pela população que buscava informações sobre números de telefones. No Brasil, em meados desta mesma década, as páginas amarelas possuíam uma equipe de vendedoras capacitadas para vender anúncios de classificados por telefone. Ainda que usado para outras ações de marketing, foi em vendas que o uso do telefone se destacou.

Nos anos de 1970, a *Ford Motor Company* lançou a primeira grande campanha de marketing executada por telefone. De acordo com Venco (1999), as centrais de atendimento, também conhecida como, centrais de telemarketing surgiram no Brasil no final desta década, mas apenas nos anos de 1980 foram criados os primeiros escritórios especializados, voltados aos serviços à distância. Foi através de filiais de multinacionais, cartões de crédito, editoras e operadoras de telefonia que seu uso foi mais incentivado, sendo que, estas últimas com a finalidade de aumentar o tráfego de ligações.

A expansão das telecomunicações, o desenvolvimento da informática, o lançamento do Código de Defesa do Consumidor (CDC) (que protegia os negócios feitos por telefone) e também as próprias mudanças culturais foram fatores básicos para seu crescimento na década de 1990. Até esta época, o local onde se realizavam as operações de telemarketing era conhecido como *central de telemarketing*. A introdução da tecnologia da informática permitiu a mensuração de ligações e produtividade dos operadores, a unificação de cadastros além de agregar as diversas ações de marketing.

No tocante a esse setor, em expansão no país. Nogueira (2009, p. 190) demonstra que, o telemarketing expandiu-se rapidamente no Brasil,

Em 1997, existiam cerca de 151 mil trabalhadores no segmento de telemarketing. O ano de 1999 foi o de maior crescimento do setor, quando foram contratados 90 mil novos profissionais um avanço de 43,15% em relação a 1998. Nos anos seguintes, a elevação se mantém, porém em menor intensidade, mas mesmo assim, aumentou acima de outros setores da economia. Em 2000, a oferta de vagas na área de *call center* subiu para 29,82% e, em 2001, o crescimento foi para 21,62%, empregando 450 mil operadores nesse período. Já em 2002 foi um ano de apenas 3,3% de elevação, totalizando 465 mil postos de trabalho. Em 2003 esse mercado aumentou cerca de 7,5%, totalizando aproximadamente 500 mil empregos, segundo a ABTE, em 2004, o número subiu para 525 mil, sendo que era esperado para o fim de 2005, 555 mil pessoas empregadas no setor, o que confirma, de acordo com pesquisas, que esse segmento é umas das principais portas de entrada da jovem trabalhadora no mercado de trabalho.

É um setor que atualmente movimenta, aproximadamente, 20 bilhões de dólares por ano no Brasil e emprega em torno de 555 mil pessoas mesmo em um período de crise, de pouco crescimento econômico e um contingente de trabalhadores constituído, como já descrito, majoritariamente por mulheres.

É neste cenário marcado pela implantação de políticas neoliberais, redução dos empregos formais em empresas públicas e privadas, redução dos aparelhos do Estado que se dá a privatização das telecomunicações no Brasil. Conforme Pochmann (2001), durante a década de 1980, aproximadamente 38 (trina e oito) empresas foram privatizadas e nos anos 1990, a privatização chegou a 166 (cento e sessenta e seis) empresas promovendo a destruição de emprego e aceleração do desemprego que, na concepção de Lima (2005, p. 7), “[...] trata-se da redução significativa do número de postos de trabalho que atinge, sobretudo, os segmentos menos qualificados da força de trabalho.”

Esta mudança teve impacto direto na esfera social, política, econômica do país e foi sentida por trabalhadores e trabalhadoras. Novos sistemas organizacionais foram introduzidos no processo de desestatização, trazendo reflexos negativos, principalmente no que diz respeito ao universo do trabalho, com a instabilidade dos vínculos, perda de benefícios, alterações salariais, diminuição de cargos, enfraquecimento dos sindicatos e mudanças na cultura organizacional.

É também em meio a toda essa turbulência política e econômica que foram criadas as operadoras de telefonia nos anos de 1990, acompanhadas da popularização e conseqüente expansão do acesso às linhas telefônicas, com sensível redução de seu preço para aquisição e que, em muito contribuiu para a ampliação da rede de atendimento. Posteriormente, em meados dessa mesma década, ocorreu a privatização do setor telefônico no Brasil, período no qual o país

já se encontrava sob influência neoliberal, que expressava como características básicas, entre outras, as privatizações das empresas públicas, a desregulamentação dos direitos trabalhistas e o desmonte do setor produtivo estatal.

Pochmann (2006, p. 31) afirma que,

[...] cerca de 550 mil postos de trabalho que pertenciam ao setor produtivo estatal foram destruídos por força da profunda mudança no papel do Estado no Brasil. Além disso, a administração pública direta também passou por uma ampla modificação, diante de uma reforma administração que facilitou a demissão de pessoal e a ampliação da terceirização de atividades no interior do Estado.

Diz ainda que,

[...] a introdução das medidas de corte neoliberal terminaram agravando o quadro geral do desemprego no Brasil, colaborando inclusive, com deslocamento da responsabilidade pública para o indivíduo. Por conta disso cabe uma ampla reformulação das políticas de emprego, uma vez que o corte de recursos públicos na área do trabalho acompanhado da flexibilização do mercado de trabalho e da desregulação das políticas públicas do trabalho somente fragilizou ainda mais a condição deste mesmo trabalho. (POCHMANN, 2006, p. 32).

Desse modo, amplia-se uma verdadeira massa de agregados sociais em inúmeras formas de exercício do trabalho, totalmente subordinados à dinâmica selvagem do mercado. Antunes (2006) constata através dessa dinâmica que, se o mercado necessita, ampliam-se a produção e os terceirizados; se o mercado se retrai, reduz a produção e os terceirizados são reduzidos. Processo que permite constatar o porquê da exigência mundial dos países pela legislação flexibilizada do trabalho.

São mudanças na forma de organização do trabalho e um novo ciclo de informatização, como referência Antunes (1999). Essas transformações estimularam intensamente o processo de feminização da força de trabalho, oportunizando maior participação da mulher no mercado de trabalho brasileiro, principalmente durante os anos de 1990 e os anos 2000, período em que o neoliberalismo avança no país.

A privatização das empresas de telecomunicações sinaliza bem tais mudanças nas relações de trabalho com expansão da terceirização e impactos na organização dos trabalhadores e trabalhadoras, alterações nos espaços de produção do capital com reflexos da precarização estrutural do trabalho.

Segundo Venco (2009) essas companhias desmembraram seus serviços em outras empresas no interior da cadeia produtiva, na qual se insere o teletendimento e, conseqüentemente, as trabalhadoras de telemarketing, sujeitos deste estudo.

Através da ampliação dos *call centers* a partir de 2000, as ferramentas da internet aumentaram o espaço de atuação do setor, pois, de acordo com Corrochano e Nascimento (2007), foi nesse período que os avanços proporcionados pela tecnologia da informação, privatização do setor das telecomunicações, crescimento dos serviços terceirizados e ampliação dos direitos no campo do consumo, impulsionaram a oferta de produtos e serviços por telefone, bem como, por fax e internet, dando origem a um novo espaço de contato entre empresas e clientes: as centrais de atendimento.

Como podemos perceber, o trabalho no setor do telemarketing passou por grandes mudanças impulsionadas pela reestruturação e pelo neoliberalismo demarcando as diversas formas de flexibilização tais como: horário que obedece somente a funcionalidade das empresas/serviços, controle e gestão sobre o desenvolvimento das atividades do trabalho salarial, estabelecimento de metas de produtividade. Medidas que submetem trabalhadores e trabalhadoras a mercê das dinâmicas de geração de lucro e aprofundam um conjunto de precariedades, assim como a extração do sobretrabalho.

Sobre esta condição estabelecida no universo do trabalho Antunes (2006, p. 49, grifo do autor) expressa,

Como uma espécie de processo de “*precarização estrutural do trabalho*” além de sua associação ao desmonte da legislação social protetora do trabalho. Os capitais passaram então, a exigir a flexibilização dos direitos do trabalho forçando os governos nacionais a ajustarem-se á fase da acumulação flexível. Flexibilizar a legislação social do trabalho significa não ser possível nenhuma ilusão sobre isso, aumentar ainda mais os mecanismos de extração do sobretrabalho, ampliar as formas de precarização e destruição dos direitos sociais que foram arduamente conquistados pela classe trabalhadora.

Os *call centers* ou empresas de telemarketing, como um novo setor da economia, desenvolveu uma ponte entre consumidores e empresas por meio do uso de ferramentas tecnológicas e de mão de obra do operador de atendimento. A partir do crescimento de atividades, dentro do próprio setor, surgiram os *contact centers*¹³,

¹³ Termo que foi criado recentemente para diferenciar as centrais de relacionamento que possuem formas de contato multimídia, isto é, através do telefone, mas também por e-mail, chat, SMS e redes sociais. É reflexo dos avanços da tecnologia e da convergência de voz e dados permitida pela telefonia IP “[...] é um conjunto de tecnologias que usa a internet ou redes privadas para efetivar a comunicação de voz. Ela funciona através da rede de dados para a transmissão de sinais de voz em tempo real em forma de pacotes de dados.” (RAMPINELI, 2013). Esta convergência, tecnicamente, aumenta a produtividade dos agentes, pois o mesmo agente pode atender uma chamada telefônica e um chat, ou vários chats e e-mails simultaneamente.

que se caracterizam também, pela oferta de serviços relacionados à produção de tecnologias para a internet, solução para sistemas informatizados.

Para Chesnais (1996), Dantas (2006) e Cavalcante (2009), as telecomunicações constituem, nos dias de hoje, um setor fundamental das economias nacionais e do sistema produtivo mundializado, pois, fornecem a base necessária sobre a qual se sustenta a circulação de informações para a acumulação de capital.

Portanto infiro que as mudanças no mercado de trabalho nas últimas décadas estão relacionadas aos processos de terceirização com a redução do Estado como empregador da força de trabalho, ocorrendo a implantação crescente da flexibilização e a geração de postos de trabalho precários.

A precarização deve ser entendida como algo inserido em um contexto que busca, dentre outras coisas, transferir responsabilidades, antes do empregador, ao trabalhador. Cenário em que cabe perfeitamente o desenvolvimento e disseminação da cultura da empregabilidade. A gestão do trabalho no setor de telemarketing aponta para um perfil de trabalhador que deve ser *capaz de superar qualquer desafio* para se manter empregado, ascender profissionalmente, ser um potencial cumpridor de metas, ignorando totalmente a exploração de sua força de trabalho.

À vista disso, o telemarketing representa um cenário fértil para a análise crítica e reflexiva expresso através das empresas de *call center*¹⁴ e a consequente ampliação de empregos. Este fato merece atenção, pois reuni dados interessantes a serem analisados, o setor possui um número relevante de vagas de emprego, cujo 80% são ocupadas pelo sexo feminino. O desenvolvimento das atividades nesta atividade sócio ocupacional é marcado pela acentuada intensificação dos ritmos, aumento da exploração da força de trabalho e assim, o aprofundamento do processo de precarização, pois assim há uma intensificação do processo de racionalização com a introdução de novos métodos de organização produtiva, dando impulso ao processo de flexibilização estrutural do trabalho.

¹⁴ Central onde as chamadas são processadas ou recebidas, em alto volume, com objetivos ligados às funções de venda, marketing, serviço ao consumidor, telemarketing, suporte técnico e qualquer outra atividade administrativa especializada. Uma definição antiga descreve o *callcenter* como uma central de negócios por telefone combinando um banco de dados centralizado com um sistema de distribuição automático de chamadas. No entanto essa visão vem se alterando à medida que as empresas percebem que a oferta de um alto nível de serviço é a solução para atrair e manter clientes (MADRUGA, 2015).

3.2 A oferta de empregos no telemarketing

A cidade de São Luís é a capital do Estado do Maranhão, segundo dados do IBGE (2011), a mesma possui uma dimensão territorial de 834,790 km² e uma população de 1.014.837 habitantes. Deste total, 474.995 são homens e 539.842 são mulheres.

O seu contingente populacional está distribuído em mais de 100 bairros, que formam o centro urbano, aliados a aproximadamente 100 povoados, que constituem a zona rural. É a cidade mais populosa do Estado do Maranhão, a 4^a da região Nordeste neste quesito, ficando atrás somente de Salvador, Fortaleza e Recife. Em termos de Brasil, ocupa a 15^a posição em termos populacionais. Seu Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), consoante registram dados das Nações Unidas de 2010, é de 0,778, considerado alto quando comparado ao IDH do Maranhão, que é de 0,639, e, ainda, acima da média brasileira, de 0,699 (PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO, 2000).

Em relação à saúde, sobretudo a infantil, os dados revelam que a cidade contabilizava 15,65 óbitos de crianças, com até 12 meses de vida, a cada 100.000 nascidas vivas, em 2011, índice que colocando São Luís na 23^a posição no ranking das capitais brasileiras com menos mortes. Em contrapartida, já se pode dizer o mesmo, quando o assunto é a mortalidade materna, cujo percentual cresce, no ano de 2011, para 67,81 a cada 100.000 nascimentos. Já em 2010, a dita situação foi muito pior, pondo o mencionado município na última colocação dentre as capitais, com 156,11 mortes (OBSERVATÓRIO SOCIAL DE SÃO LUÍS, [20--?]).

Dados do Observatório Social de São Luís ([20--?]) mostram que, no ano de 2010, um percentual de cerca de 21,44% dos domicílios da referida cidade não possuíam ligação com a rede de água. Número que corresponde a correspondendo a 56.250 domicílios.

Em se tratando da educação, o seu Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB) foi de 4 pontos no ano 2009, garantindo-lhe o 7^o lugar dentre as melhores capitais¹⁵. No referido ano, o percentual de alunos que deixaram

¹⁵ A 1^a posição ficou com a cidade de Palmas, com 4,6 pontos, a 2^a posição com a cidade de Campo Grande, com 4,4 pontos, a 3^a posição ficou com as cidades de Rio Branco e Florianópolis, com 4,2

o ensino fundamental na rede pública foi de 2,7%, com uma melhora nos anos seguintes: 2,5% em 2010 e 2,1% em 2011. Realidade que se difere quando se observa a realidade do ensino médio público, em que o abandono de alunos(a)s em 2009, foi em torno de 14,5%, apresentando desenvolvimento em 2010 (14,1%) e em 2011 (13%).

A economia da cidade se pauta na indústria de transformação de alumínio, a alimentícia, o turismo e os serviços, possuindo o maior Produto Interno Bruto (PIB) do Estado. Com um PIB local de 9.340.944.000 reais, está na 29ª economia nacional entre os mais de 5.500 municípios brasileiros e a 14ª entre as capitais (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2011).

É uma cidade que convive com uma forte desigualdade social, apesar da queda nos últimos anos. Entre os anos de 1991 e 2010, a proporção de pessoas, com a renda domiciliar per capita de até meio salário mínimo, caiu 33% (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2015). Mas, a discreta melhora se apresenta como insuficiente, segundo o Observatório Social de São Luís ([20--?]), no ano de 2011, a renda média de trabalho na capital maranhense foi apontada dentre os piores indicadores de qualidade de vida, considerando, também, que 56,76% da população vivia com até 2 salários mínimos, ao passo que somente 2,86% dos trabalhadores ganhavam 15 ou mais salários mínimos.

Se comparada com as outras capitais do país, São Luís tem a 22ª pior média de salários dos trabalhadores em atividade formal. Enquanto Brasília tem um salário médio de R\$ 3.609,42, a capital do Maranhão apresenta média salarial de somente R\$ 1.684,70, o que se revela menos da metade do valor recebido pela população da capital federal, em 2010 (OBSERVATÓRIO SOCIAL DE SÃO LUÍS, [20--?]). Situação que se agrava quando se refere as mulheres trabalhadoras que seguem ganhando menos que os homens. Em 2010, elas ganharam, em média, R\$ 1.623,80, enquanto que os homens receberam R\$ 1.726,63.

É neste contexto que se insere a filial da Telebrasil, uma empresa que tem a informatização como ferramenta primordial das(os) teleoperadoras(es) e que presta serviços diversos de atendimento entre a empresa que representa e os seus clientes.

pontos, empatadas, e a 5ª posição ficou com as cidades de Cuiabá e Curitiba, também empatadas. A cidade de São Luís empatou na 7ª posição com as cidades de São Paulo e Teresina.

Sua operação é realizada para a empresa de telefonia Claro, através de uma central de atendimento, que presta os seguintes serviços: Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) – Relacionamento e Gestão de carteira de clientes, *help desk* (serviço de apoio ao consumidor, geralmente procurado pelo cliente em caso de problemas técnicos), comercial, cobrança e recuperação de créditos, fidelização, *cross up selling* de serviços e soluções (espécie de venda ativa e receptiva, em que o cliente compra produtos que complementarão sua demanda inicial), pesquisas, soluções personalizadas e locação de infraestrutura, telecobrança, negociação de valores com clientes, *First Payment Default* (FPD) (modelo probabilístico desenvolvido para auxiliar a sua empresa de possíveis ações fraudulentas e perdas financeiras decorrentes da falta do pagamento da 1ª parcela de uma transação), *write-off* (usado para dar baixa dos créditos duvidosos para os quais a instituição já efetuou provisões), televendas, oferta a clientes da concorrência, rentabilização de clientes da base com oferta/upgrade, criação de mailing leads (atendimento aos clientes interessados em algum serviço oferecido pela empresa). São ferramentas usadas para a realização de marketing direto, para estabelecer e manter o relacionamento direto e contínuo, entre as empresas e seus consumidores, com o objetivo de abrir portas para a venda de qualquer produto ou serviço, através da propaganda de resposta direta, como mala direta, correio eletrônico e telemarketing, teleatendimento, televendas receptivo, atendimento no modelo E2E (visa definir novas unidades de medida de Planejamento e Controle para gestão e remuneração dos processos de *Call Center*), retenção e fidelização, back office (faz a análise dos processos internos do sistema, auxilia nos relatórios operacionais e gerenciais, dá o tratamento necessário às reclamações ou solicitações de clientes).

No ano de 2012, o grupo Telebrasil anunciou um expressivo número de vagas de emprego para o setor de telemarketing na cidade de São Luís/MA, o que em muito animou trabalhadores(as), pois em um cenário em que os dados do Cadastro Geral de Empregados e Demitidos (CAGED) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), anunciavam o saldo negativo na geração de empregos no Maranhão, algo em torno de 6.841 em 2014. Dado que coloca o Maranhão com um dos maiores índices de desemprego (MARANHÃO..., 2012).

Desse modo, a oferta de vagas no setor de telemarketing, surge e se constitui numa possibilidade concreta de *alternativa ao desemprego*, mesmo que em

condições adversas, marcadas pela flexibilidade e instabilidade, tão características e funcionais ao modo de produção capitalista. Vagas de emprego que tem atraído um grande contingente feminino que veem em tais ofertas uma *oportunidade real de acesso ao emprego*. Mas, resta apreender sob que condições as mulheres estão nestas ocupações, fator essencial para compreender a relação com a divisão sexual do trabalho e as desigualdades daí resultantes.

As empresas de telemarketing prestam seus serviços utilizando atendimento telefônico com os seguintes objetivos: solucionar dúvidas, fornecer informações sobre endereços e telefones, além de orientar seus clientes na utilização ou compra de um produto, realizar cobranças, atender solicitação de vias de faturas.

O perfil de profissional requisitado para este tipo de trabalho é de que se tenha idade igual ou superior a 18 anos, boa dicção, fluência verbal, conhecimentos de informática e, no mínimo, o ensino médio completo. Ou seja, características básicas para o denominado *primeiro emprego* (NOGUEIRA, 2006).

As vagas de teleoperadoras, desdobramento da atividade de telefonista, é uma das mais procuradas. Consoante Nogueira (2006), para desenvolver as atividades específicas do teleatendimento, no setor da operação as(os) operadoras e operadores de telemarketing ficam sentados com a máxima atenção ao visor do computador, rapidez no uso do teclado e com o essencial fone de ouvido, sob forte vigilância para que metas sejam cumpridas. Assim, a falta de exigência de experiência anterior, incide, como exprime a autora, “[...] sobre a autonomia da trabalhadora que se vê obrigada a seguir os procedimentos e o acentuado ritmo de trabalho imposto pela empresa na qual atua.” (NOGUEIRA, 2006, p. 29).

A rotina é exaustiva, compreende ações repetitivas, o que tende a gerar problemas de ordem física e psicológica, posto que também é feito sob um rígido controle.

De acordo com a cartilha *Direitos e Deveres do empregado*, o operador de telemarketing e teleatendimento, possui deveres básicos, tais como: executar suas atribuições com dedicação, conforme fixadas no contrato de trabalho; Cumprir as ordens do empregador relacionadas às funções exercidas; Ter lealdade e fidelidade quanto aos planos da empresa sobre os quais devem guardar segredo; Ser assíduo e pontual; Manter comportamento de respeito com relação aos seus colegas, clientes e chefes (SINDICATO DOS TRABALHADORES EM

TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS DO MUNICÍPIO DO REIO DE JANEIRO, [20--?]).

Nas análises realizadas a partir das falas dos trabalhadores e trabalhadoras (sujeitos da pesquisa) foi possível desvelar os *deveres* assinalados para além de simples funções no desempenho desta atividade laboral.

Através das entrevistas foi possível obter informações sobre o desenvolvimento das atividades, competências, condições de trabalho, o que possibilitou identificar elementos que compõem a precarização e flexibilização no setor de telemarketing: a jornada de trabalho parcial de 6 horas e 20 minutos, por exemplo, são intercaladas por duas pausas de 10 minutos e um intervalo de 20 minutos. Porém, trata-se de pausas que são feitas obedecendo a uma escala, planejada pela empresa e que leva em consideração o número de ligações recebidas no *call center*.

Finais de semana e feriados também são dias úteis. Trabalhadores e trabalhadoras possuem apenas um dia livre que é denominado como folga (isento de escolha, esta pode cair em qualquer dia da semana). No tocante as pausas para alimentação, o tempo é de somente 20 minutos para fazer as refeições, como almoço e jantar.

Constantemente são submetidas às pressões para produzir (atender o maior número de ligações em pouco tempo) e fazer hora extra, quando a empresa julgar necessário. É nesta situação que se dá a intensificação dos ritmos de trabalho e a forma na qual trabalhadoras(es) têm para bater a meta e assim poder contar com um aumento da remuneração variável (comissão), uma soma em dinheiro que complementa o valor do salário mínimo.

Levando em consideração a articulação entre empregabilidade e o mercado de trabalho que se apresentam às mulheres no setor de telemarketing, está sua funcionalidade pela lógica de acumulação capitalista.

A empregabilidade reinante no contexto da reestruturação produtiva e que tem absorvido progressivamente as mulheres é resultado das *novas exigências* feitas aos trabalhadores e trabalhadoras por parte das organizações, sob a égide do novo modo de acumulação capitalista, conhecido como pós-fordismo ou modo de acumulação flexível. Constitui-se na capacidade de adaptação da força de trabalho frente às novas exigências do mundo do trabalho e das organizações.

Depreendo que esta modalidade produtiva se alia a concepção de empregabilidade, o que significa viver o trabalho permeado pela instabilidade, insegurança, dependência das oscilações econômicas, da redução de gastos com corte de pessoal, ficando trabalhadoras e trabalhadores sujeitos ao desemprego a qualquer momento. O acesso ou não ao emprego aparece, como se este dependesse estritamente da vontade individual e de qualificação de cada trabalhador e trabalhadora.

Pode se conceber que a ideia da empregabilidade surge com vistas a acompanhar essa dinâmica. Contudo, o acesso ou não ao emprego também se encontram relacionados aos fatores como, por exemplo, o processo de globalização e de abertura econômica do país, que contribuem decisivamente para essa situação do trabalhador e da trabalhadora.

As trabalhadoras do telemarketing correspondem a uma parcela significativa no processo produtivo, constituindo-se como força de trabalho utilizada nos moldes da intensificação dos ritmos, da exploração, de contratos temporários baseados na lógica de redução de custos, enfim, do trabalho precarizado. Diante do exposto justifica-se a relevância de se compreender a dinâmica de inserção, permanência, os atributos que caracterizam a empregabilidade no setor de telemarketing.

3.4 As requisições para ingresso e permanência das mulheres inseridas na Telebrasil

A Telebrasil possui em São Luís 1.200 *colaboradores*. Na operação, as vagas de operadores de telemarketing são ocupadas por 956 mulheres e 240 homens. As demandas para as funções são proporcionais ao número de vagas. Na área de supervisão, são 31 mulheres e 25 homens. Assistente de qualidade são 3 homens e 3 mulheres, na coordenação 2 homens e 1 mulher, gerente.

Desse modo, pode-se perceber que aproximadamente 80% de seu corpo funcional são mulheres. Uma porcentagem feminina bastante expressiva. Para Saboia (2006), o crescimento do setor terciário e, particularmente, dos serviços não modificou a estruturação sexual dos trabalhadores nele ocupados. Isto confirma que a segregação ocupacional sofrida pelas mulheres permanece como uma marca do mercado de trabalho.

Os dados levantados para esta pesquisa estão situados em 10 pessoas, sendo 09 colaboradores da empresa Telebrasil e 01 instrutora pedagógica do SENAC, totalizando uma amostra de 10 sujeitos e, como assinalado na introdução deste estudo, a fim de resguardar seus anonimatos, os mesmos serão identificados pelas letras do alfabeto na sequência de *A* a *J*. A análise dos dados remeteu a uma triagem nas informações recebidas, sendo aqui destacada as mais ilustrativas consoante aos objetivos propostos para fins desta dissertação.

Para uma maior compreensão sobre as pessoas entrevistadas nesta pesquisa explicitar-se-á o perfil a seguir:

Entrevista A: trabalhadora de 24 anos, com ensino superior incompleto, antes deste emprego estava desempregada. Está na empresa há 2 anos e desempenha a função de operadora.

Entrevista B: possui 25 anos, está na empresa há 2 anos e um mês, possui ensino superior incompleto, passou 9 meses como operadora e ocupa a vaga de supervisora há um ano e seis meses. Estava desempregada antes de entrar para o telemarketing.

Entrevista C: possui 29 anos, está na empresa há dois anos, o mesmo período de tempo que está na vaga de supervisor, entrou direto na vaga para este cargo. Possui curso superior em Recursos humanos. Estava desempregado antes de está no telemarketing.

Entrevista D: desenvolve atividades na função de operadora, está na empresa há um mês, tem 26 anos de idade, possui ensino médio completo. Conciliava o trabalho como operadora de caixa em uma padaria com o de telemarketing, neste último está há três meses.

Entrevista E: possui 21 anos, é universitária, Está há dois anos no setor telemarketing. Iniciou como operadora permaneceu por oito meses nessa função, e está há um ano e dois meses na área de planejamento.

Entrevista F: tem 33 anos, possui Ensino Médio completo. Trabalha na função de operadora há um ano e dez meses.

Entrevista G: possui 20 anos, é universitária, está na empresa há um ano e dois meses, ocupa a vaga de operadora.

Entrevista H: tem 30 anos, é universitário, está há 3 anos na vaga de coordenador, trabalha há sete anos no setor de telemarketing.

Entrevista I: possui 28 anos, tem nível superior, trabalhou dez meses como operadora, o mesmo tempo que passou na empresa.

Entrevista J: instrutora do SENAC, 32 anos. Realiza acompanhamento dos alunos da instituição que estão cursando marketing em vendas e onde se encontram inseridos no Programa jovem aprendiz.

Os dados acima revelam que os(as) entrevistados(as) se encontram na faixa etária de 20 a 33 anos (pessoas jovens), com tempo de serviço que varia de 1 mês a 7 anos. A maioria (5) cursa o ensino superior, ou seja, estão acima do nível de escolaridade exigido para ingresso no setor que é o ensino médio completo, com declaração de desemprego por parte de alguns (3). Os dados mostram trabalhadores(as) já com alguma experiência profissional, posto não ser o telemarketing a sua primeira inserção profissional, bem como com qualificação acima da média para o cargo assumido por 5 destes sujeitos, o de operadoras, o que também é rentável para empresa, à medida que se trata de pessoas dotadas de mais habilidade cognitivas (leitura e interpretação de dados, expressão oral, escrita e visual, por exemplo) e comportamentais (responsabilidade, capacidade de argumentação, para o trabalho em equipe, iniciativa, autonomia, habilidade de negociação). Qualidades que se tornam lucrativas para a empresa, tendo em vista que, presume-se, a reduzir os custos com capacitações.

Suas condições de desempregados é outro dado que bem caracteriza esse atual contexto de reestruturação produtiva, decorrente das mudanças estruturais promovidas no mercado de trabalho e que, possivelmente se reveste no contexto de empresas como a de telemarketing, não só na total lealdade e comprometimento, mas na subserviência e consentimento de múltiplas formas de exploração, em nome da garantia de manter-se ativo e produtivo em face ao desemprego reinante fato bem visível ilustrativo quando se trata de mulheres, com filhos e na condição de chefes de família.

Na concepção exposta por Alves (2007) significa a hegemonia neoliberal que busca desconstruir os direitos trabalhistas. Surge o que podemos considerar um assalariado precário, decorrente da precarização intensa das condições de

contratação salarial do proletariado. “É um momento de perda de direitos e de busca de recomposição das margens de acumulação do valor.” (ALVES, 2007, p. 91).

As mudanças que ocorreram no espaço de trabalho do telemarketing incluem a esfera econômica e social (organização e gestão do trabalho, privatização, terceirização), assim como, em sua organização para operar as atividades nas quais se destinam. Podem ser identificadas as várias formas de atendimento: o atendimento ativo em que trabalhadores(as) na função de operadores(as) realizam ligações para os consumidores baseado em um banco de dados de fornecido pela empresa, o atendimento receptivo, nesta situação o cliente é quem busca atendimento entrando em contato com a empresa e é atendido pelo(a) operador(a), o atendimento híbrido onde é possível realizar as duas atividades, aqui representadas pela pesquisa: atividade desempenhada com intenção de saber o nível de satisfação dos clientes, assim como, fazer a propaganda de novos produtos via atendimento telefônico e, a cobrança em que o operador entra em contato com o cliente da operadora para que este quite o débito.

Através das informações prestadas pelos sujeitos destaco as requisições necessárias para ocupar uma vaga levando em consideração as duas formas de acesso a esta atividade, quais sejam, via entrega de currículo (por conta própria) e via parceria empresa (Telebrasil), terceiro setor (SENAC) e Estado (programa jovem aprendiz). Vejamos o que dizem a respeito no momento da busca de vaga no telemarketing: “A gente deixa um currículo na empresa, eles chamam para fazer uma entrevista, aí terminou a entrevista, você passou na entrevista, você passa por uma prova de digitação para saber se consegue digitar rápido o suficiente [...]” (Informação verbal)¹⁶.

Percebe-se que o grande destaque aqui é a necessidade de ser rápida na digitação, o que já sinaliza possíveis características de intensificação dos ritmos do trabalho e que igualmente concorre para adoecimento por lesão por esforços repetitivos (LER) ou distúrbios osteomusculares relacionado ao trabalho (DORT), dor lombar dada a postura estática. A fala é um requisito essencial para a inserção na função de operadora de telemarketing. A geração do excedente através da intensificação do trabalho conduz a uma dinâmica que permite a conformação da

¹⁶ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito A.

exploração (habilidade de rapidez ao teclado) com geração de lucro e que pode levar a incapacidade funcional (NOGUEIRA, 2006).

Na concepção de Hirata (2010), o trabalho precário conduz a intensificação do trabalho, porque de um lado há uma ameaça sobre os trabalhadores estáveis e dos que estão desempregados e procuram trabalho, dispostos, de alguma maneira, a aceitar condições salariais, financeiras de trabalho mais difíceis e penosas.

Quando questionada sobre a exigência de qualificação para este emprego ela diz: “O que eles exigem de qualificação é ter o ensino médio e um curso de computação, mas justamente para essa parte da digitação [...] se tu souber digitar bem e rápido, sem o curso de computação, não tem problema [...]” (Informação verbal)¹⁷.

As requisições irão depender da função a ser ocupada. Para a função de operador(a) de telemarketing que é o cargo que possui maior número de vagas, a qualificação é mínima. É justamente o cargo mais ocupado por mulheres. É necessário ter o ensino médio completo e ter rapidez ao teclado do computador.

O contrato de trabalho (ANEXO A) expõe características necessárias ao desenvolvimento das atividades. Assim, indica o perfil necessário buscado pela empresa e com o qual o empregado deve se comprometer: desempenhar suas funções com zelo e atenção; ser assíduo e pontual; registrar o horário de entrada e saída corretamente; justificar ao seu superior imediato as faltas ou atrasos no máximo em 48h após a ocorrência do fato; zelar pela conservação dos bens pela ordem e segurança do local de trabalho; aceitar as ordens do superior determinadas por ordem de serviço, cartas ou circulares, bem como, cumprir as normas internas da empresa.

São realizadas várias etapas para começar o atendimento aos clientes. Depois que a empresa seleciona o currículo e realiza a prova de digitação é necessário participar de um treinamento que ocorre da seguinte maneira:

Passou nessas etapas, eles ficam de te ligar, aí quando ligam você vai passar por um processo de aprendizado, um curso de qualificação pra aquilo. Eles não te ensinam a falar com o cliente, eles te ensinam a mexer no sistema. São vários sistemas, é um trabalho com muitos sistemas, então você vai aprender a mexer em todos aqueles sistemas, e isso é outra etapa de eliminação, classificação, porque eles realizam um curso com a gente, e aí, dentro do curso você faz três provas e você tem que ter uma média de 8 pontos, sendo que a prova é pesquisada, mas de qualquer forma tem que

¹⁷ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito A.

ter aprendido aquele sistema, e aí terminou o módulo, você faz uma prova; no outro módulo, faz outra prova e aí, o último módulo, outra prova. Então cada sistema que a gente mais usa vão para essa etapa da prova. Passou nessas três provas, aí é que você está qualificado. Vai passar por uma célula baby, essa célula baby é o treinamento para você entrar para o atendimento, onde você vai ter um supervisor, que na verdade é o instrutor que fica do teu lado o tempo todo durante três dias para você aprender e aí, sim, começa a falar com o cliente. O treinamento é de 18 dias, e depois tem mais três dias de célula baby. Esse treinamento não é remunerado. (Informação verbal)¹⁸.

Então, para ocupar a vaga, é necessário cumprir este processo e obter um bom rendimento. É desta forma que se concretiza a chamada qualificação inicial, que por sua vez, é bem complexa. A partir desta fase, outras proposições poderão surgir, como por exemplo, mudança para assumir outro cargo, transferência de um setor para o outro. Daí a relevância de se estar supostamente *apto* que, por sua vez, se traduz no atendimento de uma série de requisitos, com destaque para a adequação as normas da empresa, ante a precarização e flexibilização aí instauradas.

Depreende-se que, como enfatiza Venco (2003), a qualificação não pode, portanto, ser entendida somente como um conceito de competência que abrange apenas aspectos regulares de formação profissional, mas também, por suas características subjetivas, isto é, a capacidade do trabalhador lidar com situações imprevistas no trabalho e enfrentar as situações adversas do seu labor cotidiano.

No processo de inserção, a etapa seguinte: “[...] passamos três dias nas células baby, para ir pegando o jeito do trabalho e, aí depois ficamos sozinhos.” (Informação verbal)¹⁹.

De acordo com um dos coordenadores da empresa, o ideal é que todos os colaboradores entrem na função de base, ou seja, no cargo de operador de telemarketing e, a partir dessa função, façam processos seletivos internos para outros cargos. Esse dado é importante, porque adentrando nesta função de base, os trabalhadores e trabalhadoras (as) já vão assimilando a lógica vigente, assim como seu ritmo alucinante de trabalho. Ou seja, naturalizando a ausência de pausas para recuperar o organismo, a corrida para bater as metas de produtividade no denominado Tempo Médio de Atendimento (TMA) e, principalmente, com o controle rígido das atividades e do tempo.

¹⁸ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito A.

¹⁹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito I.

Cada função possui sua competência que significa desenvolver as atividades propostas com eficiência e, cada função é avaliada e coordenada por quem está hierarquicamente superior, exceto os analistas de qualidade (portadores de nível superior que avaliam o atendimento dos operadores):

[...] quem entra como operador e chega à gerência, conhece todo este trabalho. Eu estou a 7 anos trabalhando com telemarketing, comecei como operador e já estou na coordenação [...] aqui a cadeia é bem ramificada, acima de mim está somente o cargo de gerente, é por quem sou avaliado [...]. (Informação verbal)²⁰.

O coordenador de telemarketing expõe sobre o que compete a sua função:

Eu coordeno os supervisores [...] meu trabalho hoje é garantir que cada supervisor gere a receita que a companhia espera [...] então, o que eu faço mais é acompanhar o que os supervisores estão fazendo lá na ponta. Eu verifico se ele está dando os feedbacks, se ele está dando a atenção que ele precisa dar para a equipe dele, se ele se consegue trazer os números que a companhia espera [...]. (Informação verbal)²¹.

Em sua afirmação infiro que a percepção deste é imediata em relação a sua função: gerar o lucro que a empresa necessita. Percebe-se na gestão do trabalho que se faz necessária uma constante observação, avaliação o desenvolvimento da atividade:

Para o supervisor trazer a receita que ele precisa trazer, ele tem que ser um bom gestor, cada supervisor tem em media 25 atendentes [...] então ele tem que ser um bom gestor de pessoas, ele precisa ser um líder, precisa ser motivador, ele precisa ter relacionamento com a equipe dele, ele precisa trazer as pessoas pra próximo [...] (Informação verbal)²².

O ideal buscado pela empresa é sempre o cumprimento do que é estabelecido a fim de obter os ganhos previstos. Neste tipo de trabalho são eliminados qualquer tempo perdido e, a constante observação por parte de quem esta imediatamente superior, tem sua serventia para vigiar e eliminar qualquer procedimento que não esteja de acordo com o *script* da empresa. Neste trabalho não é permitida qualquer liberdade por parte dos que estão na base, a exemplo as(os) operadoras(es) de telemarketing.

Como aponta Congílio (2011, p. 26), atualmente, para demonstrar competência, além do conhecimento técnico o trabalhador deve também demonstrar “[...] capacidade de avaliar e resolver problemas das mais diversas ordens, segurança em tomar decisões e habilidade de comunicação.” A competência passa

²⁰ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito H

²¹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito H

²² Depoimento retirado da entrevista com o sujeito H

a ser disseminada como um conjunto de qualidades competitivas, traçado por cada empresa em particular, ao qual cada um dos empregados deve se esforçar para corresponder. Com isso, competência ou empregabilidade (eixos ideológicos da formação profissional sob o manto toytotista) passam a ser sinônimos da exigência do comprometimento incondicional dos trabalhadores(as) aos interesses da empresa: produtividade, competitividade e lucro.

Na concepção de Dias (2013, p. 198-199), novos conhecimentos, envolvimento, participação, criatividade, domínio de novas linguagens, espírito de liderança, fazem parte de um conjunto de capacidades exigidas aos(as) trabalhadores(as) contemporâneos(as) para enfrentar a complexidade e a imprevisibilidade do atual mundo do trabalho. “[...] a gente tem operadores muito bons. São operadores bons aqueles que exercem um tipo de liderança [...]” (Informação verbal)²³.

O estímulo para que a motivação se revigore e os indicadores da produção se elevem, fazem parte da função do supervisor:

[...] mesmo que, a pessoa esteja com o resultado ruim. Eu tento moldar, melhorar os indicadores, este operador pode parar de faltar e quando tiver um processo seletivo ele faz. A gente vai conversando, vai moldando aqui, vai traçando o perfil profissional de cada grupo, a gente vê que essa pessoa tem futuro a gente vai conversando, vai moldando, vai traçando o perfil profissional de cada grupo [...] (Informação verbal)²⁴.

Os(as) profissionais da supervisão ao mesmo tempo em que precisam produzir, tem que estimular a equipe, para que produza a receita necessária e, para isso se faz urgente que estejam convencidas a desenvolver atributos tais como, realizar um atendimento aos clientes com rapidez ao teclado, bem como estabelecer diálogos para sanar as dúvidas dos consumidores, e tudo sem erros, sem sair do que foi previamente estabelecido.

Todas as estratégias para o desenvolvimento das atividades caminham apenas para um fim: geração de lucros para a empresa. Não importando o quanto esta dinâmica intensificada ou é nociva à saúde mental dos trabalhadores e trabalhadoras. Nas atribuições desenvolvidas no setor da supervisão, o poder de persuasão é essencial para desempenhar as funções com vistas a gerar lucro.

As supervisoras e supervisores precisam convencer os operadores a intensificarem os ritmos de trabalho. Cabe lembrar que nesta função trabalham 31

²³ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

²⁴ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito H.

mulheres e 25 homens. Na escala hierárquica, a função de operador está na base do trabalho neste setor, acima deste está o cargo de supervisor, e imediatamente superior ao de coordenador. Neste último cargo a maioria das vagas é ocupada pelo sexo masculino.

Sobre este aspecto Abramo (1997), nos fala que a intensa afluência das mulheres ao mercado de trabalho não foi acompanhada por uma diminuição significativa das desigualdades profissionais entre homens e mulheres. A maior parte dos empregos femininos continua concentrada em alguns setores de atividade e agrupada em um pequeno número de profissões, e essa segmentação permanece na base das desigualdades existentes entre homens e mulheres no mercado de trabalho, incluindo as salariais. As possibilidades de acesso a postos elevados nas hierarquias ocupacionais continuam sendo modestas para a maioria das mulheres.

Um dado que chama a atenção é quando um dos sujeitos da amostra, sujeito H, coloca que no início do funcionamento desta empresa de telemarketing, não havia profissional em São Luís apto a ocupar os postos hierarquicamente superiores.

Afirma que quando as operações começaram, ele, sujeito H, foi um dos profissionais a realizar a preparação das pessoas recrutadas para trabalhar no atendimento. Que os cargos que estão no topo desta atividade são ocupados por pessoas vindas de outros estados, pois aqui não tem pessoas *qualificadas* ou com experiência na área, uma vez que esta atividade é recente em São Luís. Dado que soa como contraditório, tendo em vista que muitos dos entrevistados haviam cursado ou estavam cursando nível superior, além de que, em face do desemprego, presumo, estariam dispostos a se empenharem para atender qualquer requisição que lhes fossem feitas. Ao que parece é que secundarizar atividades, como as funções hierarquicamente inferiores aos cargos como os de coordenação, é muito mais vantajoso do que ter que investir em formação e qualificação para uma dinâmica laboral, como a do telemarketing que se apresenta competitiva e não está disposta a correr riscos ou retardar sua lucratividade. As pessoas que ocupam a vaga na gerência vieram da região sudeste, possuem vasta experiência na área de telemarketing e nível superior.

Daí é possível deduzir, com Salm (apud LIMA, 2005, p. 7), que no estágio contemporâneo do desenvolvimento capitalista, “[...] o mercado de trabalho requer um mínimo de educação para a maioria e o máximo para a minoria.”, o que faz do

sistema educacional um mecanismo de seleção e exclusão para o emprego e a permanência no mercado de trabalho.

A hierarquia de cargos nos *call centers* está compreendida entre operadores, pessoas com nível médio, que estão na base e ocupam aproximadamente 90% das vagas e são ocupadas majoritariamente por mulheres, e a gerência executiva que está no topo da hierarquia do setor. É necessário ter nível superior e experiência na área.

Quando questionado sobre o desenvolvimento deste setor em São Luís, o profissional da área da coordenação coloca:

No sul/sudeste esta atividade já tá saturada. Já aqui, é muito viável, só temos um concorrente, o índice de desemprego é alto, o que não falta são pessoas se candidatando. São pilhas e mais pilhas de currículos, os custos com salários e benefícios são mais baixos, temos isenção de impostos, pois geramos empregos. (Informação verbal)²⁵.

Portanto, a implantação desse empreendimento em São Luís para o detentor do capital significa maximizar o retorno dos investimentos aplicados, obter lucro. Enquanto que para os trabalhadores e trabalhadoras significa exploração, redução de direitos e garantias.

Segundo Harvey (1992), a acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões de desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado setor de serviços. Na concepção de Chesnais (1977 apud HIRATA, 2003), isto se classifica como *globalização*, na medida em que reproduz a noção de um movimento sem freios do capital, é *a liberdade* que tem seu grupo de se instalar onde quiser, durante o tempo que quiser, para produzir o que quiser, estocando e vendendo onde quiser, com o compromisso de se submeter ao mínimo possível de obrigações em matéria de direito do trabalho e de convenções sociais.

Para as mulheres as desigualdades desse porte se somam as às dificuldades históricas que lhes atinge: responsabilização pelo trabalho doméstico e cuidado com os filhos, o que por si, só, já lhes remetem para trabalhos precários ou em tempos parciais, a exemplo daqueles que tem jornada diárias de seis horas; dificuldade de conciliação de carreira profissional (ainda que estejam mais escolarizadas e possuam todas as credenciais para assumir cargos mais elevados) no mundo público com as atribuições do mundo privado; distinção salarial (distinto

²⁵ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito H.

do que recebem seus pares no desempenho das mesmas atividades e funções em alguns setores da economia), aliado a rotina exaustiva e pesada como as que atingem as que estão na condição de teleoperadoras no setor de telemarketing, espaço em que são maioria. São situações que atingem sobremaneira a saúde física e mental das mulheres, elevando seu nível de stress.

Nogueira (2006, p. 47-48) destaca alguns dos problemas que as acomete neste espaço laboral:

No que tange à saúde mental das trabalhadoras de telemarketing, muitos são os diagnósticos de transtornos relacionados a essa atividade: por exemplo, alcoolismo, depressões relacionados com o trabalho, estresse, neurastenia, fadiga, neurose profissional etc. As trabalhadoras devem ficar atentas a alguns sintomas que frequentemente podem estar presentes no seu dia-a-dia, entre eles: dores musculares, tonturas e dor de cabeça, perturbação do sono, incapacidade de relaxar, irritabilidade, choro fácil, sensação de abatimento e esgotamento, dificuldade de concentração e memória, agressividade.

O capitalista se aproveita da condição de altos índices de desemprego em São Luís, pois estando nestas condições não terão alternativa, senão aceitar um trabalho precário e os sujeitos desta condição, são as mulheres.

Sobre esta prática Abramo (2001, p. 85) assegura,

[...] se a estruturação (ou a redefinição) dos novos encadeamentos produtivos estiver orientada por uma lógica exclusiva de redução de custos, não estiver submetida a qualquer tipo de regulação e for caracterizada por uma relação muito assimétrica e verticalizada entre as empresas. Esse tipo de encadeamento provavelmente gerará novos processos de segmentação no mercado de trabalho, que poderão afetar especialmente as formas mais frequentes de inserção feminina no mercado de trabalho, gerando novos processos de expulsão e/ou de precarização do trabalho das mulheres a partir das dinâmicas impostas por empresas que dominam assimetricamente as cadeias produtivas e que podem inclusive estar localizadas em outros países. Isso coloca novos problemas e desafios para a regulação e a negociação das condições de trabalho que demandam a atenção de governos, empresários, sindicatos e organismos multilaterais [...]

Mulheres inseridas neste espaço de trabalho sofrem grandes impactos com a recorrente desvalorização desta força de trabalho, muitas vezes até, inviabilizando sua permanência.

Para Trotski (2009), as relações entre os capitalistas que exploram os trabalhadores são determinadas pela concorrência, que atua como mola principal do progresso capitalista. Desta maneira, o grande capital capaz de explorar um número maior de operários é inevitavelmente o que consegue vencer numa concorrência. Tal é a base inalterável do processo de concentração e centralização do capital.

Antunes (2006) afirma que o resultado, todos estamos presenciando: intensificam-se as formas de extração de trabalho, ampliam-se as terceirizações, as noções de tempo e de espaço também são profundamente afetadas e tudo isso muda muito o modo do capital produzir as mercadorias e valorizar-se.

O telemarketing no Maranhão significa muito mais que oferta de emprego que tem matéria essencial para que o capital possa se multiplicar e acumular. Os investidores são atraídos pelo barateamento da força de trabalho (bem representado pela força de trabalho delas) e demais vias associadas como: isenções fiscais, desemprego, baixa concorrência. E assim, segue legitimando a desvalorização do trabalho feminino.

O exército de reserva teve e continua tendo um papel fundamental para a instalação e manutenção de empreendimentos desse porte, sendo essencial para que o capitalista explore e, de maneira crescente, pobres, desempregados. Como assevera Marx (1979, p. 733-734) quando afirma que,

[...] se uma população trabalhadora excedente é produto necessário da acumulação ou do desenvolvimento da riqueza no sistema capitalista, ela se torna por sua vez a alavanca da acumulação capitalista, e mesmo condição de existência do modo de produção capitalista. Ela constitui um exército industrial de reserva disponível, que pertence ao capital de maneira tão absoluta como se fosse criado e mantido por ele. Ela proporciona o material humano a serviço das necessidades variáveis de expansão do capital e sempre pronto para ser explorado, independentemente dos limites do verdadeiro incremento da população.

Com a disposição do exército de reserva, a força de trabalho é barateada, benefícios reduzidos representam conversões para obter o excedente. O exército de reserva também se constitui em um produto necessário da acumulação e é, simultaneamente, sua própria alavanca, tornando-se condição fundamental de existência do próprio modo de produção capitalista.

Muitos currículos foram entregues na empresa, a experiência no setor de telemarketing eles não tinham, foram chamadas as pessoas com o segundo grau completo, com este grau de qualificação. Após alguns meses trabalhando, ai sim, poderia haver seleção interna para ocupar cargos maiores cargos, pois já havia passando por certa experiência. (Informação verbal)²⁶.

No Quadro 1, estão explícitas as competências e habilidades necessárias ao bom desempenho de funções e atribuições no telemarketing. O mesmo fica disposto na sala de reunião do coordenador para que no momento da reunião possa proceder a avaliações.

²⁶ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito H.

Quadro 1 - Competências e Habilidades para o trabalho no telemarketing

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES	Não atende	Atende pouco	Atende	Atende total
Realização das tarefas dentro do tempo esperado.				
Realização das tarefas com qualidade esperada.				
Atingimento das metas estabelecidas.				
Facilidades de assimilar tarefas.				
Habilidade na utilização de ferramentas, equipamentos técnicos.				
COMPETÊNCIAS /HABILIDADES	Não desenvolvido	Pouco desenvolvido	Desenvolvido	Muito desenvolvido
Trabalho em equipe.				
Postura profissional.				
Iniciativa.				
Adaptação à mudança.				
Trabalho sob pressão.				
Capacidade para receber crítica.				

Fonte: TELEBRASIL. **Competências e habilidades para o trabalho no telemarketing.** São Luís, [2014]. Material exposto no mural da empresa.

Sobre estas condições para operar atividades laborais, Quirino e Fidalgo (2008, p. 2, grifo dos autores) explicam,

As competências necessárias e requeridas para as funções e para as atividades de trabalho são prescritas pelas organizações na descrição de cargos, nas "tarefas-padrão", nos planos de operação/manutenção e em outras normas e procedimentos. No entanto, no momento em que o trabalho está sendo realizado, mesmo levando-se em consideração o que está prescrita, a trabalhadora precisa sempre se adaptar no momento de ação de trabalho, utilizando e desenvolvendo novos saberes diante de acontecimentos não previstos.

Os usos dos requisitos estão ligados ao desenvolvimento de habilidades e competências visando à realização das atividades e obedecendo a um padrão para eliminar qualquer problema na gestão do trabalho e prevenir qualquer perda para a empresa.

Sobre este aspecto Hirata (1998) explica que, a qualificação possui multidimensionalidades: qualificação do emprego, definida pela empresa a partir das exigências do posto de trabalho; qualificação mais ampla dos trabalhadores incorporando as qualidades sociais ou tácitas, esta suscetível de decomposição em qualificação real (conjunto de competências e habilidades, técnicas, profissionais, escolares, sociais) e qualificação operatória (potencialidades empregadas por um

operador para enfrentar uma situação de trabalho); a dimensão da qualificação como uma relação social com o resultado sempre cambiante, de uma correlação de forças capital–trabalho noção que resulta da distinção mesma entre qualificação dos empregos e qualificação dos empregos.

Outra forma de inserção no setor de telemarketing é feita através de parcerias entre o terceiro setor, o Estado e empresas privadas como explicitado abaixo.

Com os alunos do programa aprendizagem²⁷ [...] faço um trabalho de acompanhamento nas empresas dos alunos do, do nosso programa aprendiz²⁸ [...] esse programa aprendizagem vai abranger jovens de 14 até os seus 23 anos de idade. Então como funciona: o SENAC dá a parte pedagógica, teórico, prepara esse jovem para o mercado, [...] trabalhar os projetos, trabalhar toda a formação profissional que esse jovem precisa, enquanto as empresas tratam de trabalhar a parte prática profissional [...]. (Informação verbal)²⁹.

²⁷ “O Programa de Aprendizagem Profissional Comercial oferece uma ampla grade de cursos gratuitos aos jovens de 14 a 24 anos que são encaminhados pelas empresas do Setor do Comércio de Bens, Serviços e Turismo. Depois de firmada a parceria com o SENAC, os empresários do Setor do Comércio de Bens, Serviços e Turismo assinam a carteira do jovem aprendiz em uma ocupação reconhecida pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), por meio de um contrato de trabalho especial e legislado pelo MTE. Depois disso, o jovem é matriculado em uma das cerca de 600 unidades do SENAC em todo o país. Durante um período máximo de dois anos, ele alterna jornadas na escola de educação básica, no SENAC e na empresa, com direito a remuneração com base no salário mínimo, além de toda proteção previdenciária e trabalhista. Além dos conhecimentos teóricos e práticos adquiridos nos cursos, os jovens participam de atividades extras e são estimulados a desenvolver autoestima, criatividade, cidadania, responsabilidade e ética. Com o Programa de Aprendizagem Profissional Comercial, o SENAC forma jovens trabalhadores competentes e, mais que isso, incentiva a formação de cidadãos ativos e conscientes da força de seu trabalho.” (SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL, [20--?]).

²⁸ O trabalho na condição de aprendiz está especificado nos artigos 402 ao 441 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), trata do trabalho do menor, estabelecendo as normas a serem seguidas por ambos os sexos no desempenho do trabalho. A Constituição Federal (CF), em seu artigo 7º, inciso XXXIII “[...] considera menor o trabalhador de 16 (dezesesseis) a 18 (dezoito) anos de idade. Segundo a legislação trabalhista brasileira é proibido o trabalho do menor de 18 anos em condições perigosas ou insalubres. Os trabalhos técnicos ou administrativos serão permitidos, desde que realizados fora das áreas de risco à saúde e à segurança. Ao menor de 16 anos de idade é vedado qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos. A partir dos 14 anos é admissível o Contrato de Aprendizagem, o qual deve ser feito por escrito e por prazo determinado conforme artigo 428 da CLT. Ao menor é devido, no mínimo, o salário mínimo federal, inclusive ao menor aprendiz é garantido o salário mínimo hora, uma vez que sua jornada de trabalho será de no máximo 6 horas diárias, ficando vedado prorrogação e compensação de jornada, podendo chegar ao limite de 8 horas diárias desde que o aprendiz tenha completado o ensino fundamental, e se nelas forem computadas as horas destinadas à aprendizagem teórica. Outra função que pode ser exercida por menores é o Estágio. Alunos que estiverem frequentando cursos de nível superior, profissionalizante de 2º grau, ou escolas de educação especial podem ser contratados como estagiários. O estágio não cria vínculo empregatício de qualquer natureza e o estagiário poderá receber bolsa, ou outra forma de contraprestação que venha a ser acordada, devendo o estudante, em qualquer hipótese, estar segurado contra acidentes pessoais.” (GUIA TRABALHISTA, 2011).

²⁹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito J.

Neste processo de inserção dos trabalhadores e trabalhadoras, via parcerias, funciona através número de empresas cadastradas. Estas empresas por sua vez, devem possuir 15% de seu efetivo profissional inscrito no programa aprendizagem, exigência do Ministério do Trabalho e do Emprego para contratar jovens para participar do programa jovem aprendiz, de empregar jovens que não têm experiência e nunca trabalharam com carteira assinada.

Em sua análise, Saboia (2006) afirma que, o emprego e os contratos voltados para incitar o recrutamento de jovens, promoveram a inserção no mercado de trabalho de uma força de trabalho que, frequentemente, não possui experiência profissional. Entretanto, eles incitaram a contratação via baixos salários e a substituição daqueles que foram empregados anteriormente por jovens que simplesmente *custam menos* através da ajuda intencional do Estado. Reduzindo o custo do trabalho (dos salários e também dos encargos pagos pelas empresas). Desse modo, o Estado reduz sua receita fiscal que poderia ser utilizada, por exemplo, na melhoria das condições de funcionamento de setores básicos, como a saúde e a educação.

A relação do empresário com o Estado neste processo seria deste dar apoio aquele para promover os negócios. Posicionamento significou a redução da participação do Estado enquanto provedor na geração de emprego (público) e investimentos na educação. Os impactos foram negativos afetando de forma estrutural as relações de trabalho e as garantias sociais associadas.

[...] no contexto do desenvolvimento do “novo” modelo de acumulação, a formação de uma “nova” sociedade salarial resulta, também, de uma ação deliberada do Estado, através da adoção de políticas públicas que desregulamentaram o mercado de trabalho e flexibilizaram o emprego. Estas políticas são necessárias para operacionalizar as novas formas de gestão da força de trabalho inerentes ao capitalismo contemporâneo. Elas permitem elevar a produtividade do trabalho, reduzindo o custo da força de trabalho através do aumento da exploração. (SABOIA, 2006, p. 187, grifo da autora).

O telemarketing também representa o reflexo das mudanças no setor produtivo, como podemos perceber o acesso a uma vaga ocorrendo através de parcerias:

Com o programa jovem aprendiz eles de fato já entram no mercado de trabalho, com a carteira assinada e ganhando o curso que for oferecido pelo SENAC, no caso os nossos alunos. Quem vai contratar esse aluno é uma parceria entre empresa e instituição. O aluno não pode só frequentar o SENAC. O aluno assina o contrato de um ano, dentro desse um ano ele vai trabalhar de uma forma que não vá atrapalhar, se o aluno, por exemplo, ainda estiver na educação básica isso não vai interferir, isso é acertado com

o próprio aluno. Então ele trabalha e faz o curso no SENAC. Duas vezes na semana ele vai estar no SENAC, duas horas seguidas, contando como carga horária de trabalho, os outros dias, ele vem para a empresa cumprir o horário, é assim que funciona. (Informação verbal)³⁰.

A construção de parcerias público/privado é algo que precisa ser fiscalizado. O emprego de jovens ainda em idade escolar, inseridos nesta atividade onde se evidencia a exploração da força de trabalho, bem como a tese generalizada de que o avanço educacional seria suficiente para superar as atuais mazelas do mercado de trabalho brasileiro perde credibilidade, especialmente quando o processo de aprendizagem encontra-se subordinado a uma funcionalidade (CONGÍLIO, 2011).

A funcionalidade aqui em específico significa obter a força de trabalho barata e convertê-la em lucro sobre a máscara da qualificação, do primeiro emprego, oportunidades, ascensão profissional.

O grupo que faz parte desta parceria é composto por 17 alunos no qual 13 são mulheres e possuem faixa etária entre 17 a 24 anos.

Segundo Saboia (2006), os jovens e as mulheres são as maiores vítimas deste tipo de emprego, pois, frequentemente, são empregados com baixa remuneração sob a justificativa de suas supostas inexperiências (os jovens) ou as(os) responsáveis por uma renda complementar, as mulheres. Eis aqui uma das razões pela qual as mulheres ocupam a grande maioria dos postos de trabalho por tempo parcial.

Assim, é pertinente fazer a relação mulher e empregabilidade, pois a literatura tem mostrado que nas últimas décadas a mulher tem ocupado cada vez mais vagas no mercado de trabalho. De acordo com Maruani e Hirata (2003), o sistema sexo/gênero sugere questões à política de recursos humanos. Nesse sentido, essas imagens (hierarquização e exclusão) são uma dimensão fundamental do processo de constituição das categorias que vão estruturar a definição dos postos de trabalho e dos perfis de qualificação e competência a eles associados.

Abramo (2001, p. 90) pronuncia-se a respeito das estratégias das empresas e do perfil de empregados demonstrando existência da construção social marcada sexualmente:

[...] as imagens de gênero estão na base da formulação das políticas de recursos humanos das empresas, no sentido de que influenciam bastante o grau e a natureza do investimento que os empresários estão dispostos a

³⁰ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito J.

fazer em seu pessoal (homens e mulheres). A disposição dos empresários de investir em seus recursos humanos é diferenciada (desigual) conforme o gênero e está fortemente influenciada por essas imagens. Em outras palavras, essa disposição está influenciada pelo que pensam os empresários a respeito dos homens e das mulheres trabalhadoras (para que sirvam, para que podem servir, qual é seu potencial, quais são suas limitações) e se as ideias, e as percepções a elas associadas vão estar na base das políticas de recrutamento, demissão, capacitação e promoção dirigidas (diferenciadamente) a homens e mulheres.

Infiro que o número de mulheres incluídas na parceria Estado/empresa/SENAC não foge a regra, é a maioria. Portanto a própria a parceria também segue de forma sexuada. Políticas públicas de geração de emprego, assim com a de formação, deveriam adotar a transversalidade de gênero para enfrentar, romper como esse ciclo de segregação e desigualdade, nem sempre visível na percepção de quem coordena esse tipo de formação:

Tudo é uma questão de maturidade profissional, que essa parte o SENAC trabalha bem, juntamente com a empresa, a gente recebe um número de alunos. Uns já vêm com certo embasamento, outros chegam para nós crus, pedra bruta que a gente vai lapidando [...] o SENAC trabalha com as competências e dentro dessas competências, a gente trabalha o perfil profissional adequado [...] (Informação verbal)³¹.

Essa lógica de trabalho é privada, pois a inserção e a permanência são concebidas como individuais e de inteira responsabilidade de trabalhadores e trabalhadoras. De acordo com Guilhon (2005), os programas de qualificação restringem-se a melhorar as condições de empregabilidade dos trabalhadores, deixando a estes, a partir daí, a responsabilidade pela sua situação de emprego ou desemprego.

Desenvolver as competências e o perfil no telemarketing está compreendido em proposições que se relacionam a *empresa enxuta* e, cujo alcance se coloca como de inteira responsabilidade dos trabalhadores e trabalhadoras.

Nas palavras de Antunes (2005) quanto maior é a incidência do ideário e da pragmática na chamada *empresa moderna*, quanto mais racionalizado é seu *modus operandi*, quanto mais as empresas laboram na implantação das *competências*, da chamada *qualificação*, da gestão do *conhecimento*, mais intensos tornam-se os níveis de degradação do trabalho.

As requisições para o desempenho das funções na Telebrasil são avaliadas de forma contínua, muitas vezes feita através de reuniões diárias em que se demonstra um balanço do que foi produzido é colocado para a equipe. Através de

³¹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito J.

um quadro composto por requisitos (ver Quadro 1) que, segundo a empresa, são essenciais para o desempenho correto e de qualidade dos serviços prestados. Utilizam um método chamado Conhecimento, Habilidades e Atitudes (C.H.A.) aliado a um cronograma de acompanhamento com o propósito de visualizar a evolução do *saber fazer* dos contratados.

A realização da avaliação segue uma hierarquia. O que significa dizer que os(as) trabalhadores(as) serão sempre avaliados por alguém que esteja hierarquicamente na função superior a sua. Desse modo, de acordo com o nível de desenvolvimento e, consoante a nota atribuída pelo(a) avaliador(a) a empresa terá a dimensão se ele é um colaborador desenvolvido, se está em desenvolvimento ou simplesmente é um profissional que não se desenvolveu. A avaliação possui nota. De 9 a 10 significa que o contratado(a) está em desenvolvimento; nota entre 7 e 8 significa não está desenvolvido, mas tem potencialidade; nota 7 que não se desenvolveu em nenhum aspecto.

A manutenção da empregabilidade é testada em cada procedimento. Estar apto significa dar conta das demandas em tempo hábil, conceber o constante processo de mudanças para o fomento da empresa/serviços, adaptações, estando ainda, disposto a mudar de função, horário, turno em qualquer momento.

A forma como se organiza esta avaliação sinaliza e impõe a busca por novas estratégias de controle em função da necessidade do capital de manter o domínio sobre os fatores de produção.

O contexto atual do capitalismo sugere que este é o caso, tanto em virtude dos níveis crescentes de desemprego e empobrecimento geral, quanto da ofensiva neoliberal expressas nas desregulamentações generalizadas. Ambos reforçando a dominação coletiva dos capitalistas sobre os trabalhadores. O estado atual da correlação de forças apresenta-se mais favorável à imposição de salários, de disciplina e condições de trabalho mais lucrativas para o capital. A adoção das formas flexíveis de consumo da força de trabalho, particularmente da inspiração japonesa para superar a rigidez típica do taylorismo-fordismo, encontra, portanto um ambiente mais favorável neste momento de crise aguda, o que facilita a adesão dos trabalhadores ao projeto do capital. Trata-se de uma nova facetada alienação do trabalho que conduz a uma interiorização mais profunda do ideal do capital para além do processo de expropriação do saber dos trabalhadores, sendo menos visível do que a qualificação-desqualificante³²

³² O processo de qualificação desqualificante se refere ao desenvolvimento do capital direcionado para a apropriação da materialidade do processo de trabalho. Do ponto de vista histórico as competências e os talentos herdados deixam de ser atributos dos produtores imediatos e passam a pertencer aos meios de produção. Como consequência o processo de trabalho vai dependendo cada vez menos da virtuosidade do trabalhador, antes considerado qualificado. A qualificação agora será atribuída pelo capital que demandar a mercadoria força de trabalho comprada e que interessa a sua expansão.

que a estes vem impondo ao longo de seu desenvolvimento [...] (OLIVEIRA, 2002, p. 5).

Para Antunes (2006), o trabalho moderno visado pelas empresas deu origem a *desespecialização multifuncional* que, em verdade, expressa á enorme intensificação dos ritmos, tempos e processos de trabalho. Por isso, o trabalho de nossos dias é um trabalho intensamente explorado e cada vez mais polivalente, segundo a terminologia patronal.

Como coloca esta operadora:

[...] aqui é assim, por exemplo, se hoje você é de um produto multi -skill³³, e foi jogada para o pós-pago, dão um mês para aprender tudo, se tu não aprender, tu vai pra rua, porque tu queria subir de cargo [...] Tu pode até subir de cargo, mas é jogado para outro setor diferente do que trabalha e conhece [...], uma pessoa sai de uma hora pra outra, já colocam outra, porque aqui tem uma coisa, aqui tu é de um setor, de uma hora pra outra tu tem que te virar para aprender. Aqui tu é contratado, depois de um tempo te jogam para qualquer setor [...] (Informação verbal)³⁴.

Eis a organização do trabalho em um setor flexível. A flexibilidade é marcante no desenvolvimento das atividades e funciona seguindo os produtos oferecidos pela empresa, por isso às transformações das condições de emprego no interior desta atividade laboral funcionam como mecanismos de acesso, permanência e de saída, assim como fatores associados a esta condição: mobilidade interna, tempos de trabalho e polivalência.

De acordo com Oliveira (2002), no percurso de desenvolvimento do capital até o presente, a evolução das formas capitalistas de consumo da força de trabalho revela a concretização de uma marcada e crescente dissociação entre trabalho, concepção/gerência, com tendência à simplificação, ou até mesmo à banalização de tarefas, fazendo surgir o *trabalhador polivalente* (capaz de executar diversas tarefas simples, minimizando assim, as porosidades existentes na passagem de uma etapa da produção para outra, quando executadas por diferentes trabalhadores). Desse modo, a evolução histórica das formas de consumo da força de trabalho, embute um processo de qualificação, desqualificante desta mercadoria.

No interior da empresa, as atividades desenvolvidas mudam rapidamente por conta dos novos produtos (serviços oferecidos), o que causa a mobilidade progressiva em que trabalhadores e trabalhadoras tem que acompanhar.

³³ Realiza atendimentos simultâneos. Está habilitada a atender a todos os tipos de chamadas.

³⁴ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

Nas palavras de Hirata (1998), as pequenas e médias empresas (e no que se refere aos trabalhadores temporários e aos do sexo feminino) acompanham tendencialmente esse movimento que, também influenciam nas modalidades de gestão, impondo um padrão máximo de polivalência e multifuncionalidade de controle de qualidade e de manutenção possível para cada categoria de trabalhadores(as) e tipos de empresa.

O coordenador faz a minha avaliação. Ele vai avaliar o meu papel dentro da equipe, vai pegar meus resultados dos últimos 03 meses, o que eu melhorei, o que eu evoluí, o que eu deixei de evoluir. Ele vai avaliar de acordo com os mesmos requisitos de operadores. Só que sou avaliado pelo desempenho da minha equipe inteira e tem que ter o mínimo de rechamada, transferências, se eu estou cumprindo as metas. Se eu estiver cumprindo as metas, continuarei no cargo. (Informação verbal)³⁵.

Este é um tipo de atividade em que não há autonomia. As trabalhadoras e trabalhadores são vigiados, controlados e avaliados de perto por supervisores. Isto ocorre diariamente, através de um telão que fica exposto no espaço do atendimento, visível a todos da empresa. Assim, a experiência de sofrer os mesmos constrangimentos, vivenciar a experiência comum da exploração no mesmo local de trabalho, é obscurecida ou dificultada pelo *turnover*³⁶ do trabalho, como assinala Nogueira (2006).

[...] eles estipulam uma meta, eu tenho para entregar relatórios e resultado dos atendimentos dos operadores. Eu vou verificar os resultados do que ocorreu pela manhã e assim, vamos saber o que pode está melhorando ou não, basicamente isso [...] analisar o T.M.A. dos operadores, rechamadas [...] trabalho em cima da produção dos operadores e entrego para o planejamento interno para os gerentes [...]. (Informação verbal)³⁷.

Em nenhum momento este trabalho deixa de ser monitorado e avaliado, de tal forma que o controle de qualidade, tanto da terceirizada, quanto da empresa de telefonia que a contratou, realiza a avaliação dos trabalhadores e trabalhadoras, principalmente, daqueles que tem contato direto com os clientes, como é caso dos(as) operadores(as).

Esta avaliação é feita através de escutas telefônicas gravadas. A intenção é saber se os operadores estão cumprindo as normas de atendimento estabelecidas pela empresa. Caso estas normas não estejam sendo cumpridas será expedida uma advertência.

³⁵ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

³⁶ Palavra de origem inglesa que significa *renovação* e que no ramo dos Recursos Humanos (RH) é empregada para determinar a taxa média entre admissões e desligamentos em relação ao efetivo médio em uma empresa.

³⁷ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito E.

No que diz respeito às advertências, a empresa tolera no máximo 3. Extrapolando esta quantidade, a empresa demite os(as) operadores(as) por justa causa. Para Machado da Silva (2002) esta situação configura-se no sentido de reconstruir uma cultura do trabalho adaptada ao desemprego, que se faz associada ao risco, à insegurança e a *descartabilidade* do(a) trabalhador(a), possivelmente muito mais delas do que deles, visto que estão mais propensas ao absenteísmo em decorrência do adoecimento da prole, problemas domésticos.

Vale reafirmar que as mulheres estão presentes em todas as funções da empresa e, em sua grande maioria, na vaga de operadoras de telemarketing. Todas as funções ocupadas na empresa extraem a superexploração desta sua força de trabalho, vital para a acumulação do capital em tempos de precarização e de flexibilização.

3.5 Ascensão no telemarketing: realidade ou ilusão?

A adoção das novas formas de gestão e organização do trabalho com a utilização de treinamentos, formações, capacitações, seguem o movimento das transformações e flexibilidade do mercado. Os produtos mudam e os trabalhadores(as) precisam estar em constante treinamento para operá-los. É no saber fazer das atividades do cotidiano laboral que se estabelece a competência por esta esperada, tendo com uma de suas bases de sustentação a flexibilização.

As regras para alcançar as metas estabelecidas nesta atividade são determinadas pela empresa e, compete ao pessoal que nela trabalha o *dever* para alcançá-las. Esta condição é colocada como responsabilidade total aos trabalhadores e trabalhadoras de telemarketing.

Dentro desta lógica, existem determinações que se respaldam nas relações de gênero, divisão sexual do trabalho nas empresas quando elegem/selecionam seus trabalhadores(as) em determinadas funções, ainda que não estejam aparentemente explicitadas. Afirmam que é preciso ter perfil, não como algo a ser adquirido no processo de trabalho, mas, como se este fosse naturalmente dado.

Pessoa com perfil é aquela que sabe, conhece o produto e não falta no trabalho, muitas pessoas têm essas qualidades aqui, mas que não tem gestão de pessoas, não sabe trabalhar com as outras pessoas, não sabe trabalhar em equipe, tem uma dificuldade comportamental, a pessoa é

retraída muito fechada, a pessoa não tem que ter só o conhecimento ela tem que ter uma postura, tem que ter certa iniciativa. (Informação verbal)³⁸.

O perfil buscado é carregado de subjetividades e, a partir destas, são julgadas a aptidão, que garantirá a empregabilidade dos trabalhadores e trabalhadoras. Para Grazier (2001), a empregabilidade de determinada força de trabalho está relacionada a atratividade de um indivíduo aos olhos dos empregadores potenciais, apreciadas pelos resultados sintéticos de testes, obtidos mediante a combinação da avaliação de aptidões, comportamentos, capacidade de integração profissional. Para o autor, o emprego desta noção de empregabilidade está relacionado a calcular a distância entre as características de um indivíduo e os imperativos da produção e sua aceitabilidade no mercado de trabalho.

De tal forma, o setor produtivo possui suas referências que não estão isentas de determinações ditadas pelas construções sociais dos papéis a serem desempenhados por homens e mulheres no mercado de trabalho. Assim, para os empregadores, na gestão da força de trabalho constroem seus modelos de competência e acaba por aprofundar causas e consequências ligadas a segregação feminina no mercado de trabalho, nas condições impostas a elas. Para Quirino e Fidalgo (2008), isto significa o processo dialético de valorização e desvalorização de saberes consoantes os sexos, dos níveis de exigência das empresas e das formas de discriminação às quais são submetidos.

Os impactos das transformações do capitalismo contemporâneo sobre o trabalho acentuam os estereótipos, bem como a divisão sexual do trabalho, a exemplo do telemarketing. Para os detentores dos meios de produção e suas metas com vistas à acumulação do capital interessa a empregabilidade feminina, motivo pelo qual elas são maioria em setores estratégicos para sua progressão.

A cerca do que conduz a um emprego nesta atividade, percebi que a jornada de trabalho em tempo parcial, de seis horas semanais apenas, se constitui num dado relevante, posto que lhes possibilitaria conciliar o trabalho produtivo com outras atribuições, como estudos, as domésticas: “[...] as horas de trabalho, porque eu teria tempo para fazer outras coisas [...] e justamente isso, por ser um trabalho que é acessível pelo tempo que eu tenho disponível para trabalhar [...]” (Informação verbal)³⁹.

³⁸ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

³⁹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito A.

Outra trabalhadora coloca que a ampla oferta de vagas com a quase ausência de experiência, também tem sido um atrativo concreto: “Eu estava desempregada, tinha muita vaga, e não exigiam muita coisa, precisava apenas que tivesse o segundo grau, e isso eu tinha, então, resolvi tentar [...]” (Informação verbal)⁴⁰.

Na concepção de Saffioti (2011), o capitalismo se apropria, principalmente, da mão de obra de mulheres pertencentes a classes sociais mais baixas. A submissão da mulher a esse tipo de exploração deve-se, em grande parte dos casos, à necessidade de assumir o sustento do lar.

A atividade laboral no setor de telemarketing está permeada por contradições e por isso a sua análise torna-se complexa, são muitas as variáveis que conduzem a força de trabalho feminina, a conciliação estudo/trabalho, bem como, a marcante dupla jornada desenvolvendo o trabalho produtivo e o reprodutivo. Como pode ser observado:

Eu estou aqui neste emprego porque tenho um filho que ainda tá pequeno, no horário que trabalho aqui, posso deixar com alguém da família, e trabalhando só seis horas, posso passar mais tempo com ele [...] eu era promotora de vendas, mas como o trabalho era de 8 horas diárias, não pude mais ficar [...] (Informação verbal)⁴¹.

Esta é uma situação recorrente na vida das mulheres e sua tentativa de conciliar trabalho e maternidade. Nesta perspectiva, Bruschini (1998, p. 19),

Se a persistência da responsabilidade das mulheres pelos cuidados com a casa e com a família é um dos fatores determinantes da posição secundária ocupada por elas no mercado de trabalho, a maternidade é, sem dúvida, aquele que mais interfere no trabalho feminino, quando os filhos são pequenos. A responsabilidade pela guarda, cuidado e educação dos filhos na família limita a saída da mulher para o trabalho remunerado, sobretudo se os rendimentos obtidos são insuficientes para cobrir custos com formas remuneradas de cuidado infantil. Contudo, quando a necessidade econômica é tão premente que inviabiliza o exercício da maternidade em tempo integral, como nas famílias muito pobres ou nas chefiadas por mulheres, outros arranjos como a rede de parentesco, inclusive os filhos maiores, ou redes de vizinhança poderão ser acionados para olhar as crianças enquanto a mãe vai trabalhar.

Esta situação também se reproduz para as mulheres no setor do telemarketing, onde é possível conciliar o trabalho produtivo (muitas vezes visto como ajuda por seus pares) com trabalho reprodutivo como expõe o supervisor de operações:

⁴⁰ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito B.

⁴¹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito D.

[...] as meninas que estão aqui trabalham, estudam, elas tem mais responsabilidades de mulher em casa. Estão aqui pra ajudar o marido, para aumentar a renda, pra dar mais qualidade de vida aos filhos. Então, elas pensam duas vezes antes de sair daqui, descumprir alguma responsabilidade. Os meninos não, os homens a maioria são solteiros, a maioria mora com os pais, não sabem o que é ter aquela responsabilidade de final de mês, de pagar aluguel [...] dentro de uma equipe tu tem vários perfis. Eu tenho 29 operadores dos 29, 15 fazem faculdade, desses 15, só um é homem, e os outros não fazem nada, não fazem nada em casa, não fazem cursos, eles só vêm pra cá. Esses só ficam seis meses pra pegar a carteira assinada, geralmente entram aqui pra ter a primeira experiência de emprego. (Informação verbal)⁴².

Como está posto, o sexo masculino procura este emprego com a intenção de obter a primeira experiência, com prazo certo para sair. Os homens permanecem nesta atividade por certo tempo que serve apenas como um meio para alcançar melhores oportunidades de emprego. No caso das mulheres ficam detidas por mais tempo, de fato pensam duas vezes antes se demitirem, suportam mais as humilhações, constrangimentos, pressões e controles de tempo, conteúdo, comportamento, volume de serviços. Precisam de um emprego que as aceitem no turno e horário que podem dispor.

Reflete perfeitamente a lógica da dominação, dos papéis socialmente determinados para eles e elas, da conciliação da produção e reprodução que acabam por determinar a sua inserção e permanência neste trabalho precarizado. Portanto a predileção delas por vagas desse porte acaba sendo benéfica muito mais ao empregador. Este se utiliza dessa condição para explorar ao máximo a sua força de trabalho. Por isso concebo que esta atividade laboral imprime a desigualdade entre homens e mulheres.

Para reafirmar esta posição aponto a fala da supervisão em sua experiência de trabalho com equipes:

Eu tenho muitas operadoras, na minha equipe, se eu tenho três homens, eu tenho muito. Geralmente, eu tenho em torno de 4 homens para 25 mulheres. Eu tenho uma equipe com 29 pessoas. A maioria dessas mulheres são donas de casa, trabalham, trabalham e estudam, vem trabalhar de manha por que de tarde tem que ficar com os filhos ou vão para a faculdade. Tem mulheres que trabalham de madrugada por que precisam passar o dia todo com os filhos, precisam esperar o marido chegar para ir trabalhar. Então você vai encontrar bem esse cenário, esse perfil de operador trabalha aqui e trabalha em outro lugar, trabalha e estuda [...]. (Informação verbal)⁴³.

Trabalhar em meio turno, também tem sido uma alternativa para muitas delas estudarem, oportunidade de custear um curso superior. Perceba que a lógica

⁴² Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

⁴³ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

do sistema de divisão sexual do trabalho no capitalismo, posto que a elevação de suas credenciais educacionais não se faz sem sacrifícios para muitas que, por vezes, aderem a até a tripla jornada. No entanto, este tem sido o caminho encontrado e trilhado por muitas delas, na esperança de, futuramente poder atuar em espaços laborais que ofereçam melhores condições de trabalho salário.

A Persistência da conciliação feminina é um fator que não pode passar despercebido. Para Bruschini (1998), nunca é demais repetir que a manutenção de um modelo de família patriarcal, segundo o qual cabe às mulheres as responsabilidades domésticas e socializadoras, em como a persistência de uma identidade construída em torno de um mundo doméstico condicionam a participação feminina no mercado de trabalho aos outros fatores além daqueles que se referem a sua qualificação e a oferta de emprego, como no caso dos homens.

A constante necessidade de articular papéis profissionais e familiares limita a disponibilidade das mulheres para o trabalho remunerado que depende de uma complexa combinação de características pessoais e familiares, como o estado conjugal e a presença de filhos, associados á idade e a escolaridade da trabalhadora, assim como característica do grupo familiar.

A maioria das mulheres mais velhas vai para a madrugada por quê? Porque durante o dia ela tem aquela rotina de casa, então ela precisa fazer o almoço, ela precisa deixar a casa limpa, ela precisa gomar uma roupa, ela precisa cuidar da casa dela, do ambiente familiar e depois ela vem trabalhar, então essas mulheres, geralmente elas preferem os horários da tarde e noite porque durante o dia tem o filho para levar pra escola, tem o filho pra trazer da escola, preparar a casa para o marido, geralmente elas preferem esses horários da tarde, que é um horário que dá pra conciliar com amanhã porque precisa preparar o café, precisa levar o filho na escola, precisa buscar o meu filho na escola. Quando a gente fala que vai alterar o horário para mais cedo, por exemplo, algumas não conseguem se adequar e pedem para sair. (Informação verbal)⁴⁴.

Este é um exemplo bem ilustrativo da importância que a esfera privada ocupa na vida feminina e que conduz até a sua saída da esfera pública, caso este a inviabilize o cumprimento de tais atribuições privadas. Sinaliza que o patriarcado influencia o contrato de trabalho, a gestão da força de trabalho e sua associação à vida privada.

Na concepção de Saffioti (2001), os sustentáculos das relações desiguais de gênero encontram-se vigentes e, por vezes, fortalecidos. Principalmente, devido ao reforço do sistema econômico. O capitalismo, impregnado pela ideologia

⁴⁴ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

patriarcal, reforça o sistema de opressão que subjuga as mulheres. Nesta perspectiva, não pode deixar de lado os processos que estão relacionados à dinâmica na qual a mulher está submetida, além do trabalho produtivo precarizado, ela ainda realiza o trabalho reprodutivo, ou seja, a dupla jornada, aprofundando a desigualdade.

Na concepção de Dias (2013, p. 202),

[...] a crítica à sociedade capitalista não deve se ater à análise restrita da exploração existente no espaço produtivo, o que não significa dizer que esta não seja importante. A crítica deve procurar abranger igualmente os aspectos negativos, por vezes multifacetados que tal lógica comporta, a exemplo da compreensão da opressão latente no espaço reprodutivo, muito bem representado pela estrutura da família patriarcal ainda em vigência no Brasil e que impõe uma desigual divisão do trabalho para as mulheres.

A relação imbricada do trabalho remunerado com a reprodução, na conformação capitalista, serve ao capital, corrobora com a exploração da força de trabalho feminina no espaço produtivo. Isso ocorre porque a condição imposta às mulheres coopera para a reprodução de futuros trabalhadores(as), que acabam por se constituir enquanto força de trabalho disponível para o capital.

Nogueira (2006) coloca que desse modo, as mulheres trabalhadoras além de serem mais exploradas no mundo do trabalho, acumulam cansativas e longas jornadas de trabalho profissional, que se somam as intermináveis tarefas domésticas.

A possibilidade de conciliar uma gama de responsabilidades constitui-se assim, na atração para ocupar uma vaga no setor de telemarketing. Ainda que tal flexibilidade, visualizada, a priori, no fator tempo, implique em condições concretas para a sua permanência, em virtudes das mutações e rotatividades constantes na área. O que faz da permanência, algo instável.

Como já amplamente assinalado, é mister que o novo modelo de flexibilização para as mulheres passa pela utilização intensiva de formas de emprego precárias, geralmente com contratos em tempo parcial como no debate em foco.

Uma das formas de como se manifesta esse fenômeno, é a concentração da presença feminina nas empresas dos novos encadeamentos produtivos, ou seja, aquelas onde predomina o trabalho instável, pouco qualificado e mal pago. Como já exposto às mulheres ocupam 80% das vagas e estão em sua maioria como operadoras de telemarketing cujo valor recebido é de um salário mínimo que pode

ser aumentado com horas extras adquiridas com a intensificação dos ritmos (comissão), que somadas, resultam em um adicional ínfimo, ante suas implicações na saúde física e psicológicas das mulheres. “Aqui têm muitas mães, donas de casa, estudantes. O principal motivo delas saírem (demitirem), são os horários, às vezes precisamos fazer cortes, e mudamos pessoas de horários para preencher os que ficaram vagos [...]” (Informação verbal)⁴⁵.

Outro exemplo em que flexibilidade e conciliação com outras atividades das outras jornadas não podem ser concebidas:

Mudaram o meu horário do nada, algumas pessoas foram demitidas e o horário que elas estavam trabalhando ficou aberto e me jogam para esse horário. Eu não tive a menor condição de ficar e ainda perdi meus direitos e todas as outras que saíram também. Fomos prejudicadas [...] (Informação verbal)⁴⁶.

A complexidade deste trabalho também está situada em sua contradição. Este é um tipo de emprego buscado pelas mulheres principalmente por sua flexibilidade de horário e que permite a conciliação do trabalho produtivo com o trabalho reprodutivo. No entanto quando este sofre mudanças relacionadas a essa característica, as mulheres são forçadas a sair, ficando desempregadas e perdendo suas garantias trabalhistas. Portanto os papéis sexualmente construídos também direcionam ao desemprego. Neste caso tanto ao emprego precário quanto ao desemprego.

De acordo com Antunes (2006), se o mercado necessita aumentar a produção, ampliam-se os terceirizados; se o mercado se retrai, reduz a produção e isto vai impactar diretamente a força de trabalho, principalmente, quanto à dispensa de pessoal (elas são as primeiras a serem demitidas).

Esta lógica é perversa, uma vez que, se há uma demissão em massa, logicamente que, haverá um desfalque para a realização das atividades naqueles horários estabelecidos. Portanto, o realocamento de pessoas de forma brusca para o horário ao qual elas não haviam se preparando, conseqüentemente irá impactar nas suas responsabilidades no espaço reprodutivo. Conforme expõe Pateman (1993), as mulheres não foram incorporadas à estrutura patriarcal como trabalhadoras, apenas como mulheres. Por isso a autora afirma que o contrato sexual é parte integrante da sociedade civil e do contrato de trabalho; a dominação sexual estrutura o tanto o espaço de trabalho quanto o lar conjugal. O que é

⁴⁵ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito H.

⁴⁶ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito I.

perfeitamente observado no caso do telemarketing que quando rompendo esta possibilidade de conciliação (público-privado), esta trabalhadora pede a demissão, abdicando assim de suas garantias legais trabalhistas.

Segundo Congílio (2011), quando pedem demissão, desoneram as empresas de um custo elevado, permitindo-lhes manter a extrema rotatividade dos trabalhadores, prática comum ao empresariado no Brasil, que sempre lutou ferrenhamente contra qualquer tipo de estabilidade no emprego.

Empregos estes, que se aproveitam das desigualdades e constroem uma ideologia inversa:

Aqui trabalham muitos jovens, a grande maioria das mulheres que trabalham são jovens. São pessoas que fazem faculdade e ai querem conciliar emprego com faculdade, até por que, é para custear a faculdade e está no primeiro emprego. Aqui das muitas meninas de 18 a 25 anos, não é uma faixa etária muito alta não, a maioria são jovens, porque o call center na verdade tem uma coisa que eu sempre falo para os operadores, tem uma coisa boa, é porque aqui eles não veem aparência, eles não veem homossexualidade nem nada, eles querem pessoas que desejam trabalhar, então aqui já trabalha transexuais, trabalha muitos homossexuais, tanto menina quanto menino, pessoas mais velhas, homens mais velhos, tem senhor de idade no cargo de operador, então não é uma coisa que conta com a aparência da pessoa, e todo mundo se respeita. Na minha na minha equipe tem homossexual, mas não é por isso que ele vai ser desprezado aqui, ou sofrer algum tipo de discriminação, por parte do cliente, por parte do colega de trabalho. Aqui você também vai encontrar muitas garotas novas com filhos, mães divorciadas que tem filhos, e que trabalham aqui para complementar a renda. (Informação verbal)⁴⁷.

O emprego no setor de telemarketing agrega diversidade como está colocado. A primeira vista parece algo positivo. No entanto, para além da simples constatação da diversidade sexual, étnica, geracional é preciso atentar que ele está composto pela maioria de minorias.

Para Mailhiot (1976 apud MIRANDA, 2014) consideram-se minorias aqueles grupos de indivíduos que enfrentam problemas ou dificuldades por conta de desigualdades que são construídas socialmente, historicamente e culturalmente. Esses grupos vivenciam desigualdades que aqui em específico estão vivenciando a *inserção* no mercado de trabalho pela via do emprego que se configura como de baixa qualificação, precarizado, flexibilizado e com forte exploração da força de trabalho. As características deste tipo de trabalho transcendem a faixa etária feminina. Este dado poderia ser considerado como um bom indicativo, no entanto quando está relacionado à produção reprodução passa a ser mais segregador. “Eu

⁴⁷ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito B.

tenho casos de operadoras, por exemplo, hoje tem uma à tarde, e tem uma na madrugada, ela tem em torno de uns 52 anos.” (Informação verbal)⁴⁸.

Nesta medida é que podemos falar dos múltiplos sentidos e significados do trabalho no mundo contemporâneo. Sentidos que são vivenciados de forma objetiva, concreta e subjetivamente de modo distinto por homens e mulheres, por brancos e afrodescendentes, por jovens e pelos que estão na *terceira idade* e que tem consequências distintas para estes distintos grupos que vivem situações de trabalhadores de primeira e de segunda categoria, de segregação ou de exclusão (ARAUJO; AMORIM; FERREIRA, 2004).

Parece imperativo às mulheres que se inserem no telemarketing o cumprimento da dupla jornada, a associação dos atributos tidos como feminino, demarcando a divisão sexual do trabalho e associado a isto a remuneração e desvalorização pela via dos papéis socialmente construídos:

[...] umas mulheres [...] não estudam mais, mas tem família, essas mulheres têm que procurar isso aqui [...] homem pode arrumar trabalho em qualquer lugar [...] um homem pode fazer outra coisa, ser eletricitista, pedreiro e ganhar 300 reais por semana, que ganha mais que eu [...] aqui por ser um trabalho acessível, acho que a mulher é mais apta, para sentar, conversar, escutar, tem que ter paciência, muita paciência [...] (Informação verbal)⁴⁹.

O setor de serviços, cujas atividades mais empregam o trabalho feminino, possui particularidades, em resumo, destacam-se: *salários mais baixos* (SEGNINI, 1998). Velhos valores que, *naturalizam* as diferenças sociais e culturais entre homens e mulheres são perpetuados no crescente ingresso destas no mercado de trabalho, de forma a submetê-las à opressão do homem e à exploração do capital, processos que se fortalecem mutuamente.

Para Carvalho (2004), a argumentação *natural* da divisão sexual do trabalho traz embutida uma diferenciação que está na formação de homens e mulheres e nas representações, nas imagens que se fazem do que é masculino e feminino, ou seja, em que a imagem do feminino está ligada ao trabalho delicado, sem formação, enquanto que aos homens são destinados funções mais qualificadas e salários condizentes, mesmo que, este não tenha formação adequada.

Portanto esses valores atribuídos às características relacionadas ao sexo, desvalorizam o trabalho nos quais as mulheres estão inseridas, desvalorização estrutural e que se conformam na esfera pública e privada.

⁴⁸ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

⁴⁹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito G.

Rizek e Leite (1998) colocam que, o crescente lugar ocupado pelo trabalho feminino nos processos de reestruturação produtiva significou três movimentos paralelos e articulados: a (re)construção de mecanismos de confinamento das mulheres ao doméstico, a identificação do uso das sensibilidades corporais como trabalho feminino naturalizado e conseqüentemente desqualificado, e, finalmente, a estruturação de um simbólico feminino dócil e conciliador do privado e do público. Como afirmam as autoras, desigualdades importantes e suas formas de legitimação se reforçam e/ou recriam no contexto da reestruturação produtiva.

Em casos de mulheres que não estão inseridas em curso superior às perspectivas de um futuro com melhores condições de trabalho e melhores salários são reduzidos significativamente no telemarketing. Neste caso é mais difícil sair desse ciclo de desigualdades que se colocam no mercado de trabalho para as elas, uma vez que, fatores determinantes relacionados à divisão sexual do trabalho se colocam como condicionantes para a sua inserção e permanência no espaço produtivo. Situação que concorre para a manutenção da força de trabalho feminina em empregos em tempo parcial, de baixa qualificação e forte exploração.

Para *apoiar e motivar* os trabalhadores e trabalhadoras, existe um forte discurso com intensão em demonstrar que a ascensão profissional é possível. Basta ter determinação, como colocam os imediatamente superiores ao cargo de operador: “[...] um dia você chegará aonde eu cheguei.” (Informação verbal)⁵⁰.

A reprodução deste tipo de ideologia acaba camuflando a realidade que na verdade, significa à extração do sobretrabalho, a exploração, a acumulação, o trabalho sendo desenvolvido de forma intensa e que colocam trabalhadoras e trabalhadores em um processo de ascensão quase inalcançável. Para as mulheres mais ainda, dada as dificuldades para conciliar outras jornadas.

Na empresa pesquisada, os treinamentos, processos seletivos, formação, independente da denominação que eles recebem. A intenção é a mesma, como coloca o a coordenação do telemarketing: o importante é gerar e garantir a receita.

Para Saboia (2006), que as mulheres são mais empregáveis é um fato. Entretanto, a razão para tanto não se vincula diretamente com a maior escolaridade feminina e/ou com suas *competências de gênero*. Na realidade, a maior empregabilidade feminina resulta, sobretudo, do fato da empregabilidade apontar

⁵⁰ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

para novos modos de exploração capitalista, cuja característica fundamental é a individualização e a subjetivação dos controles que organizam a vida social, inclusive a produção material.

A predileção associada às características tidas como femininas demarcam o espaço de trabalho:

Aqui no telemarketing, eu sinto mais facilidade de trabalhar com mulheres, geralmente as mulheres são mais focadas, é uma profissão que exige bastante atenção elas são mais atenciosas, detalhistas, conseguem ouvir, possuem uma capacidade maior pra ouvir com paciência e uma habilidade de se comunicar também, de conseguir se expressar [...] quanto às avaliações eu tenho recebido avaliações mais positivas que negativas em relação às mulheres [...] (Informação verbal)⁵¹.

Nesse sentido, Hirata e Kergoat (2007) diz que, a divisão sexual do trabalho envolve segregação e hierarquia, isto é, trabalhos cuja execução solicita uma suposta, *vocação feminina*. Nestes, as competências não são reconhecidas e sim, substituídas por *atributos naturais das mulheres* e, desta forma, desvalorizados. Hirata (2005) e ainda Saboia (2006) corroboram quando afirmam que as mulheres representam uma força de trabalho mais empregável, particularmente porque são ainda mais exploradas pelo capitalismo através da glorificação de um tipo de *nova cultura do trabalho* (em gestação), que fere os valores de solidariedade social, além de exaltar o individualismo. Para a autora, as mulheres podem ser consideradas como detentoras de maior empregabilidade porque realizam trabalhos similares ou iguais aos dos homens em condições ainda mais desfavoráveis.

As *competências de gênero* funcionam como requisitos valorizados e que contribuem para o processo de feminização no telemarketing. Saboia (2006) diz que, a empregabilidade feminina e exploração de sua força de trabalho estão muito próximas, pois levam em consideração atributos da construção social.

Para estimular as atividades, a função e a empresa realizam campanhas para que as metas sejam alcançadas. Estas consistem em reduzir o tempo de atendimento entre as ligações. Ou seja, fazer com que estas sejam breves e resolutivas, atender uma chamada após outra, sem intervalo para um café ou ir ao banheiro, sem se movimentar, de forma estática, ágil e atenta. Isso feito sob forte supervisão de supervisores(as) que, continuamente, cobram por produtividade. Nas palavras da operadora esta prática acontece da seguinte forma:

[...] às vezes a gente ganha premiação quando bate meta, eles estipulam uma quantidade x de atendimento, por dia e por mês, se você consegue

⁵¹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito J.

aquela quantidade de atendimento por dia, então você vai bater a do mês, mas só que o que vale mesmo é a do mês, para você ganhar a premiação. Eles estipulam quantidade de atendimentos, o tempo médio de atendimento que é o TMA, quanto mais, rápido eu atendo, mais ligações eu vou atender, e isso gera mais lucro para a empresa, quanto melhor eu atendo, por que não adianta ser só rápido, tem que ser um atendimento de qualidade. O que é o atendimento de qualidade? Significa que o cliente não deve retornar aquele contato no mesmo dia, se ele retornar o contato em menos de 24 horas, isso tá querendo dizer para a empresa que o meu atendimento não foi bom, [...] por que você pode resolver todo problema daquela pessoa em apenas um atendimento. (Informação verbal)⁵².

O TMA, tempo médio de atendimento, possui grande destaque, pois, além de ser um dos principais indicadores para aumentar a produtividade e realizar o dimensionamento, funciona também como indicador para medir o nível de qualidade do serviço prestado ao cliente, assim como avaliar se o processo ou fluxo de informação está em conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pela empresa (GLOOR, 2012). O cumprimento das metas são verdadeiros abusos que intensificam a exploração e a precarização e concorrem para adoecimentos (dores no ouvido, problemas vocais, tensão, nervosismo, ansiedade, insegurança, desespero).

Nessa perspectiva, Harvey (1996) diz que as oscilações da demanda e do trabalho representam características ligadas ao processo produtivo e que dão uma forma a uma produção terceirizada que irão transferir a responsabilidade, riscos e exigência constante e progressiva do cumprimento de metas de produtividade por parte dos trabalhadores(as), com o estabelecimento de premiação.

Aspectos que o autor classifica como inerentes à produção capitalista contemporânea. No caso do telemarketing, essa prática é essencial porque congrega possibilidades de obtenção de bons resultados numéricos, em curto prazo para a empresa, enquanto dissemina a ideia de que esse bom resultado converte-se em ganhos relevantes para o(a) colaborador(a), e assim estes vivem verdadeiras *sagas* para conseguir um maior rendimento e garantir a sua vaga no processo de *construção da empregabilidade*.

Outro aspecto apreendido pela atividade no telemarketing está relacionado à gestão da força de trabalho tendo como ideal de operadora que desempenha suas funções com a máxima *competência*, tendo a polivalência como característica essencial para efetivar ganhos com metas nas mais diferentes possibilidades no contexto da produção:

⁵² Depoimento retirado da entrevista com o sujeito A.

[...] a empresa de telemarketing é uma empresa terceirizada [...] então, se um cliente, liga e eu resolvo todos os problemas dele, ele não vai retornar naquele mesmo dia. Então, a empresa de telefonia vai pagar mais para a terceirizada, mas se o cliente retorna a ligação em menos de 24 horas a empresa de telefonia vai pagar menos para a terceirizada e assim por diante. Então, vamos supor que uma ligação custa 4 reais, ou seja, uma ligação em menos de 24 horas, custa 2 reais, então a empresa ganha menos se as pessoas ligarem novamente no mesmo dia. Isso é um tipo de meta. Então isto é a rechamada, a rechamada é uma meta, cujo valor de tolerância mensal é atualmente 24 % para rechamada. Isto quer dizer que do valor estabelecido por eles para atendimentos mensais você pode ter no máximo 24% dos atendimentos feitos na modalidade rechamada, ou seja, de o cliente retornar a ligação em até 24 horas. Se você conseguir este percentual estará dentro da meta. O T.M.A. (tempo médio de atendimento) é outra meta atualmente, é de 260 segundos, para cada atendimento deve-se evitar passar disto porque se criam as chamadas filas, isto quer dizer que se passar tempo a mais as linhas vão ficar carregadas de pessoas esperando para serem atendidas e isto não é bom, pois a empresa perde dinheiro. A outra meta é absenteísmo, você não pode faltar, sendo o máximo 4 % ao mês o que corresponde a uma falta por mês, e isso daí tá dentro, tanto a falta justificada, como a falta injustificada [...] as premiações são para aqueles que conseguem bater todas essas metas. (Informação verbal)⁵³.

A gestão do trabalho está condicionada à satisfação das metas. A empresa utiliza a estratégia das premiações para condicionar e estimular seus trabalhadores e trabalhadoras a produzirem cada vez mais e com isso aumentar consideravelmente o lucro dos donos dos meios de produção, aplicando a intensificação dos ritmos das atividades desenvolvidas para alcançar os resultados esperados.

Franco (2011 apud MARX, 2004) relata que a constituição dessa dinâmica de trabalho aprofunda a dominação nas relações de trabalho, bem como eleva sua alienação, invisibilizada pela subordinação real do trabalho ao capital.

São processos que estão imbricados, carregados de contradições e que aprofundam as desigualdades de gênero no mercado de trabalho aqui mais especificamente as ocupantes do cargo de operadoras de telemarketing.

A mulher constitui-se em uma força de trabalho mais empregável porque corresponde as atuais estratégias de captação de lucro através da exploração. O lugar que foi tradicionalmente construído a ela coloca-a em desvantagem, estabelecendo desigualdades que são verdadeiros entraves para a ascensão feminina no mercado de trabalho, bem como, para obtenção de melhores salários e possibilidades de construir uma carreira profissional.

⁵³ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito A.

As possibilidades para ascender no setor de telemarketing estão ligadas a um processo de seleção que imprime a geração de lucro, a exploração e que sobressai a divisão sexual do trabalho, de tal forma, faz-se necessário analisar as reais possibilidades de ascensão para as mulheres no interior desta atividade, quais os desafios enfrentados por elas para alcançar melhor cargo e salário. Considerando a sua ocupação no cargo de operadoras, o cargo base na empresa é de um maior número de vagas.

Os trabalhadores e trabalhadoras expõem sua experiência de como ocorreu o processo de ascensão profissional na empresa e os requisitos necessários para ocupar a vaga:

Eu me inscrevi no projeto crescer, justamente com esse intuito como o próprio nome já diz crescer, uma pessoa, que possa ter habilidades, possa ter perfil adequado pra aquela função. Muitas pessoas se inscreveram foram quase 30, e poucas foram as que passaram. Eram nove vagas, só que depois baixou pra sete, a vaga era para supervisora, e o seletivo durava meses, que era pra saber se de fato a gente se adaptava, se queria mesmo ser supervisor, no final ficaram sete, os outros não se adaptaram [...] Nesses processos seletivos como aqui a maioria é mulher, sempre vai haver mais mulheres inscritas [...] (Informação verbal)⁵⁴.

O processo de *adaptação* (máxima flexibilidade, deixar-se explorar, converter-se a lógica de gestão da força de trabalho neste setor) ou não, é colocado pela empresa como sendo de total responsabilidade dos trabalhadores e trabalhadoras evidenciando o princípio da empregabilidade a *capacidade de manter-se ou estar empregado*. Como pode ser evidenciada na exposição abaixo:

[...] eles resolveram abrir um processo seletivo, que era para abranger varias pessoas que, por exemplo, quem não tinha superior, mas que tinham capacidade de assumir o cargo de supervisor, então eu fiquei nesse projeto. Passaram-se dois meses, verificando se eu poderia me adaptar ao cargo [...] no final desse período de dois a três meses é analisado se você esta apta ou não ao cargo. Nesse período, o pagamento por estar desenvolvendo as atividades de supervisor no processo de adaptação de três meses, o candidato recebe o salário de operador, e ainda cumpre a carga horária de supervisor que é de 8 horas e vinte minutos. O valor da hora extra⁵⁵ também é o valor da hora extra do operador. (Informação verbal)⁵⁶.

O valor da hora extra recebida nesse processo seletivo para o cargo de supervisor é o mesmo valor da hora extra do operador, ou seja, mais responsabilidade, carga horária maior, e nem o salário, nem o valor da hora extra

⁵⁴ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito B.

⁵⁵ O empregado contratado pelo regime da CLT, legislação que regula o trabalho com carteira assinada no Brasil, tem direito ao pagamento de hora extra com acréscimo de, no mínimo, 50%, de segunda a sexta-feira, e 100% aos domingos e feriados (CAVALLINI, 2009).

⁵⁶ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

correspondem as atribuições desempenhadas. A hora extra têm o valor de três reais para o cargo de operador e seis reais para o de supervisor.

Percebe-se, a manobra da empresa para explorar a força de trabalho nesses processos de ascensão profissional. Apesar dessa situação, ainda é reproduzido o discurso do *bom(a) empregado(a)*, e mais uma vez a responsabilidade de permanência no emprego fica a cargo dos(as) trabalhadores(as). “[...] no call center tem muita rotatividade, mas se tu for um bom empregado, der resultado, você vai ficar aqui um tempão.” (Informação verbal)⁵⁷.

Um *bom(a) empregado(a)* significa aceitar a lógica da flexibilização e precarização. Percebe-se que, as estratégias para promover a empregabilidade, ou seja, deixá-los aptos em uma nova função, submetem-se a processos seletivos ou formações que extrapolam a testes de aptidões. Significa submetê-los(as) a exploração durante três meses. Nesse espaço de tempo, as trabalhadoras e trabalhadores adquirem mais responsabilidade, carga horária maior, no entanto, o salário não corresponde à função.

A justificativa apresentada pela empresa é de que se trata, somente, de um processo de formação, seleção, para ocupar a vaga. Não significa estar em outro cargo. O ganho pelo capitalista em cima das horas a mais e baixos salários amplia ainda mais este excedente, e com isso obtém mais lucro. O capitalista prorroga a jornada com preço da hora extra muito abaixo do real, o que significa extrair mais-valia absoluta concebida através desses atuais e flexíveis modelos de gestão do trabalho.

Nas palavras do coordenador do setor:

[...] hoje o call center é um lugar que flexibiliza muito em nível de promoção, então, você tem muitas oportunidades aqui dentro, um operador pode virar um supervisor, e este pode virar um analista, ele pode ser um especialista de algum produto, ele pode ser um instrutor de treinamento, então são muitos lugares nos quais ele pode atuar além da supervisão. (Informação verbal)⁵⁸.

No sistema capitalista avançado (neoliberal), as garantias de emprego são substituídas pela empregabilidade. Com essa estratégia, a organização consegue do indivíduo o comprometimento com seus propósitos, extraindo dele mais trabalho e dedicação. Os laços com a empresa tornam-se, assim, mais fortes e o indivíduo crê que não é dominado pela organização, mas que a domina, na

⁵⁷ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

⁵⁸ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito H.

medida em que seu emprego agora depende exclusivamente do próprio esforço. Ele torna-se o empresário de si, de sua carreira, e, neste sentido, acredita ser independente da organização de acordo com Luz (2001 apud LEMOS; RODRIGUEZ; MONTEIRO, 2011).

A flexibilidade é tida como um ponto positivo para a ascensão profissional e aponta inúmeras possibilidades, no entanto:

Aqui no telemarketing a maior parte das vagas é para operador. As vagas para supervisor são bem reduzidas. Então, o que eu observei que em outras empresas, é que essa questão de ascensão profissional é mais rápida para serem supervisores, gerentes [...] (Informação verbal)⁵⁹.

A mesma afirmação é feita pelas trabalhadoras sobre aspectos relacionados ao processo de ascensão profissional:

As vagas são muito restritas. A gente tem processos seletivos com muitos inscritos, mas eles são barrados nas primeiras etapas, por causa de faltas, o cara pode ter um resultado legal por bater metas de atendimentos, mas não podem ter faltas, não pode ter advertências, em hipótese nenhuma nos últimos três meses, tudo isso vai filtrando, enquanto a gente tem 40 pessoas inscritas, geralmente só 20 passam para a segunda etapa. Nessa segunda etapa ele vai fazer teste, exame psicológico, ele vai fazer dinâmica ele vai fazer teste de conhecimento, fazer vários testes e vai sendo um filtro, desses ficam dez, e desses dez ficam cinco, e geralmente esses 5 são aprovados. Aí, tem a entrevista que é a etapa final, as entrevistas geralmente são feitas por coordenadores, gerentes. Eles que vão identificar se essas pessoas realmente tem perfil para ser supervisor, porque eles também avaliam isso, a tua postura, a forma como fala [...] (Informação verbal)⁶⁰.

Sobre a situação dos que são bem sucedidos no processo seletivo e não ocupam a vaga por conta do seu número ser bem reduzido: “Eles ficam no banco de talentos⁶¹, aguardando algum supervisor sair de férias ou ser desligado.” (Informação verbal)⁶².

Apesar do tempo dispendido, que por um lado favorece a empresa no processo de acumulação do capital, por outro não é favorável aos trabalhadores e trabalhadoras, pois concorre para a exploração de sua força de trabalho. Marx (2001, p. 715) nos situa desta vantagem adquirida pelos possuidores dos meios produções quando, aborda a Lei Geral da Acumulação Capitalista, partindo da seguinte observação: “[...] a influência que o aumento do capital tem sobre a sorte da classe trabalhadora.”

⁵⁹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito J.

⁶⁰ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito B.

⁶¹ Funciona com cadastro de reserva da de empregados da empresa que serão chamados em caso de necessidade.

⁶² Depoimento retirado da entrevista com o sujeito B.

Esta condição se apresenta de forma desigual de e um lado está o capitalista possuidor dos meios de produção, e do outro lado está o trabalhador(a) explorado(a), conseqüentemente em desvantagem, pois na medida em que o capitalista leva vantagem sobre a exploração, há um processo de empobrecimento da classe trabalhadora e conseqüentemente o enriquecimento do capitalista.

O trabalho nesta atividade independente da condição de estar em processo seletivo. Os trabalhadores e trabalhadoras são submetidos a constantes avaliações para provar sua competência através do cumprimento de metas, que norteiam os rumos da avaliação. E assim, determina se o empregado tem ou não tem condições de desenvolver e se manter empregado, e que aqui, significa ser explorar pela empresa, capacidade de submissão à exploração.

No que cabe às mulheres, pode-se perceber que os argumentos sobre o uso da força de trabalho estão fortemente baseados em papéis socialmente construídos. Esta condição constitui-se como soma para agregar mais responsabilidades ao sexo feminino, o que torna a trajetória árdua para a construção de sua carreira profissional. Ou seja, projetar-se em oportunidades que lhes ofereça maiores salários e possibilidades a cargos mais elevados, imprime desafios.

Portanto, na atividade do telemarketing, elas realizam sua trajetória na contramão pelo fato de estarem inseridas em uma atividade que sofre forte processo de precarização e ao mesmo tempo, por conta de ter acesso aos rendimentos ainda que sejam baixos, pois tem a possibilidade de custear a faculdade. Nas palavras de Bruschini (1998), esta condição viabilizou a expansão da escolaridade e o acesso às universidades e assim, o acesso das mulheres a novas oportunidades de trabalho.

Como coloca este supervisor responsável por equipe de operadores em que há predominância feminina:

A aqui pesa muito a carga horária, o nível de exigência, eu tenho várias mães, dentro da minha equipe [...] eu pergunto por que você não faz o processo seletivo para supervisor? Ela responde: eu não quero por conta do horário, mas tem como ela enquanto operadora ganhar mais que nos supervisores [...] batendo todas as metas, ela vai tirar o que a gente supervisor ganha, ela fazendo hora extra, ela vendendo a folga, ela batendo todos os indicadores de resultado ela, tira aproximadamente o nosso salário. (Informação verbal)⁶³.

Na concepção do supervisor, para uma operadora ganhar *melhor* ela não precisa necessariamente ascender dentro da empresa, basta se submeter-se a

⁶³ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

superexploração. O trabalho em uma posição hierarquicamente mais elevada, no caso a função de supervisor exige um cumprimento de 8 horas e 20 minutos por dia, fator que impede muitas mulheres a tentar este cargo, e assim, a possibilidade de ascender e ter acesso a uma renda maior.

Assim, a divisão sexual do trabalho envolve segregação sócio-ocupacional, bem visível na mulher trabalhadora do setor de telemarketing, posto que para conciliar trabalho produtivo com trabalho reprodutivo, terá que continuar na função de operadora em que cumpre 6 horas e 20 horas de trabalho semanal. Tornando-se refém do trabalho em tempo parcial e da intensificação dos ritmos acentuando a precarização de sua força de trabalho.

Como infere Nogueira (2006), as relações sociais de gênero são entendidas como relações desiguais hierarquizadas, assimétricas ou contraditórias, seja pela relação capital/trabalho, seja pela dominação masculina sobre a feminina, expressam a articulação fundamental da produção/reprodução.

As responsabilidades tidas como femininas acabam por *deter* a mulher em um emprego precarizado, visto que, empregos de tempo parcial são tidos como uma forma para obter uma renda e poder conciliar como os afazeres domésticos.

Uma das questões mais importantes que se mantém é de como compatibilizar o acesso ao trabalho pelas mulheres, que por certo, fazem parte do processo de emancipação feminina, com a eliminação das desigualdades existentes na divisão sexual do trabalho, já que essas situações de desigualdade entre trabalhadores e trabalhadoras atendem aos interesses do capital (LIMA et al., 2007, p. 2).

Apesar de todas as desvantagens apontadas nesta atividade e os reflexos para a força de trabalho feminina significa uma via para ter acesso à renda, ainda que em um processo penoso. Para Dias (2010), a precarização impressa pelas medidas reestruturantes do capital revela um movimento contraditório que favorece tanto a expansão do trabalho das mulheres, mesmo que, na maioria das vezes, em condições precárias, como também, impulsiona para se manterem ativas na nova dinâmica produtiva e na luta pelo seu processo emancipatório.

3.6 O Setor de telemarketing e sua interface com a precarização e flexibilização

A precarização e a flexibilização estão imbricadas com grande expressão no setor de telemarketing, portanto, é preciso situa-las enquanto categorias analíticas para compreender como se expressam nesta atividade laboral. Segundo

Alves (2007), a precarização é um processo social de conteúdo histórico político concreto, de natureza complexa, desigual e combinada, que atinge o mundo do trabalho, os proletários sujeitos de direitos e que hoje são vítimas da *flexibilização do trabalho*, sendo usurpados pelo poder das coisas ou pelas leis de mercado constituindo-se em um atributo modal da precariedade.

É uma forma de ser sócio histórico da condição ontológica da força de trabalho como mercadoria. Enquanto existir precariedade (referente ao trabalho frágil, instável) haverá possibilidade objetiva de precarização que pode assumir dimensões objetivas e subjetivas. A precarização não apenas desvela uma condição ontológica da força de trabalho como mercadoria, mas explicita novos modos de alienação/estranhamento e fetichismo da mercadoria no mundo social do capital (ALVES, 2007). Para o autor no Brasil, a experiência da precarização do trabalho é resultado da síndrome objetiva da insegurança de classe (insegurança de emprego, de representação, de contrato) que emerge como numa textura histórica específica - a temporalidade neoliberal. Ela é elemento compositivo do novo metabolismo social que emerge a partir da constituição do Estado neoliberal.

Para Segnini (2000, p. 73),

A estrutura do mercado de trabalho também tem passado por mudanças: altas taxas de desemprego são acompanhadas da crescente insegurança e precariedade das novas formas de ocupação. A flexibilização da força de trabalho (contratos de tempo parcial, subcontratação, terceirização, etc.) inscreve-se no mesmo processo que articula o discurso por maiores níveis de escolaridade para os trabalhadores que permanecem empregados e ocupam postos de trabalho considerados essenciais para os processos produtivos nos quais se inserem.

Infiro que a precariedade vem tomando extensas proporções, se apresentando como trabalho e que na verdade como, assinala Mészáros (2002), são atividades disfarçadas de práticas trabalhistas flexíveis (eufemismo para a política de precarização da força de trabalho), pautadas na máxima exploração administrável do trabalho em tempo parcial de um lado e, de outro, numa redução significativa do padrão de vida. Esta é uma definição que cabe perfeitamente ao setor de telemarketing exposto ao logo deste estudo.

Os autores Araújo (apud CASTEL, 1998), entendem por precarização do trabalho as formas particulares de emprego que recobrem situações heterogêneas: aquelas sem contrato ou com contratos por tempo determinado, interinidade, trabalho de tempo parcial e formas *atípicas* de emprego. A precarização do trabalho elenca inúmeras e sobrepostas situações - perda da renda, o trabalho por conta

própria, trabalho sem carteira assinada, contrato por tempo determinado, insegurança em relação à proteção social, desemprego disfarçado, trabalho desprovido de garantias -, e se apresenta agravada, mais complexa e disseminada na realidade dos países em desenvolvimento.

A flexibilização é indissociável da precarização e cabe no contexto do trabalho no setor de telemarketing por englobar dimensões associadas e imbricadas como o acesso ao emprego, o seu conteúdo, jornada, o preço da força de trabalho barganhada pelo capitalista.

Nas palavras de Uriarte (2002, p. 9),

A flexibilização se produz de múltiplas normas, duas das quais se destacam: diminuindo ou eliminando direitos ou benefícios trabalhistas, ou então, modificando a relação entre as fontes, mediante a prescindência dos preceitos legais pela negociação coletiva ou o acordo coletivo pelos indivíduos (rectius: em geral, a vontade unilateral do empregador). Esta segunda modalidade flexibilizadora – a prescindibilidade de normas heterônomas por normas autônomas ou de normas coletivas por acordos ou atos individuais – é em última instância, um meio de chegar à primeira: a diminuição ou eliminação de direitos ou benefícios trabalhistas.

A precarização atinge os trabalhadores e trabalhadoras sujeitos de direitos e que hoje são vítimas da *flexibilização do trabalho*, processo este que acentua ainda mais o processo de precarização, ficando desta forma a força de trabalho, os salários, a gestão do trabalho como todo, a mercê das leis do mercado. É neste contexto de precarização e flexibilização que se traz à tona a realidade sobre o trabalho no setor de telemarketing e em específico trabalhadoras deste espaço laboral.

Concordando com Dias (2010, p. 84),

[...] a lógica da acumulação flexível, instaurada no bojo de tais mutações, conduz a um novo tipo de sociedade salarial, a uma heterogeneidade de práticas laborais, de emprego (este coexiste com grandes índices de desemprego e de subemprego) e, conseqüentemente, à diversificação na exploração da força de trabalho. Isto se efetiva, principalmente, via introdução de novos mecanismos de apropriação dessa força de trabalho; desmonte do setor produtivo estatal com privatização de serviços públicos, de regulação de trabalho com perdas trabalhistas conquistadas na luta originando uma segmentação jurídica que restringe ao invés de ampliar as garantias de um contrato de trabalho regular, submetendo a sua lógica à racionalidade instrumental do mercado; terceirização, expansão do trabalho informal, dentre outras que expressam as múltiplas faces da precarização.

A referida força de trabalho se expressa aqui, em sua maioria, por trabalhadoras que constituem uma parcela crescente e expressiva no telemarketing, espaço este, que sofreu impactos dos processos de reestruturação produtiva e que

imprimem como características a flexibilização e precarização do trabalho, necessárias ao modelo de acumulação capitalista.

Para Alves (2007) no Brasil, a experiência da precarização do trabalho é resultado da síndrome objetiva da insegurança de classe (insegurança de emprego, de representação, de contrato), que emerge como numa textura histórica específica - a temporalidade neoliberal. Ela é o elemento compositivo do novo metabolismo social que emerge a partir da constituição do Estado neoliberal.

Possui, como base objetiva, a intensificação (e a ampliação) da exploração (e a espoliação) da força de trabalho e o desmonte de coletivos de trabalho e de resistência sindical-corporativa; além, é claro, da fragmentação social nas cidades, em virtude do crescimento exacerbado do desemprego total e a deriva pessoal no tocante a perspectivas de carreira e de trabalho devido à ampliação de um precário mercado de trabalho.

Para Antunes (2009, p. 10),

Dentre as distintas formas de flexibilização – em verdade precarização – podemos destacar a salarial, de horário, funcional ou organizativa, dentre outros exemplos. A flexibilização pode ser entendida como “liberdade da empresa” para desempregar trabalhadores; sem penalidades, quando a produção e as vendas diminuem; liberdade, sempre para a empresa, para reduzir o horário de trabalho ou de recorrer a mais horas de trabalho; possibilidade de pagar salários reais mais baixos do que a paridade de trabalho exige; possibilidade de subdividir a jornada de trabalho em dia e semana segundo as conveniências das empresas, mudando os horários e as características do trabalho (por turno, por escala, em tempo parcial, horário flexível etc.), dentre tantas outras formas de precarização da força de trabalho.

A definição do autor contempla esta discussão, pois nomeia características essenciais para o desvelamento da problemática. Assim, levando em consideração a fala dos trabalhadores e trabalhadoras do setor de telemarketing sobre como se desenvolviam a dinâmica das atividades e compreender acerca da permanência enquanto *colaboradores(as)*.

Neste processo, identifiquei as referidas categorias (precarização e flexibilização) como fatores associados, imbricados que afetam a vida das trabalhadoras e trabalhadores neste espaço sócio ocupacional.

Nogueira (2003) ressalta que, a lógica da flexibilização na atual reestruturação produtiva do capitalismo, juntamente com o neoliberalismo, estabelece relações com o crescimento do emprego das mulheres.

Para Alves (2007), o processo de precarização do trabalho é o processo de diluição (ou supressão) dos obstáculos constituídos pela luta de classe à voracidade do capital no decorrer do século XX. É a explicitação da precariedade como condição ontológica da força de trabalho como mercadoria. A precarização possui um sentido de perda de direitos acumulados no decorrer de anos pelas categorias de assalariados. A precarização é a síntese concreta da luta de classes e da correlação de forças políticas entre capital e trabalho. É o conteúdo do Estado político e da decadência histórica do capital.

O processo de precarização do trabalho tem se tornado mais intenso nas últimas décadas e quando se trata dos empregos ocupados por mulheres percebe-se a expressão das desigualdades entre mulheres e homens no mercado de trabalho. As mulheres adentram o mercado de trabalho em quantidades expressivas nas últimas décadas, no entanto, a estrutura sexual não mudou, ainda persistem as ocupações em trabalhos precários significando segregação social e desigualdades, a exemplo, a experiência do trabalho no telemarketing.

Desta forma, podem-se conhecer, as experiências vivenciadas do processo de precarização do trabalho como demonstrado por esta operadora:

A exigência é muito grande, o emprego é cansativo, você se estressa muito, [...] você trabalha com um headset no ouvido, por muito tempo, seis horas e vinte minutos todos os dias, vai te trazer algum dano, obvio, então problema de audição, traz dores no ouvido, as cadeiras estão danificadas, e prejudicam, dão dores nas costas, por que elas não são adequadas, precisam de manutenção e não estão sendo feitas, então elas te prejudicam nesse sentido, e o salário é muito baixo. (Informação verbal)⁶⁴.

A saúde (física e mental) dos trabalhadores e trabalhadoras fica comprometida, pois para realizar as atividades cumprem exigências, sendo obrigadas a se submeterem a uma postura estática, como já descrito neste estudo, por horas; digitação repetida e intensa; mobiliário desconfortável, o que revela a realização do trabalho em condições inadequadas. Esta condição expõe todos(as) a desgastes que podem causar danos permanentes em suas vidas.

Precarização e flexibilização associam-se. Essa associação funciona de forma negativa para a classe trabalhadora, pois eleva-se a exploração, ao mesmo tempo em se reduz ou se desconhece direitos conquistados ao longo do tempo. Então, o que se constata neste caso em evidência, é um processo estrutural de precariedade onde pode perceber através da inserção e permanência das mulheres

⁶⁴ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito A.

nesta atividade laboral, em contratos em tempo parcial ladeado pela instabilidade e insegurança.

Como se pode observar nesta situação relatada: “[...] a gente tem que trabalhar sob pressão, nem é todo mundo que se adapta, porque a gente é pressionada o tempo inteiro para manter o resultado, tem que trabalhar com metas o tempo inteiro [...]” (Informação verbal)⁶⁵.

Os proprietários dos meios de produção desenvolvem mecanismos de gestão do trabalho com a intenção de desenvolver estratégias que venham a dar conta de reverter problemas relacionados a déficit de lucro. Esta é a razão primordial na qual se situam as atividades laborais. Por isso a necessidade do ritmo intensificado, promovendo e mantendo assim, a dinâmica das forças produtivas, mas que, acabam por explorar ao máximo a classe trabalhadora comprometendo sua permanência, uma vez que, fica difícil cumprir e manter tantas metas em muitos anos de trabalho, ascender profissionalmente e manter-se ativo e sem adoecimentos na empresa.

Como também reafirma este supervisor de equipe:

O operador tem que se preocupar quando ele começa a não bater nenhum tipo de meta, quando ele começa a faltar, quando as rechamadas ficam altas, o T.M.A. é alto, quando os casos de Anatel dele são altos, quando está tudo alto, se ele não entrega nenhum desses indicadores, ele tem que se preocupar, mas fora isso são metas traçadas que são atingíveis [...] (Informação verbal)⁶⁶.

A empresa desconsidera qualquer variável existente na realização do trabalho, como se todo e qualquer problema apresentado pelos clientes fossem de inteira responsabilidade dos(as) trabalhadores(as) em resolver o que na verdade está fora do alcance e de suas responsabilidades em situações tais como: acesso a internet, nos casos em que isto ocorreu por conta da abrangência restrita da empresa (instalação de torres) ou interferência climática (chuva), os casos de trote que aparecem como rechamadas (o mesmo número liga várias vezes para ser atendido pela empresa).

Como também podem ser percebido em relação aos atendimentos, quando a intenção se difere da qual os serviços são prestados, a exemplo:

As rechamadas também acontecem por outros motivos como, por exemplo, trote, tarados sexuais, eles sabem que aqui trabalha muita mulher esses vão ligar várias vezes. Pessoas que ligam de presídios tentando dar golpes

⁶⁵ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito B.

⁶⁶ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

com créditos, pessoas que ligam para conversar desabafar e nesse caso também vai estourar o TMA. (Informação verbal)⁶⁷.

O setor de qualidade da empresa não identifica este tipo de situação como algo sobre as quais as operadoras não têm como controlar, levando a uma avaliação negativa do(a) trabalhador(a), que a avalia como um atendimento mal sucedido.

Para este departamento, se o cliente está ligando repetidamente, é porque o atendimento não foi bom, o operador não está gerando lucro, não está apto, o atendimento não está sendo feito com qualidade e por isso a sua permanência está comprometida na empresa. Todas estas situações vão impactar no abusivo controle de metas e, conseqüentemente, no desempenho e o salário das operadoras e operadores, no rendimento das equipes, no trabalho dos(as) supervisores(as) e coordenadores(as). Em algumas destas situações é possível identificar as imagens de gênero (assédio dos clientes, as características tidas como femininas como a paciência para ouvir, o fato de saberem que ali trabalham mais mulheres que homens e que as chances delas atenderem é maior) comprometendo o resultado do trabalho. São alguns exemplos em que se somam a cobrança feita por supervisores(as), o que eleva a tensão no ambiente. “[...] e os supervisores ficam gritando olha o TMA! É um horror de tantos de gritos, pressão pra gente não passar do horário estabelecido. Vocês são muito lerdas!” (Informação verbal)⁶⁸.

Os indicadores de produtividade também aparecem ligados á dominação sexual, indicando uma estrutura de subordinação no local de trabalho onde o superior(a) constrange e humilha as operadoras, uma vez que o termo empregado no comando para a produtividade aparece no gênero feminino (lerdas). Isto não se dá por acaso, posto que o setor de telemarketing é representado pelo sexo feminino e que a figura masculina impõe seu *poder* para subordinar, dominar a força de trabalho em evidência.

Fatores como qualidade dos serviços prestados ligados ao tempo para o atendimento condicionam o sistema de metas, e estas, por sua vez parecem quase inatingíveis. Então, praticas de dominação por meios gritos e situações vexatórias (monitoração da escuta, alertas de que se o T.M.A. da equipe cair, a culpa é delas) são constantes. As justificativas são dadas por meio desse tipo de intimidação.

⁶⁷ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito G.

⁶⁸ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito G.

Para fazer jus a uma renda maior, se submetem a exploração mais acirrada ainda. A dinâmica maçante da atividade também é colocada por esta operadora que aponta a intensificação dos ritmos do trabalho e as condições para permanecer: “Trabalho seis horas e 20 minutos e faço hora extra todos os dias, duas a mais cada dia, às vezes até mais, e também vendo a minha folga [...]” (Informação verbal)⁶⁹.

Este trabalho deixa a gente esgotada, você tem que atender no mínimo 50 ligações por dia, você acaba de atender e já cai outra ligação é uma trás da outra, tem gente que atende 120 ligações muitas horas naquela posição e com o fone no ouvido o tempo todo, e tenho que bater a meta pra continuar aqui. Tenho que ter bons resultados, tenho que estar na média, e estão avaliando a gente o tempo todo. Aqui ou você bate as metas ou tá na rua. (Informação verbal)⁷⁰.

Relatos como estes são comuns entre as trabalhadoras, assim como suas insatisfações frente as condições de trabalho. A pressão para produzir cada vez mais rápido, condiciona o exercício da atividade a uma intensidade tornando-a desgastante, com frequentes ameaças de desemprego.

As intensificações dos ritmos do trabalho expressam para ambos (empregador e empregados) a imposição do sistema capitalista, porém com reflexos e implicações diferentes, uma vez que o ganho econômico tem valor e reflexo distintos. Sua prática para o trabalhador(a) prejudica sobremaneira sua saúde e os ganhos são ínfimos, enquanto que para o empregador os ganhos são multiplicados e acumulados.

Para Hirata (2010), o trabalho precário conduz a intensificação do trabalho, porque, de um lado, há uma ameaça sobre os trabalhadores(as) estáveis e dos que estão desempregados e procuram trabalho, estão dispostos, de alguma maneira, a aceitar as condições salariais, financeiras e de trabalho mais difíceis e penosas.

Desta forma, entre trabalhar nessas condições ou ficarem desempregados, as pessoas acabam por se submeterem a exploração, visto que, as vagas para acesso ao trabalho no geral são restritas. O controle do tempo é extremamente rígido e funcional ao sistema capitalista, como já vimos. No telemarketing, é um dos mecanismos para a sobrevivência do setor e de extração do

⁶⁹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito D.

⁷⁰ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito G.

sobretabalho, motivo pelo qual a limitação para alimentação é vital. Como demonstrado pela entrevistada abaixo.

Nós operadoras, dependendo do horário temos que fazer as refeições aqui, temos 20 minutos para almoçar, temos que pedir a comida na hora e não dá tempo nem de engolir, com medo de estourar essa pausa do almoço, a gente já subia para atender ainda engolindo a comida; era desagradável algumas pessoas se sentiam mal. Esses vinte minutos que a gente gastava almoçando, tinha que repor no final do expediente. (Informação verbal)⁷¹.

No contrato de trabalho da Telebrasil, esta condição é expressa na cláusula 2 - Do horário: O empregado terá uma jornada diária de 6 horas e 20 minutos perfazendo uma jornada mensal de 180 horas. O empregado terá direito há 2 (dois) de pausa de 10 (dez) minutos contínuos, após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho e intervalo de 20 (vinte) minutos para a realização das refeições.

A racionalização do tempo no setor de telemarketing é considerada um princípio padrão e necessário. Seu uso ao máximo indica lucro, do contrário, quanto mais tempo os trabalhadores e trabalhadoras ficarem sem atender, menos lucro a empresa obtém. O segmento tem como base atender o maior número de ligações possíveis no menor tempo possível.

Destarte, percebe-se nitidamente, as exigências do setor principalmente quanto à utilização do tempo. Características do toyotismo que, em seu modo de operar, possui vários tipos de programas para gerenciar a qualidade total das atividades, condição usada no setor de telemarketing, permeada também pela produção *just-in-time* que conduz à produção enxuta, assim como as formas de pagamento e de remuneração flexível, seu funcionamento na rede em que todas as filiais seguem esta lógica.

Esta forma de desenvolvimento do trabalho acaba por impactar de forma negativa a vida dos trabalhadores e trabalhadoras:

Aqui você pode ficar surda porque passa muito tempo com um headset no ouvido, quando sentimos dores, fazemos exames, mas os médicos daqui sempre vão dizer que você está bem. Trazemos atestado de outros médicos com pedido de repouso e quando chegam aqui eles dizem que tá normal. Os médicos da empresa ainda ficam desconfiando que o atestado seja falso, eles dizem que a pessoa está apta, então só a pessoa entrando na justiça. (Informação verbal)⁷².

A rotina do trabalho no *call center* promove diversos fatores em potencial risco, com efeito, a saúde os ritmos acelerados para produzir, pausas que não são

⁷¹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito I.

⁷² Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

usadas em virtude da dinâmica do trabalho e que por sua vez influenciam nas metas de produtividade desgastantes, movimentos repetitivos; pressão constante, inadequação do mobiliário e equipamentos em mau estado de uso, manter-se na mesma postura física por muito tempo. Por isso, os relatos mais constantes estão relacionados a dores musculares, coluna, cabeça, garganta, ouvido, e casos que em que há constatação de lesões diversas chegando até mesmo ao déficit ou incapacidade. Fatores relacionados à questão psicológica também foram citados, representados por choro fácil e ainda o desenvolvimento de depressão e ansiedade.

Sempre estamos precisando ir ao médico. Neste trabalho, eu já tive várias vezes com problemas de infecção urinária por não poder parar para ir ao banheiro, as dores no ouvido também são constantes, minhas mãos têm dia que doem muito porque repetimos os mesmos movimentos todos os dias, estou com medo de já estar com L.E.R. (Informação verbal)⁷³.

O telemarketing é um setor de trabalho frequentemente associado ao adoecimento e que tem a precarização como uma das causadoras do déficit no estado de saúde dos trabalhadores e trabalhadoras. O controle sobre o uso do banheiro, o uso intensivo do fone de ouvido, da digitação, a pressão para alcançar as metas são exemplos do que ocorre na organização do no setor e que causam doenças no corpo e distúrbios de ordem psicológica.

É por mobilizar com intensidade e profundidade a alma humana, que o capitalismo, com sua nova cultura da fluidez e precarização, contribui para a epidemia de novas doenças psicossomáticas. As doenças do novo capitalismo atingem mente e corpo, provocam estresse e depressão. São os sintomas da colonização intensa da vida social em grupos de trabalho (*team work*), as novas técnicas de manipulação gerencial que cobiçam os valores dos colaboradores, suas crenças, sua interioridade e sua personalidade, etc. (ALVES, 1999 apud ALVES 2007).

Este cotidiano no telemarketing é exaustivo. O desenvolvimento das atividades é repetitivo e associado a um rigoroso controle por parte da empresa, o que desencadeiam processo de adoecimentos tanto de ordem física quanto psicológica. Para o tratamento trabalhadores(as) recorrem ao plano de saúde oferecido pela empresa, no entanto este não supre a necessidade principalmente em relação aos problemas de saúde ocasionados em função da atividade:

[...] o plano de saúde que a empresa está vinculada só pode ser usado após três meses de trabalho, tem pessoas que perdem a voz antes dos três

⁷³ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito I.

meses, e não tem direito ao atendimento, e as especialidades que precisamos não tem nesse plano, especialidades que estão relacionadas a problemas que temos constantemente por causa desse tipo de trabalho [...], a gente tem um plano de saúde, mas, por exemplo, há seis meses eu tento entregar um exame e não tem médico [...] todo mês vou lá e não tem medico e a gente reclama eles dizem que colocam na agenda da médica, mas não colocam então a gente tem plano, mas é a mesma coisa que não ter [...] (Informação verbal)⁷⁴.

Esta condição aprofunda mais ainda as difíceis condições de trabalho em tempos de precarização. Os(as) trabalhadores(as), principalmente no cargo de operador(a), têm dificuldade para manter a permanência uma vez que, de um lado está à manutenção de sua saúde e de outro o risco de perder o emprego, pois saindo de forma *voluntária* perdem seus direitos. Esta lógica favorece apenas a empresa, ou seja, o dono dos meios de produção.

Fatores ligados à redução de custos também se relacionam a forma de acumular capital e tem impacto na redução ou corte de benefícios:

[...] há dois anos quando a empresa começou, me ligavam quase todo dia, me ofereciam um monte de benefícios. Esses benefícios que tinha não são os mesmos de agora, mudou tudo acho que eles viram que aqui no Maranhão não era preciso [...]. Então, começaram a cortar [...] (Informação verbal)⁷⁵.

Nesse sentido, Silva e Yazbek (2006), colocam que, o desenvolvimento de alterações das grandes proporções no mundo do trabalho pode-se identificar uma piora na qualidade dos postos de trabalho, com precarização nas relações de trabalho, baixa remuneração, instabilidade e ausência da proteção social.

O controle do tempo somado ao aumento da produtividade, a grande responsabilidade para cumprir todas as demandas causa angustias, que dizem respeito a satisfação na realização, permanência no trabalho: “Trabalhar aqui, é trabalhar sob pressão o tempo todo, se alguma coisa der errada aqui por algum erro meu será fatal, nem que eu trabalhe a minha vida toda de graça pra eles nunca vou conseguir pagar [...]” (Informação verbal)⁷⁶.

Por meio da introdução das novas práticas de gestão (intensa, vigiada, polivalente), decorrentes do processo de reestruturação produtiva, ocorreu o que se pode identificar como intensificação do ritmo da produção. Neste processo é nítido o estabelecimento da flexibilização, identificada na atividade do telemarketing e seu alucinante controle do tempo da produção (quanto mais ligações atendidas em um

⁷⁴ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

⁷⁵ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito G.

⁷⁶ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito H.

curto espaço de tempo), do trabalho em grupo (juntos numa equipe para buscar maior eficiência na prestação dos serviços), nas disputas que são travadas no interior da atividade e para isso é preciso ter os ritmos intensificados (preferencialmente sem rechamadas). As avaliações da produtividade (aqui está associada ao rápido atendimento e sem rechamadas) e da qualidade (sanando todas as dúvidas do cliente dentro do TMA), incentivo por parte da empresa para concorrência entre equipes e *colaboradores*.

Esta dinâmica de funcionamento desenvolve um comportamento para competir o tempo todo, em que o que vale é produzir, atingir todas as metas estabelecidas, dificultando qualquer possibilidade de solidariedade, além de enfraquecer a classe dos(as) trabalhadores(as) de telemarketing.

[...] eles trabalham sobre pressão, eles têm que atingir metas aqui na empresa, tem vários setores todos eles trabalham com metas então, assim, trabalhar em equipe, é um dos principais critérios exigidos até mesmo porque, para bater uma meta precisa estar realmente engajado, com a equipe de trabalho, o atendimento, com o público principalmente trabalha com o setor de reclamação é exigido à questão psicológica [...] (Informação verbal)⁷⁷.

A exploração é intensificada, afim de que se cumpra o previsto na produtividade, dentro do tempo e padrão imposto pela empresa. Esta é expressão da dinâmica da exploração que tinge a saúde física e psicológica.

Antunes (1999) analisa que, o advento de um modelo de produção mais enxuto, ao flexibilizar o aparato produtivo, também flexibilizou a jornada de trabalho, passando a requerer da classe que vive do trabalho, a partir das necessidades do mercado consumidor, jornada de trabalho intensiva e admissão de trabalhadores temporários e subcontratados. Assim, a jornada pode reduzir-se, enquanto o ritmo intensifica-se, alimentado pelas inovações tecnológicas que possibilitam a maior exploração, fragmentação e controle da classe trabalhadora.

No telemarketing, a rapidez na execução das atividades, o controle e supervisão permanente sobre o trabalho e a produção intensa sem *desperdício* de tempo, advém principalmente, da forma como se desenvolve o trabalho. Características que imprimem o taylorismo/fordismo no processo laboral.

Como podemos identificar na exposição desta trabalhadora:

[...] por que ao mesmo tempo em que você vai, esta atendendo, você tem que tá registrando protocolo e pra isso precisa ser rápida na digitação, você tem que registrar todos os protocolos, o registro de protocolos é uma meta

⁷⁷ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito J.

obrigatória, tem que ser cumprida, e tem que ser 100 % das ligações, e 100 % protocolos registrados, então é pra isso que você faz a prova de digitação para avaliarem sua rapidez no atendimento. (Informação verbal)⁷⁸.

Tudo é controlado e sob exigência de cumprimento de um script sem qualquer falha nos procedimentos, no tempo de atendimento, porque do contrário, implica em perdas do lucro para a empresa que, por sua vez, não admite *falhas*. Neste sentido o erro em qualquer procedimento compromete a permanência no emprego.

Como exemplo a flexibilidade como forma de exploração:

[...] a gente tem que ter uma disponibilidade, por que a cada final de semana a gente tem uma escala ela é feita tipo rodízio, tu vem na semana, de tarde, num final de semana tu pode ser escalado para vir de madrugada, pode ser escalada pra vir de manha cedo, tem que ser paciente também, tu tem que um ritmo muito mais frenético do que tu tinha quando era operadora, porque tu tens que correr atrás do resultado da operação toda. (Informação verbal)⁷⁹.

O telemarketing expressa-se claramente através da flexibilidade, característica essencial para contribuir e manter a lógica do capital. Extração do lucro através do aprofundamento do processo das precárias condições de trabalho percebido nesta afirmação:

[...] trancavam os banheiros para não gastar água nem luz [...] depois disso tudo não foi o suficiente então cortaram a van, isso também foi uma estratégia porque ninguém iria pra aquela parada 11 horas da noite então, as pessoas pediram para sair e pedindo pra sair reduziu os custos de pagar os direitos. Então, cortaram o pessoal, a van, e saíram no lucro. (Informação verbal)⁸⁰.

Esta situação também foi colocada por outra operadora demonstrando a constância desse tipo de situação:

[...] a gente já foi obrigado vim pra esse horário. Quem quisesse tinha que ser nesse horário [...] não tem mais essa van pra levar [...]. E quem sai onze horas da noite tem que se virar. Semana passada teve uma amiga que dormiu aqui porque não teve ônibus ao invés deles beneficiarem fez foi piorar tirando essa van [...] é complicado 11h20min ai reduziram esse horário pra gente sair 11 horas da noite é muito arriscado. Teve gente que pediu conta porque estava chegando em casa 1 meia da manhã e fazia curso pela manhã e eles não mudam os horários, em último caso só mudam a gente de horário se você não tiver falta e não é certeza conseguir. (Informação verbal)⁸¹.

A medida de corte de pessoal voltada para flexibilizar, reduzir custos precariza mais ainda à força de trabalho de quem fica, uma vez que, serão menos

⁷⁸ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito A.

⁷⁹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito E.

⁸⁰ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

⁸¹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito D.

peças para atender um fluxo de ligação cada vez maior. Nesta condição, não há ganho algum para os trabalhadores e trabalhadoras. “Eles chegam a implorar para a gente fazer hora extra porque demitiram muita gente, só que a hora extra aqui no telemarketing é o tanto que tu puderes ficar, se eu fizer 4 horas extra, eu recebo o pagamento de três, então não vale a pena.” (Informação verbal)⁸².

De acordo como art. 59 da CLT - “A duração normal do trabalho poderá ser acrescida de horas suplementares, em número não excedente de 2 (duas), mediante acordo escrito entre empregador e empregado, ou mediante contrato coletivo de trabalho.” determinou que a prorrogação de jornada de trabalho não possa ser superior a 2 (duas) horas diárias (BRASIL, 1943).

Outra medida que a empresa toma para cortar gastos está relacionada à utilização de pessoas de pessoas do programa jovem aprendiz para realizar o trabalho a custos reduzidos isso ocorre principalmente no setor de RH da empresa, se fosse contratar uma pessoa de nível superior gastariam muito mais ao invés disso o que acontece.

O contracheque da gente é para estarem incluídos as horas extras e o adicional noturno, por isso esperamos receber mil e pouco e os contracheques estão vindo muito errado, estão vindo 300, 400, 500 reais. A maioria aqui está assim, todo o mês vindo errado, não é um mês que está vindo errado todos os meses eles estão errando foi isso que nos inquietou [...] porque no RH eles não colocam o pessoal adequado, a maioria são “babies” é o pessoal contratado do SENAC, estagiários que mal sabem mexer [...] (Informação verbal, grifo nosso)⁸³.

Colocar estagiários para realizar atividade de profissionais no setor de recursos humanos, está relacionado à estratégia para redução de gastos, uma vez que, um profissional sairia mais caro para a empresa. Contabilizando como mais um fator da precarização.

De acordo com Araújo (2013), o estado de precariedade no trabalho é aquele definido pela falta ou escassez de emprego, pela deficiência contratual trabalhista, pela imperfeição na qualidade das condições de trabalho, pela insuficiência de rendimentos, pela perda de direitos e benefícios conquistados historicamente.

Para demonstrar a insatisfação com esta situação e promover uma mudança na situação de descaso com o corpo funcional, as trabalhadoras da área da operação compartilham, criam estratégias para combater algumas expressões da

⁸² Depoimento retirado da entrevista com o sujeito G.

⁸³ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

flexibilização e precarização: “[...] nós do turno da madrugada começamos a fazer greve, todos os dias a gente parava por uma hora o atendimento, até que o nosso salário começou a sair certinho [...]” (Informação verbal)⁸⁴.

Esta experiência de greve vivenciada pelo turno da madrugada serviu para que o turno do dia a tomasse como positiva e também fizesse uma tentativa. No entanto, não foi possível conseguir o mesmo resultado, o principal problema apontado por estes estão relacionadas às condições desfavoráveis para a mobilização, aspectos próprios da lógica de acumulação capitalista, a dificuldade de mobilizar um maior número de pessoas, alienação no trabalho, isto resulta em perda para toda a classe trabalhadora.

[...] o pessoal do dia tem medo de fazer greve nesse, turno é muita gente pra fazer a cabeça de todo mundo, mas na madrugada como é mais pouquinho [...] a gente tem como se organizar [...], mas um dia eu contei que a gente conseguiu o que queria fazendo greve, então eles começaram a se organizar para fazer e foram descobertos e os cabeças foram demitidos, os que ficaram são monitorados e por qualquer besteirinha que você fizer te demitem por justa causa, eles ficam monitorando direto todas as ligações, eles ficam te marcando, dizem que tu tá fazendo confusão na operação [...] (Informação verbal)⁸⁵.

Reforçando esta ideia e trazendo as transformações sofridas em determinados espaços ocupacionais, Antunes (2012) assegura que o ritmo quase alucinante da terceirização e da automatização, que marcam o fetiche da tecnologia, acabou atuando também para dificultar os laços de solidariedade de classe, reforçando ainda mais a flexibilização e a consequente precarização do trabalho no setor de telecomunicações.

No fluxo das tendências anteriormente analisadas, também a terceirização foi recorrente, sobretudo por meio da introdução dos *call centers*, que passaram a se responsabilizar por todo o serviço de mediação do cliente com a empresa.

De acordo com Mota e Amaral (2008, p. 8),

Para os trabalhadores, além dos impactos objetivos da crise, especialmente em função do desemprego, da precarização do trabalho, dos salários e dos sistemas de proteção social, observa-se a construção de outras formas de sociabilidade marcadas por iniciativas pragmáticas de enfrentamento da crise, fraturando suas formas históricas de organização e esgarçando uma cultura política que comporta alternativas à ordem do capital. Estas sociabilidades emergentes relacionam-se com a necessidade que tem o capital, neste momento, de criar novas formas de subordinação do trabalho. Ou seja, que permitam flexibilizar a produção e intensificar a produtividade

⁸⁴ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

⁸⁵ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

do trabalho longe da tradição conflitiva que sempre permeou a relação entre patrões e empregados.

Este modelo de gestão do trabalho dificulta a organização de trabalhadores e trabalhadoras, inviabiliza possibilidades de luta por melhores condições de trabalho. A empresa se apoia no fato da instabilidade dos vínculos para dominar, oprimir, utilizando-se para tanto da intimidação da demissão.

A nova e estratégica denominação dada aos trabalhadores enquadra-se perfeitamente dentro dos princípios da acumulação flexível relacionados ao controle e disciplina que tem como objetivo quebrar as resistências dos trabalhadores e trabalhadoras, através da imposição do “[...] modelo do trabalhador colaborador e da empresa como o ambiente onde pode aflorar o consenso social.” (LIMA, 2006, p. 115).

Quando questionado sobre a participação do sindicato da categoria diante desse quadro de precarização, esta operadora coloca:

A gente paga o sindicato [...] aqui é uma empresa grande, por isso tem que ter no mínimo umas 400 pessoas pra votar, para ter direito a ticket alimentação, por que a clausula desta empresa é de Minas Gerais e lá eles ganham ticket alimentação, transporte, o salário é outro, mas aqui [...] eles dizem que aqui eles não podem pagar ticket alimentação e eu perguntei, mas não é a mesma empresa? As pessoas não sabem de seus direitos, os que se rebelam são sempre aqueles que saem logo [...] (Informação verbal)⁸⁶.

A respeito desta condição Pochmann (2006, p. 40), “[...] os princípios neoliberais de redução do custo do trabalho, como a flexibilização dos contratos de trabalho ou a diminuição dos gastos sociais, permanecem ainda em vigor em nosso país.” É explícita a dificuldade para poder participar das reuniões do sindicato principalmente por conta da dinâmica da organização do trabalho, que tende a desarticular esta classe de trabalhadores, dificultando a constituição de laços de identidade, de consciência de classe, ao mesmo tempo em que favorece a exploração da força de trabalho.

A dificuldade em participar das reuniões do sindicato por vezes aparece como justificativa para não se fazer assembleias em horários favoráveis a maior participação, quando na verdade, se observa um certo cuidado para evitar o choque de interesses.

O sindicato [...], só faz assembleia quando a gente tá aqui trabalhado, não faz assembleia na hora que a maioria pode ir, e ainda dizem para gente que não vamos porque não queremos, se tu fores sair daqui do trabalho pra ir às

⁸⁶ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

reuniões, tu pega falta, e se faltar pega uma advertência, se faltar a segunda vez advertência escrita, a terceira vez é suspensão e depois é demitido por justa causa [...] (Informação verbal)⁸⁷.

A configuração desta atividade aponta para fatores relacionados a perdas de direitos e garantias, e enfraquecimento da luta por melhores condições de trabalho. Esta condição dificulta e até mesmo impede qualquer possibilidade de melhorias e de avanço para esta categoria profissional, instabilidade para fazer valer os direitos dos trabalhadores e trabalhadoras que se expressam por meio da ameaça ao desemprego e, assim, vão ganhando vantagem às múltiplas formas de precariedade.

A respeito disto Harvey (1992), enfatiza que, diante da forte volatilidade do mercado, do aumento da competição e do estreitamento das margens de lucro, os patrões tiraram proveito do enfraquecimento do poder sindical e da grande quantidade de força de trabalho excedente (desempregados e subempregados) para impor regimes e contratos de trabalho mais flexíveis.

Como expressão de permanência e ascensão a necessidade de aceitar a flexibilidade:

Para ser supervisor tem que se adequar a um horário mais flexível, por exemplo, mês passado eu ficava das 15 às 23 horas, esse mês de dezembro eu começo sete horas da manhã. Então, assim, tu tens que ter um jogo de cintura para trabalhar com essa flexibilidade de horários. (Informação verbal)⁸⁸.

Boyer (1986 apud LESSA, 2001) conceitua, flexibilidade como sendo a aptidão de um sistema ou subsistema de reagir às diversas perturbações do meio ambiente, definindo cinco princípios que dão suporte às diferentes formas de flexibilidade: a organização da produção, a hierarquia das qualificações, a mobilidade dos trabalhadores e trabalhadoras, a formação dos salários e a cobertura social.

O trabalho é em equipe, mas os resultados alcançados têm que ser atingidos de forma individual. Esta condição pode ser identificada como estratégia de pressionar os trabalhadores e trabalhadoras para alcançar todas as metas, caso a equipe não consiga atingir a culpa é atribuída de forma individual, portanto carregado individualmente a culpa pelo *fracasso* no desenvolvimento das atividades, no entanto toda equipe fica sem receber o percentual de produtividade no salário:

⁸⁷ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

⁸⁸ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito C.

[...] aqui você trabalha em equipe, e não pode faltar todo dia, tu tem que mostrar pra gerente que tu não tem falta, porque isso faz parte das metas, se bater metas você ganha prêmios, aí no caso se tu tem faltas, vai contabilizar para a equipe toda, e não ganhamos prêmios [...] (Informação verbal)⁸⁹.

A gestão da força de trabalho no telemarketing é permeada por competições em que os prêmios, a primeira vista, parecem simbolizar grande ganho para os(as) trabalhadores(as), e assim, estes são motivados a produzir cada vez mais em ritmo acelerado que corresponde a uma funcional pressão agregando mais responsabilidade aos trabalhadores e trabalhadoras e gerando conflito entre os mesmos e entre as equipes cooperando para o enfraquecimento da classe.

Esta é mais uma forma de condicionar ao trabalhador a uma disciplina que está relacionada aos padrões estabelecidos pela empresa com a intenção de acumular rendimentos descontados inclusive no baixo custo das *garantias oferecidas* como pode evidenciar:

[...] o adicional noturno é sessenta e três centavos, eu pensei que fosse mais, cada hora trabalhada no período noturno custa 0,63 centavos. O adicional começava a contar a partir das 23 horas, eu sempre fiquei esse horário dava pra fazer tudo durante o dia [...]. Mas, percebi que não valia a pena. (Informação verbal)⁹⁰.

Lima (2005) salienta que, no período atual, ganhos de produtividade, inclusive menores, têm convivido com índices de desemprego e níveis de precarização das condições de trabalho significativamente mais elevados.

O corte de gastos submete o trabalhador à redução de benefícios, e influencia em um processo de flexibilização estrutural como expõe esta operadora:

Cortaram nosso transporte, ficamos sem van para ir pra casa no turno da noite e madrugada, aí tivemos que trabalhar até 23 horas e sair às 5:20 da manhã e quem entrava meia noite saía 6:20 da manhã, o adicional noturno também foi cortado a gente desse horário de 23 perdeu o adicional noturno porque ele começa a contar depois das 23 horas e 23 minutos, pois foi cortado os 20 minutos, pois era 23:20 agora ficaria mais barato pra eles se tivessem 20 pessoas ganhando o adicional do que 300 como era antes. (Informação verbal)⁹¹.

Assim, a empresa reduziu consideravelmente o número de trabalhadores(as) sem que fosse necessário pagar os seus direitos, pois sua manobra para cortar custos foi um ganho para a empresa, mas para os trabalhadores e trabalhadoras significou aprofundar a precarização das condições de trabalho. Aos que permaneceram na atividade depois desses cortes, buscaram o

⁸⁹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito G.

⁹⁰ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

⁹¹ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito D.

sindicato com a intenção de ter obter apoio para resolver esta situação de calamidade no local de trabalho e assegurar que seus direitos não fossem suprimidos mais ainda: “Ao entrar em contato com o sindicato sobre essa questão eles nos responderam que não existe nenhuma lei que obrigue a empresa a deixar o funcionário em casa então eles disseram que não podem fazer nada.” (Informação verbal)⁹².

Nesse processo, vejamos o que ocorre com os que se arriscam a participar das reuniões:

Em uma reunião com o SINTTEL (sindicato dos trabalhadores em empresas de telecomunicações), uma pessoa daqui gravou a reunião pra trazer para a gerente, para ela saber quem falou mal da empresa. Nessa reunião tinha uma pessoa que estava de 07 dias de licença e quando souberam que ela estava na reunião demitiram ela. (Informação verbal)⁹³.

As relações de trabalho no sistema vigente se sobressaem, o individualismo e a competitividade. Assim, os laços sociais ficam fragilizados e a solidariedade entre os(as) trabalhadores(as) perde espaço. O resgate a solidariedade diante do exposto permitiria sensibilização da classe trabalhadora e a possibilidade de resistência aos imperativos do modo de produção capitalista. Concomitantemente, Oliveira (2003) percebe uma indefinição e fragilização quanto ao sindicato que representa os trabalhadores. Isso se devia a dificuldade surgida no setor após a privatização, quando foi ampliado o número de empresas terceirizadas que passam a integrar o processo de negociação. O rearranjo colocava os sindicatos diante de uma nova realidade negociar com uma quantidade maior de companhias privadas que seguiam a lógica de mercado e, ainda, com a necessidade de organizar os inúmeros trabalhadores e trabalhadoras dispersos(as) em diferentes empresas.

Trazendo esta observação para a realidade no interior da empresa analisada a participação sindical também sofre reflexos sendo suprimida por meio da intimidação, ameaça de perda de emprego, limitando qualquer possibilidade de melhores das condições de trabalho, salário e benefícios. A flexibilidade limita qualquer possibilidade de avanço para beneficiar o(a) trabalhador(a).

Nesse sentido, para Alves (2007) é interessante refletir, sobre a forma social e histórica que assumiu o processo de precarização do trabalho no Brasil, entendido, principalmente, como movimento de degradação da condição salarial.

⁹² Depoimento retirado da entrevista com o sujeito G.

⁹³ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito I.

Assim, estamos lidando com um processo que se desenvolve no espaço tempo e que atinge de modo diferenciado, contingentes da classe.

O autor observa que, a identificação destas forças que moldam o mundo do trabalho oculta a lógica intrínseca da acumulação de capital que significa em si, incremento da exploração da força laboral, isto é, aguda extração da mais-valia relativa (em virtude da transformação tecnológica) e da desigualdade social (como decorrência dos imperativos de precarização do trabalho conduzidos pela intensificação da concorrência mundial).

Como exemplo dessa lógica o telemarketing se expressa no cumprimento das metas, o ritmo intensificado, o tempo racionado e a opressão:

[...] tu tem uma meta pra bater em ligação, a meta é que cada operador atenda no mínimo 70 ligações por dia, pra atender você tem que resolver o problema apresentado pelo cliente em no máximo 4 minutos [...] e os supervisores ficam gritando olha o TMA! É um horror de tantos de gritos, pressão pra gente não passar do horário estabelecido. Vocês são muito lerdas! Grita o supervisor. O controle do T.M.A. É feito através de um telão que fica no espaço do atendimento visível a todos para que haja o controle do trabalho na posição de atendimento. (Informação verbal)⁹⁴.

Assim, pode-se afirmar que, os mecanismos que mais se sobressaem no que se refere ao controle das atividades do telemarketing são controle do comportamento, do conteúdo, do tempo, da quantidade de serviços realizados (atendimentos) e dos resultados. O que também torna o trabalho no *call center* um espaço de controle e por isso promove constantes situações vexatórias que submetem principalmente as operadoras, como visto, sofrem assédio moral, desrespeito, humilhações, como pode ser evidenciado nos relatos.

Outro fator evidente nesta atividade é a flexibilização multidimensional que se mostra desde o início, nas formas de ingresso e o posterior exercício do trabalho, nas condições de permanência em que podemos identificar a precarização, em suas diversas formas de expressão.

Flexibilização e a precarização são dois processos associados que se expressam na atividade do telemarketing que de uma forma ou de outra também estão presentes na saída do trabalhador(a) seja de por decisão dele por não ter condições de permanecer por conta das condições degradantes ou por medida da empresa com vistas à redução de gastos e equilibrar os ganhos. Em qualquer

⁹⁴ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito A.

situação a meta da empresa será sempre de acumular seja através da exploração da força de trabalho, da flexibilização ou supressão dos direitos trabalhistas.

De acordo com Mészáros (2002), estamos diante de um ataque à classe dos trabalhadores em todo o mundo que se revela, de um lado, no desemprego crônico em todos os campos de atividade, disfarçados como práticas trabalhistas flexíveis (eufemismo para a política de precarização da força de trabalho) e para a máxima exploração administrável do trabalho em tempo parcial, e, de outro, numa redução significativa do padrão de vida até mesmo dos trabalhadores e trabalhadoras em ocupações de tempo integral.

A permanência neste setor é afetada constantemente os principais fatores apontados estão relacionados à dinâmica das atividades, as condições de trabalho, ao sentimento de que o trabalho prestado não corresponde, aos ganhos salariais e benefícios, as mudanças de escala e horário, os problemas de saúde surgidos após algum tempo de trabalho.

No caso dos trabalhadores e trabalhadoras acompanhados pela instrutora do SENAC:

Em uma turma de 20 alunos, geralmente ficam no telemarketing 4 ou 5 [...] depois que passa o tempo que eles têm que cumprir pelo programa que seja de um ano. Eles não ficam, dizem que querem algo melhor, e melhores condições de trabalho e salário. (Informação verbal)⁹⁵.

No entanto o discurso governamental de acordo com Venco (1999), poia-se na tese da desqualificação dos trabalhadores diante das novas demandas do mercado de trabalho, numa tentativa de justificar o desemprego que vem sucessivamente superando seus próprios recordes. Nesse sentido, toma vulto à discussão sobre os programas de qualificação e requalificação, que, apesar de não garantirem, por si sós, a obtenção ou manutenção do emprego, vêm sendo amplamente utilizados como cortina de fumaça para escamotear os reais motivos dos altos índices de desemprego.

Portanto a permanência pode ser determinada direta ou indiretamente pelas precárias condições de trabalho e salário e ainda se os(as) trabalhadores(as) estão satisfazendo as metas de produção da empresa. Estas condicionalidades estão relacionadas, imbricadas na realização das atividades desenvolvidas neste emprego. Assim como expõe esta operadora:

⁹⁵ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito J.

Todo mês tem demissão, sempre no começo do mês [...] tem a reunião do coordenador com o supervisor e aí, eles fazem uma avaliação de cada operador/a, se tá produzindo, se tá tendo falta, se ela obedece ao superior dela, se não, aí bota pra rua, tem uns que ficam na lista negra pra melhorar, aí evolui aí o supervisor salva, mas se tu produz, ameniza a tua situação. (Informação verbal)⁹⁶.

Na central de atendimento pesquisada, são criadas estratégias de gestão da força de trabalho que atribuem ao empregado a total responsabilização de permanência ao emprego impondo que ou o(a) colaborador(a) se adequa as imposições ou será demitido(a), ou seja, um emprego unilateral e extremamente inseguro, instável em que o(a) colaborador(a) é totalmente responsável por manter-se empregado. Esta característica marcante de acesso e permanência ao emprego é exposta por Grazier (1990) situando que à empregabilidade, são as características individuais do trabalhador capazes de fazer com que possa escapar do desemprego mantendo sua capacidade de obter um emprego. Portanto, a permanência está bem além do que prega a empregabilidade, principalmente quando se trata da redução dos gastos e da instabilidade do mercado de trabalho.

Outros fatores associados:

O pessoal reclamou do horário até porque aqui a maioria faz faculdade, é mãe de família, então essas pessoas tiveram que pedir para sair porque entrou em choque com faculdade e com estágio. A direção perguntou vocês podem logar⁹⁷ nesse horário? Se não puder então vocês terão que pedir para sair. Pessoas que eram de um ano e pouco, quase dois anos pediram pra sair, então para empresa saía mais barato a gente pedir pra sair. Muitos não suportaram, alguns tiveram que se adaptar trocar de horário. Quem não se adequou pediu para sair. Eles ganham com isso, pois, não terão que pagar pelos direitos, eles fazem seleção outras pessoas se submetem. A própria empresa te coloca nessa situação [...] (Informação verbal)⁹⁸.

Para León (2002), existe um consenso de que as condições de trabalho estão se deteriorando o que se reflete no aumento das taxas de desemprego e na diminuição da estabilidade segurança e remuneração dos empregos existentes.

Diante do exposto, sobre a inserção e permanência da mulher no mundo do trabalho e mais precisamente no setor de telemarketing, é inegável o quanto este processo vem se fazendo de forma complexa e em muitos casos contraditória, de tal forma, esta pesquisa se lançou para compreender como se configurava a realidade maranhense sobre a inserção da força de trabalho feminina no setor do telemarketing, entendendo que não estamos de fora da lógica capitalista e de seus

⁹⁶ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

⁹⁷ Proceder junto ao computador com a intenção de acessar o sistema operativo, internet introduzindo dados de identificação pessoal, como o nome de utilizador e senha.

⁹⁸ Depoimento retirado da entrevista com o sujeito F.

métodos de extração da mais valia, tendo como reflexo a precarização do trabalho, que na atividade do telemarketing, as mulheres são maioria e conseqüentemente as atingidas. Paralelo a esta condição concordando com Dias (2010), o processo de feminização também consiste em uma possibilidade de lhes conferir maior visibilidade no mundo do trabalho, de construção de uma identidade como sujeito histórico, reivindicação antiga dos movimentos feministas.

Ponto que a participação das mulheres na atividade do telemarketing encontra-se marcada por papéis socialmente determinados, que acentuam a desigualdade entre os sexos e colocam a força de trabalho feminina em um patamar desigual, pois elas estão mais sujeitas as condições de precarização e flexibilização. O que significa que, o capitalismo utiliza a força de trabalho das mulheres para acentuar ainda mais os mecanismos de extração do sobretrabalho, o lucro ao máximo, a mais valia, a disparidade entre o salário pago e o valor do trabalho produzido, para então, ampliar as formas de precarização e destruição dos direitos sociais que foram arduamente conquistados pela classe trabalhadora e pelo movimento feminista ao longo do tempo.

4 CONCLUSÃO

A produção desta pesquisa procurou desvelar o espaço laboral do telemarketing para além da percepção de um reduto feminino com relevante possibilidade de acesso ao emprego. Levou-se em consideração de que forma e em quais condições de trabalho estavam sendo vivenciadas as experiências de inserção e permanência pelas trabalhadoras e trabalhadores. Nesse processo constatei que a força de trabalho feminina no setor de telemarketing é orientada pela divisão sexual do trabalho.

As mulheres são conduzidas ao setor porque este lhes proporciona condições para conciliar com outras atividades e responsabilidades ligadas, principalmente, com a reprodução. Através do ponto de vista do empregador foi constatado que existe a preferência pelas mulheres nesta atividade, pois na perspectiva deste, elas tendem a pensar mais sobre desistir ou não desse espaço, dada a possibilidade que lhe proporciona (de conciliação atividades profissionais com as domésticas), ainda que usufruídas a duras penas e sofrimentos. Constatei que para este emprego foram ressaltadas as qualidades tidas como femininas tais como: paciência, reponsabilidade, organização e que estes atributos têm sido importantes no desenvolvimento das atividades neste espaço sócio-ocupacional.

O uso da análise na perspectiva de gênero foi essencial, pois permitiu identificar e compreender como a divisão sexual do trabalho se expressa no setor de telemarketing, reafirmando desigualdades históricas como se fossem naturais. A divisão sexual do trabalho imprime para as mulheres espaços laborais que as posiciona em postos menos prestigiados.

Constatou-se que, para os(as) colaboradores(as) do setor de telemarketing permanecerem no emprego, é primordial entregar suas vidas à flexibilização e à máxima exploração. Estas características requeridas pelo setor estão imbricadas e colaboram para o resultado essencial: a acumulação do capital. Nesse sentido, a mulher tem servido como força de trabalho que contribui de forma relevante ao enriquecimento do capitalista.

Em relação aos processos seletivos realizados no interior da empresa, afirmo que estes se constituem em mais uma das formas de expressão da exploração e da acumulação de capital. Como bem enfatiza Segnini (2000) a relação entre escolaridade e formas de inserção no mundo do trabalho (e do desemprego)

possibilitam, em primeiro lugar, reafirmar que qualificação para o trabalho é uma relação social (de classe, de gênero, de etnia, geracional), muito além da escolaridade ou da formação profissional, que se estabelece nos processos produtivos, no interior de uma sociedade regida pelo valor de troca e fortemente marcada por valores culturais que possibilitam a formação de preconceitos e desigualdades. Isso quer dizer que os conhecimentos adquiridos pelo trabalhador através de diferentes processos e instituições sociais - família, escola, empresa - somados às suas habilidades, também adquiridas socialmente e acrescidas de suas características pessoais, de sua subjetividade, de sua visão de mundo, constituem um conjunto de saberes e habilidades que significa, para ele, trabalhador, valor de uso, que só se transforma em valor de troca em um determinado momento histórico se reconhecido pelo capital como sendo relevante para o processo produtivo. Portanto a identificação das características tidas como femininas são apontadas como positivas nesta atividade.

A conciliação trabalho doméstico com o trabalho profissional indica também uma das formas de desigualdade entre homens e mulheres no mercado de trabalho. A divisão sexual do trabalho influencia diretamente para a inserção e permanência nesta atividade. Portanto, as *competências de gênero* são *atributos* valorizados e ressaltados para ocupar vagas e também contribuem para a progressão delas neste espaço sócio-ocupacional que é precário e instável, permeado pela flexibilização, racionalização do tempo, formas de demissão, desproteção social, formação, remuneração, redução do custo do trabalho por meio de redução principalmente encargos sociais que contribuem para a degradação das condições do exercício do trabalho por diversos fatores riscos a saúde, baixos salários, intensificação dos ritmos, ou seja, uma significativa desregulamentação do trabalho, situação que acaba por impactar principalmente as trabalhadoras.

Depreendo que a empregabilidade feminina no setor do telemarketing em São Luís é consequência das estratégias de mercado para acumular capital por meio da constatação do alto índice de desemprego, supressão de benefícios sociais; baixa qualificação e da desvalorização do trabalho tido como feminino. A força de trabalho das mulheres multiplica a riqueza dos donos dos meios de produção.

A função que mais sofre com esta lógica é a de operador(a) de telemarketing na qual 80% são mulheres. Estas são afetadas em diversos aspectos como saúde, dignidade, autonomia, uma vez que não se pode conceber uma

autonomia em um sistema em que os ganhos são ínfimos em condições de trabalho tão precárias.

A pesquisa identificou que há certo quantitativo de mulheres que conciliam o emprego no telemarketing com a vida de estudante universitária, pode ser um indicativo para a elevação do nível da escolaridade e que essas mulheres poderão estar atuando em suas carreiras profissionais, arrisco dizer que pode haver uma projeção de carreira no futuro, mas segundo elas fora do setor de telemarketing. As entrevistadas demonstraram a intenção de construir uma carreira em um espaço de trabalho onde fossem valorizadas, tivessem seus direitos trabalhistas respeitados e maior remuneração.

A participação no sindicato da categoria encontra-se bastante limitada o principal a causa segundo os(as) entrevistadas(os) se relaciona por fatores ligados à própria dinâmica do trabalho. Portanto, é importante reafirmar que as condições de trabalho que se apresentam as mulheres devem se constituir objeto de estudo crítico para fundamentar a análise concreta e contribuir para o processo de desvelamento das contradições, das complexidades inerentes a conjuntura atual do capitalismo na qual vem se dando a construção das relações sociais de sexo na manutenção de discriminações e desigualdades sob o julgo da disseminação de ideologias de empregabilidade que contribuem para a precariedade do trabalho e promovem manutenção da desigualdade situada na relação capital trabalho cujo impacto como podemos perceber atinge principalmente as mulheres.

A flexibilização no telemarketing tem um papel que se desenvolve no sentido de aprofundar a divisão sexual do trabalho. Isto ocorreu através da manutenção de um sistema que oferece grande parte de suas vagas em tempo parcial, direcionando a segregação e hierarquia entre os trabalhos ditos femininos (operadora de telemarketing), mas com baixo salário e dificuldades depara sua permanência, tanto pelas péssimas condições de realização das atividades quanto pela necessidade da empresa cortar custos.

Um setor que reserva seus postos superiores a homens, nas funções de coordenador de telemarketing em que se observa baixa rotatividade e salário maior. O que contribui para a manutenção das desigualdades entre os sexos no mercado de trabalho.

O sistema capitalista impõe a ideologia patriarcal de gênero, o que acaba conduzindo a lógica de exploração da força de trabalho feminina. Esta condição

configura a desigualdade entre homens e mulheres no mercado de trabalho, manifestas ao longo do percurso feito pelas mulheres no mercado de trabalho, assim como no setor de telemarketing.

A pesar de tudo, não podemos negar os avanços. As mulheres têm se inserido cada vez mais nos espaços produtivos, no entanto as descontinuidades se fazem presentes. Concordando com Hirata (2010), as formas de ocupação nas quais as mulheres estão inseridas representam em sua maioria, as relações de trabalho que levam, inevitavelmente, a vestimenta da desproteção social, ainda que sob uma aparente ilusão laboral formal.

De tal forma, depreendo que por trás da reprodução de ideologia empregabilidade, ou seja, *a capacidade de obter um emprego e manter-se empregado* e tendo como únicos responsáveis os próprios trabalhadores, retira do Estado a responsabilidade para implementar políticas públicas de emprego e acaba por reproduzir uma empregabilidade que reafirma exploração, instabilidade dos vínculos, redução salarial afetando as maiores ocupantes de suas vagas, as mulheres.

Reafirmo a necessidade de políticas públicas de trabalho que levem em consideração a perspectiva de gênero para que seja possível romper ou reduzir com as segregações e desigualdades no mercado de trabalho.

Para galgar maiores avanços rumo à autonomia feminina, urge a necessidade de desmistificação dos papéis socialmente construídos nas diversas instituições da vida social, escola, universidade, família, mercado de trabalho, políticas de emprego, sindicatos, conselhos, movimentos sociais assim será possível dar passos rumo à igualdade de direitos, elevar seu nível de escolaridade, oportunidade de seguir uma carreira em melhores postos de trabalho e salário e que retire a mulher da imposição do trabalho reprodutivo. Esta última se constitui uma das principais armadilhas para a desigualdade.

Concebo que a situação da mulher no mercado de trabalho é complexa, e por vezes contraditória, necessitando de aprofundamento para compreender os processos, pois se por um lado a feminização tem o seu lado positivo significando a presença feminina na produção, por outro, as desigualdades persistem, pois ainda ocupam a maioria dos empregos em tempo parcial, assumem dupla jornada, por vezes recebem salários menores no exercício da mesma função, e atuam em espaços precários como neste caso analisado.

Portanto para além de sua inserção no mercado de trabalho, é necessário que se discuta e imprima uma nova divisão sexual do trabalho nas esferas públicas e privadas e que responsabilize todo o núcleo familiar pelo trabalho reprodutivo, a fim de que reconheçamos todas as mulheres como sujeitos de fato, de direitos, em plena igualdade de gênero, raça, classe, etnia e geração.

REFERÊNCIAS

ABRAMO, L. **A situação da mulher latino-americana:** o mercado de trabalho no contexto da reestruturação. São Paulo: Boitempo, 2001.

_____. Imagens de Gênero e Políticas de Recursos Humanos Na Modernização Produtiva. **Revista São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 11, n. 1, 1997. Disponível em:<http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v11n01/v11n01_12.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2015.

ALVES G. Terceirização e acumulação flexível do capital: notas teórico-críticas sobre as mutações orgânicas da produção capitalista. **Estudos e sociologia**, Araraquara, v. 16, n. 31, p. 409-240, 2011. Disponível em:<<http://piwik.seer.fclar.unesp.br/estudos/article/viewFile/4513/3960>>. Acesso em: 25 abr. 2014. – tem que ver no texto quem é este

_____. **Dimensões da reestruturação produtiva:** ensaios de sociologia do trabalho. 2. ed. Londrina: Práxis; Bauru: Canal 6, 2007.

AMAZONAS. Conselho Municipal dos Direitos da Mulher. Resolução n. 001, 11 de setembro de 2015. **Diário Oficial**, Manaus, ano XVI, ed. 3783, cad. 1, p. 11-15, dez. 2015. Disponível em:<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/105459273/dom-manaus-caderno1-01-12-2015-pg-12?ref=topic_feed>. Acesso em: 13 mar. 2015.

ANTUNES R. A nova morfologia do trabalho no Brasil: reestruturação e precariedade. **Nueva Sociedad**, Buenos Aires, v. esp., p. 44-59, jun. 2012. Disponível em:<<http://library.fes.de/pdf-files/nuso/nuso-ep-2012.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2014.

_____. **Adeus ao trabalho?:** ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. **Adeus ao trabalho?:** ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

_____. **O caracol e sua concha:** ensaio sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005. Disponível em:<<http://www.puro.uff.br/sites/default/files/user52/caracol%20e%20a%20concha%20ricardo%20antunes.pdf>>. Acesso em: 22 jan. 2016.

_____. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 1999.

_____. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. Para além do capital e de sua lógica destrutiva. **Revista Espaço Acadêmico**, ano 2, n. 4, jul. 2002. Resenha. Disponível em:<<http://www.espacoacademico.com.br/014/14lmeszaro.htm>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

_____. (Org.) **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

ARAÚJO, A. M. C.; AMORIM, E. R. A.; FERREIRA, V. C. F. Os sentidos do trabalho da mulher no contexto da reestruturação produtiva. CONGRESSO LUSO-AFRO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, 8., 2004, Coimbra. **Anais...** Coimbra: Universidade de Coimbra, 2004.

_____, S. M. Da precarização do trabalhador portuário avulso a uma teoria da precariedade do trabalho. **Sociedade e Estado**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 565-586, set./dez. 2013. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922013000300006>. Acesso em: 14 out. 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES. **Competências e habilidades para o trabalho no telemarketing**. Rio de Janeiro, [2014]. Material exposto no mural da empresa.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70: LDA, 2009.

BRAGA, R. **A restauração do capital**: um estudo sobre a crise contemporânea. São Paulo: Xamã, 1997.

BRASIL. Ministério da Justiça e Cidadania. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. **PNAD 2013 retrata mercado de trabalho e condições de vida no país**. Brasília, DF, 2014. Disponível em:<<http://www.spm.gov.br/noticias/19-09-pnad-2013-retrata-mercado-de-trabalho-e-condicoes-de-vida-no-pais>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

_____. Presidência da República. Decreto-Lei n. 5.452, de 1 de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 1943. Não paginado.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista**. 3. ed. Rio de Janeiro, Guanabara, 1987.

BRUSCHINI, C. Gênero e trabalho feminino no Brasil: novas conquistas ou persistência da discriminação? (Brasil, 1985 a 1995). In: SEMINÁRIO TRABALHO E GÊNERO: mudanças, permanências e desafios, 1998, São Paulo. **Anais..** São Paulo: NEPP/UNICAMP, 1998. Paper apresentado no GT População e Gênero

_____. Gênero e trabalho no Brasil: novas conquistas ou persistência da discriminação? (Brasil, 1985/95). In: ROCHA, I. B. da (Org.). **Trabalho e gênero: mudanças, permanências e desafios**. São Paulo: Ed. 34, 2000. p. 13-58.

CAMARGO, M. A. L. Trabalho enquanto categoria fundante na existência humana e atual fase de reestruturação produtiva do capital. In: SEMINÁRIO DE CRÍTICA DA ECONOMIA POLÍTICA: questões contemporâneas, 1., 2012, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: SEPLA, 2012. Disponível

em:<http://www.secep.com.br/arquivos/Trabalho_enquanto_categoria_fundante_na_existencia_humana_e_atual_fase_de_reestruturacao_produtiva_do_capital.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2015.

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do dia-a-dia**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2004.

CARLOTO, M. C. Gênero, Reestruturação Produtiva e Trabalho Feminino. **Serviço Social em Revista**, Londrina, v. 4, n. 2, jan./jun. 2002. Disponível em:<http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v4n2_carlotto.htm>. Acesso em: 22 mar. 2015.

CARVALHAL, T. B. **Gênero e classe nos sindicatos**. Presidente Prudente: Centelha, 2004.

CASTEL, R. **Metamorfoses da questão social**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 1998.

CAVALCANTE, S. **Sindicalismo e privatização das telecomunicações no Brasil**. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

CAVALLINI, M. Conheça seus direitos em relação às horas extras. **G1**, São Paulo, 2009. Disponível em:<http://g1.globo.com/Noticias/Concursos_Empregos/0,,MUL1299975-9654,00-CONHECA+SEUS+DIREITOS+EM+RELACAO+AS+HORAS+EXTRAS.html>. Acesso em: 13 mar. 2015.

CHESNAIS, F. **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 2003.

CONGÍLIO, C. R. Reestruturações do capital e as (des)qualificações para o trabalho. **Lutas Sociais**, São Paulo, n. 27, p. 18-30, jul./dez. 2011. Disponível em:<<http://www.pucsp.br/neils/downloads/02-celia-regina.pdf>>. Acesso em: 22 maio 2014.

CORROCHANO, M. C.; NASCIMENTO, E. Jovens, sindicato e trabalho no setor de telemarketing. In: SOUTO, A. L. S.; PONTUAL, P. **Juventude e integração sul-americana**: caracterização de situações-tipo e organizações juvenis - relatório nacional. Rio de Janeiro: IBASE/POLIS, 2007. Disponível em:<www.juventudesulamericana.org.br>. Acesso em: 13 mar. 2015.

DANTAS, M. Informação como trabalho e como valor. **Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política**, Rio de Janeiro, n. 19, p. 44-72, dez. 2006. Disponível em:<<http://www.seer.ufs.br/index.php/eptic/issue/view/210/showToc>>. Acesso em: 14 mar. 2014.

DIAS, M de J. S. A feminização do trabalho no contexto da saúde pública: reflexos da reestruturação produtiva do serviço social e na medicina. In: YANNOULAS, S. C. (Coord.). **Trabalhadoras**: análise da feminização das profissões e ocupações.

Brasília, DF: Editorial Abaré, 2013. p. 181-205. Disponível em:<http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/trabalhadoras.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2015.

_____. **Feminização do trabalho no contexto da reestruturação produtiva: rebatimentos na saúde pública.** São Luís: EDUFMA, 2010.

_____. Feminização do trabalho x reestruturação produtiva: a mulher como uma nova modalidade de enriquecimento do capital? In: JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 3., 2007, São Luís. **Anais eletrônicos...** São Luís: PPGPP/UFMA, 2007. Disponível em:<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos/EixoTematicoB/eea_b858c197624dc16a8MARLY%20DE%20JESUS%20S%C3%81%20DIAS.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2016.

FREITAS, E. Taylorismo e fordismo. **Mundo Educação UOL**, São Paulo, [20--?]. Não paginado. Disponível em:<<http://www.mundoeducacao.com/geografia/taylorismo-fordismo.htm>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

_____, T. V.; SILVEIRA, M. L. **Trabalho, corpo e vida das mulheres:** crítica à sociedade de mercado. São Paulo: SOF, 2007.

GLOOR, W. Gestão de TMA por melhorias de processos: tempo de espera é um excelente indicador para medir o nível de qualidade. **Call center**, São Paulo, 2012. Disponível em:<<http://www.callcenter.inf.br/artigos/44934/gestao-de-tma-por-melhoria-de-processos/imprimir.aspx>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

GONÇALVES, R. Dinâmica sexista do capital: feminização do trabalho precário. **Lutas Sociais**, São Paulo, n. 9/10, p.1-10, 2003. Disponível em:<http://www.pucsp.br/neils/downloads/v9_artigo_renata.pdf>. Acesso em: 29 maio 2014.

GRAZIER, B. Empregabilidade: breve radiografia de um conceito de mudança. **Sociologia do Trabalho**, [S. l.], n. 4, 1990.

_____. **Empregabilidade.** Paris: [S. n.], 2001.

GUIA TRABALHISTA. **Trabalho do menor:** o que pode e o que não pode? Curitiba: Portal Tributário Editora, 2011. Não paginado. Disponível em:<<http://www.guiatrabalhista.com.br/tematicas/trabalhomenor.htm>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

GUILHON, M. V. M. **Avaliação do PLANFOR entre a adesão de sujeitos sociais e a acomodação de interesses em torno da política:** uma trajetória em direção à tecnificação. 2005. 261 f. Tese (Doutorado em Economia Aplicada) – Instituto de Economia, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 2005. Disponível em:<<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000375900>>. Acesso em: 12 fev. 2014.

HARVEY, D. **A condição pós-moderna**. Rio de Janeiro: Loyola, 1992.

_____. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. 6 ed. São Paulo: Loyola, 1996.

HELAL, D. H. Contextualizando a empregabilidade no Brasil: papel do Capital Social. **Análise: Revista de Administração da PUCRS**, v. 18, n. 2, p. 70-89, jul.dez. 2007. Disponível em:<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fo/ojs/index.php/face/article/view/346>>. Acesso em: 12 jul. 2014.

HIRATA, H. A crise mundial e o impacto da reestruturação produtiva na divisão sexual do trabalho. In: COSTA, A. et al (Orgs.) **Divisão sexual do trabalho, Estado e crise do capitalismo**. Recife: SOS Corpo-Instituto Feminista para a Democracia, 2010.

_____. A divisão sexual do Trabalho. **CEPAT Informa**, Curitiba, n. 126, set. 2005. Boletim Especial: Guerreiras, herança sem testamento.

_____. Por quem os sinos dobram?: globalização e divisão sexual do trabalho. In: MARLI, E. et al. (Orgs.). **Trabalho e cidadania ativa para as mulheres: desafios para as Políticas Públicas**. São Paulo: Coordenadoria Especial da Mulher, 2003. p. 15-30.

_____. Reestruturação produtiva, trabalho e relações de gênero. **Gênero, Tecnologia e Trabalho: revista latino-americana de estudos do trabalho**, Rio de Janeiro, ano 4, n. 7, 1998.

_____. Tendências Recentes da Precarização Social e do Trabalho: Brasil, França, Japão. **Caderno CRH**, Salvador, v. 24, n. 1, p. 15-22, 2011. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ccrh/v24nspe1/a02v24nspe1.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2014.

_____; KERGOAT D. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 37, n. 132, p. 595-609, set./dez. 2007. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0537132.pdf>>. Acesso em: 8 jul. 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2010**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: < <http://www.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 8 abr. 2014.

_____. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2013**. Rio de Janeiro, 2014.

LEMOS, A. H. C; RODRIGUEZ, D. A; MONTEIRO, V, C. Empregabilidade e sociedade disciplinar: uma análise do discurso do trabalho contemporâneo à luz de categorias foucaultianas. **Organizações e Sociedade**, Salvador, v. 18, n. 59, p. 587-604, 2011.

_____, M. R. A.; FERREIRA, E. S. A construção social do gênero e o rompimento do caráter assexuado das relações de trabalho. In: SEMINÁRIO NACIONAL DO TRABALHO E GÊNERO, 3., 2010, Goiânia. **Anais eletrônicos...** Goiânia: UFG, 2010. Disponível em:<<https://strabalhoegenero.cienciassociais.ufg.br/up/245/o/Marcelo.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2014.

LEÓN, F. **América Latina: a empregabilidade feminina e a eficiência dos novos modelos.** Santiago de Chile: CEPAL, 2002. (Série Políticas Sociales, n. 60). Disponível:<www.cepal.org/publicaciones/xml/5/11035/lcl1776_capi_p.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2014.

LESSA, A. **Flexibilidade do trabalho e política de qualificação treinamento.** 2001. 239 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001. Disponível em:<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/2565/000322209.pdf?...1>>. Acesso em: 14 out. 2014.

LIMA, E. Toyota: a inspiração japonesa e os caminhos do consentimento. In: ANTUNES, R. (Org.) **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil.** São Paulo: Boitempo, 2006.

_____, T. M. et al. Trabalho, gênero e a questão do desenvolvimento. In: JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 3., 2007, São Luís. **Anais eletrônicos...** São Luís: PPGPP/UFMA, 2007. Disponível em:<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/mesas/Terezinha_Helena_Claudia_Vera.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2015.

_____, V. F. S. de A. Reestruturação produtiva e emprego: considerações conceituais e históricas, 2005. In: JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 2., 2005, São Luís. **Anais eletrônicos...** São Luís: PPGPP/UFMA, 2005. Disponível em:<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos2/Valeria_Ferreira_Santos_de_Almada_Lima250.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2015.

LOMBARDI, M. R. A persistência das desigualdades de gênero no mercado de trabalho. In: COSTA, A. et al (Orgs.) **Divisão sexual do trabalho, Estado e crise do capitalismo.** Recife: SOS Corpo-Instituto Feminista para a Democracia, 2010. p. 33-56.

MACHADO DA SILVA, L. A. Da informalidade à empregabilidade: reorganizando a dominação no mundo do trabalho. **Caderno CRH**, Salvador, v. 15, n. 37, p. 81-109, jul./dez. 2002. Disponível em:<<http://www.cadernocrh.ufba.br/viewarticle.php?id=131>>. Acesso em: 14 dez. 2014.

MADRUGA, R. **O que é Call Center e Contact Center.** Rio de Janeiro: Conquist Educacional, 2015. Disponível em:<<http://www.conquist.com.br/artigos-e-pesquisas>>

gratuitos/item/42-artigos-sobre-marketing-crm-vendas-pessoais-atendimento-e-web-call-center/155-o-que-e-call-center-e-contact-center>. Acesso em: 13 mar. 2015.

MARANHÃO é um dos Estados com pior índice de emprego e desemprego segundo a CAGED. **SuaCidade.com**, São Luís, 2012. Disponível em:<<http://www.suacidade.com/maranhao-e-um-dos-estados-com-pior-indice-de-emprego-e-desemprego-segundo-o-caged>>. Acesso em: 15 maio 2015.

MARUANI, M.; HIRATA, H. (Orgs.). **As novas fronteiras da desigualdade: homens e mulheres no mercado de trabalho**. São Paulo/SP: Senac, 2003.

MARX, K. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Boitempo, 2004.

_____. **Manuscritos econômico-filosóficos e outros textos escolhidos**. São Paulo: Abril Cultural, 1974.

_____. **O Capital: crítica da economia política**. 5 volumes. Civilização Brasileira. Rio de Janeiro 1979.

_____. **O capital: crítica da economia política**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

_____. **O Capital: crítica da economia política**. Tradução Reinaldo Santana. São Paulo, DIFEL, 1985.

_____. **O Capital: crítica da economia política**. São Paulo: Civilização Brasileira, 2001.

MEHEDFF, N. G. **A era da empregabilidade**. Rio de Janeiro: O Globo, 1996.

MELO, N. A. Reestruturação capitalista e a base produtiva de Presidente Prudente: fordismo/taylorismo e acumulação flexível e as relações com a empregabilidade dos trabalhadores. **Geografia em Atos**, Presidente Prudente, n. 8, v. 2, p. 21-29, 2008. Disponível

em:<<http://revista.fct.unesp.br/index.php/geografiaematos/article/viewFile/260/melon8v2II>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

MÉSZÁROS, I. **Para além do capital**. São Paulo: Boitempo, 2002.

MIRANDA, A. R. A. **Gestão da diversidade e inclusão de minorias: desigualdades, preconceito e discriminação no setor bancário**. 2014. 244 f. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2014. Disponível em:<http://repositorio.ufla.br/bitstream/1/4467/1/TESE_Gest%C3%A3o%20da%20diversidade%20e%20inclus%C3%A3o%20de%20minorias%20%20desigualdades,%20preconceito%20e%20discrimina%C3%A7%C3%A3o%20no%20setor%20banc%C3%A1rio.pdf>. Acesso em: 3 out. 2014.

MITCHELL, J. **A condição da mulher**. Barcelona: Editorial Anagrama, 1977.

MOTA, A. E.; AMARAL A. S. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e serviço social. In: MOTA, A. E. (Org.). **A nova fábrica de consensos: ensaio sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2008. Disponível em:<<http://ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-040.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2014.

NOGUEIRA, C. M. A feminização no mundo do trabalho: entre a emancipação e a precarização. **Actualidade**, [S. l.], 2003. Disponível em:<http://www.galizacig.gal/actualidade/200306/cmn_a_feminizacao_no_mundo_d_o_trabalho.htm>. Acesso em: 8 maio 2014.

_____. **A Feminização no Mundo do Trabalho**, Autores Associados, Campinas - SP, 2004.

_____. As trabalhadoras de telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho? In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.). **Infoproletários degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. **O trabalho duplicado: a divisão sexual do trabalho e na reprodução - um estudo das mulheres trabalhadoras no telemarketing**. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

OBSERVATÓRIO SOCIAL DE SÃO LUÍS. **Movimento Nossa São Luís**. São Luís, [20--?]. Disponível em:<<http://www.nossasaoluis.org.br/indicadores2012/#>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

OLIVEIRA, A. As transformações no mundo do trabalho e o processo de qualificação-desqualificante da força de trabalho: elementos de uma transição para além do capital. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL UNIVERSIDADE, TRABALHO E TRABALHADORES, 3., 2002, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: NESTH/UFGM, 2002. Disponível em:<<http://www.fafich.ufmg.br/nesth/IIIseminario/texto3.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2015.

_____, F. **O elo perdido: classe e identidade de classe na Bahia**. São Paulo: Perseu Abramo, 2003.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Objetivos de Desenvolvimento do Milênio**. [S. l.], 2015. Disponível em:<<http://www.alesc.sc.gov.br/rsocial2015/odm>>. Acesso em: 25 set. 2015.

PATEMAN, C. **O contrato sexual**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1993.

PAULO NETTO, J. **Introdução ao estudo do método de Marx**. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

_____; BRAZ, M. **Economia política: uma introdução crítica**. São Paulo: Cortez, 2011.

POCHMANN, M. **A década dos mitos**. São Paulo: Contexto, 2001.

_____. Rumos da política do trabalho no Brasil. In: SILVA, M. O. S. e; YAZBEK, M. C. (Orgs.) **Políticas públicas de trabalho no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Cortez; São Luís: FAPEMA, 2006.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO. **Relatório de Desenvolvimento Humano 2000**: síntese. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <http://www.pnud.org.br/hdr/arquivos/RDH2000/Sintese_RDH.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2015.

QUIRINO, R.; FIDALGO, F. O “sexo das competências” e a divisão social do trabalho. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA, 1., 2008, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte, CEFET-MG, 2008. Disponível em: <http://www.senept.cefetmg.br/galerias/Arquivos_senept/anais/quarta_tema5/QuartaTema5Artigo4.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2015.

RAMPINELI, F. Como a telefonia IP pode ser útil pra o seu negócio. **Blog da DDS**, [S. l.], 2013. Disponível em: <<http://www.dds.com.br/blog/index.php/telefonia-ip-util-para-o-negocio/>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

REED, Evelyn. **Sexo contra sexo ou classe contra classe**. São Paulo: Editora Instituto José Luís e Rosa Sundermann, 2008.

RIZEK, S. C; LEITE, M. P. Dimensões e representações do trabalho fabril feminino. In: ABRAMO, L. W.; ABREU, A. P. (Orgs.). **Gênero e trabalho na sociologia latino-americana**. São Paulo/Rio de Janeiro: ALAST, 1998.

SABOIA, V. A. **O emprego das mulheres e as políticas públicas de emprego para além do fordismo**: as experiências social-liberais na França e no Brasil entre 1995-2005. 2006. 308 f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Programa Doutoral em Ciências Sociais, Universidade Paris VIII - Vincennes Saint-Denis; Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2006. Disponível em: <http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFMA_4e6c842c71a8a9d4b192bdc966d7c9ca/Details>. Acesso em: 20 ago. 2014.

SAFFIOTI, H. **A mulher na sociedade de classes**: mito e realidade. São Paulo: Quatro Artes, 1969.

_____. **A mulher na sociedade de classes**: mito e realidade. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

_____. **Gênero, patriarcado, violência**. 2. reimp. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2011.

_____. Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero. **Cadernos Pagu**, Campinas, n. 16, p. 115-136, 2001.

SANCHES, A. T. **Terceirização e terceirizados no setor bancário: relações de emprego, condições de trabalho e ação sindical.** 2006. 156 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Programa de Estudos Pós Graduated em Ciências Sociais, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em:<www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4186>. Acesso em: 2 jun. 2015.

SCOTT, J. W. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. **Educação e Realidade**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 71-99, jul./dez. 1995. Disponível em:<https://archive.org/details/scott_gender>. Acesso: 10 mar. 2015.

SEGININI, L. R. P. Educação e trabalho: uma relação tão necessária quanto insuficiente. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 72-81, 2000. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/spp/v14n2/9791.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2016.

_____. **Mulheres no trabalho bancário.** São Paulo: Edusp, 1998.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL. **Programa de Aprendizagem Profissional Comercial.** [S. l.], [20--?]. Disponível em:<<http://www.senac.br/programas/programa-de-aprendizagem-profissional.aspx>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

SILVA, M. O. S. e; YAZBEK, M. C. Políticas Públicas de Trabalho e Renda no Brasil Contemporâneo: tema e conteúdo do livro. In: SILVA, M. O. S; YAZBEK, M.C. (Orgs.) **Políticas públicas de trabalho no Brasil contemporâneo.** São Paulo: Cortez; São Luís: FAPEMA, 2006.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO. **Direitos e deveres do empregado operador de telemarketing e teleatendimento.** Rio de Janeiro, [20--?]. Disponível em:<http://www.sinttelrio.org.br/UploadPost/imagens/Cartilha%20Direitos%20e%20Deveres%20dos%20Operadores%20de%20TMKT_16-11-12.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2015.

SINDICATO PAULISTA DAS EMPRESAS DE TELEMARKEETING, MARKETING DIRETO E CONEXOS. **Convenção Coletiva de Trabalho 2013.** São Paulo, 2013. Disponível em:<<http://www.sintelmark.org.br/ConvencaoColetivaDeTrabalho2013.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

SOUZA-LOBO, E. Masculino e feminino na linha de montagem - divisão sexual do trabalho e controle social. In: _____. **A classe média operária tem dois sexos: trabalho, dominação e resistência.** São Paulo: Brasiliense, 1991.

STANCKI, N. Divisão sexual do trabalho: a sua constante reprodução. In: CLICO DE DEBATES EM ECONOMIA INDUSTRIAL, TRABALHO E TECNOLOGIA, 1., 2003, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: EITT, 2003. Disponível

em:<http://www.pucsp.br/eitt/downloads/eitt2003_nancistancki.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2014.

TOITIO, R. D. O trabalho feminino frente ao domínio do capital: alguns apontamentos. IN: SIMPÓSIO LUTAS SOCIAIS NA AMÉRICA LATINA, 3., 2008, Londrina. **Anais eletrônicos...** Londrina: GEPAL, 2008. Disponível em:<<http://www.uel.br/grupo-pesquisa/gepal/terceirosimposio/rafaeltoitio.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2014.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

TROTSKI, L. **O marxismo em nosso tempo**: pensamento vivo de Karl Marx. [S. l.]: Marxists Internet Archive, 2009. Disponível em:<<https://www.marxists.org/portugues/trotsky/1939/marxismo/cap01.htm>>. Acesso em: 3 jul. 2015.

URIARTE, E. O. **A flexibilidade**. São Paulo: LTR, 2002.

VENCO, S. B. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.). **Infoproletários degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

VENCO, S. B. **Telemarketing nos bancos**: o emprego que desemprega. 1999. 130 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 1999. Disponível em:<www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?view=vtls000195827>. Acesso em: 12 jun. 2014.

_____. **Telemarketing nos bancos**: o emprego que desemprega. Campinas, SP: Ed. UNICAMP, 2003.

VETTORAZO, L.; VLLAS BÔAS, B. Cresce número de mulheres chefes de família no Brasil. **Folha de São Paulo**, São Paulo, dez. 2015. Disponível em:<<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2015/12/1714906-proporcao-de-familias-chefiadas-por-mulheres-chega-a-40-em-2014.shtml>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

YANNOULAS, S. Feminização ou feminilização?: apontamentos em torno de uma categoria. **Temporalis**, Brasília, DF, ano 11, n. 22, p. 271-292, jul./dez. 2011. Disponível em:<www.periodicos.ufes.br/temporalis/article/download/1368/1583>. Acesso em: 13 mar. 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA

ROTEIRO DE PERGUNTAS TODOS OS CARGOS

1. IDENTIFICAÇÃO

Idade_____. Sexo_____. Naturalidade_____ sendo do interior do Maranhão o que o/a trouxe a São Luís? _____. Estado civil?_____. Em qual bairro você mora?_____. Qual a sua cor?_____.

2. GRAU DE INSTRUÇÃO /QUALIFICAÇÃO:

- () 2º completo () 2º incompleto
 () Superior completo. Qual o curso? _____
 () Superior incompleto. Qual o curso? _____
 () Pós-graduação/MBA

3. RELAÇÃO COM A EMPREGABILIDADE/PRECARIZAÇÃO FLEXIBILIZAÇÃO/GÊNERO

Qual sua função na empresa?

Quantas horas você trabalha por dia?

Quantas vezes por semana faz hora extra?

Possui outro emprego?

O que motivou a se inserir no setor de telemarketing?

Há quanto tempo trabalha na empresa?

Há quanto tempo está nesse cargo?

Já ocupou outros cargos na empresa

O telemarketing é o seu 1º emprego?

() Sim () Não

Tem interesse em ocupar um cargo mais elevado neste emprego?

() Sim ,qual o cargo lhe interessa

() Não, por quê?

Fale sobre este emprego, o cargo que ocupa

Aspectos Positivos:

Aspectos Negativos:

No setor de telemarketing quais aptidões necessárias para manter se manter na vaga?

Quais características são necessárias para concorrer a um cargo mais elevado na empresa?

No que diz respeito ao cargo que ocupa quais os requisitos para está inserido?

Quantas pessoas trabalham neste call center?

Quantos são homens?

Quantas são mulheres?

Em sua opinião as mulheres são mais requisitadas para trabalhar neste setor?

Sim () não () explique_____

Exceto no cargo de operador, quantas mulheres estão ocupando vaga de chefia?

Quanto as demissões, estas se dão mais por decisão "voluntaria" do colaborador ou por decisão da empresa?

Quais as causas mais comuns de demissão por conta da empresa?

Já realizaram demissão em massa? Qual o motivo?

Quando este tipo de demissão é realizada, qual critério é levado em consideração para o desligamento? (se verifica má qualificação, desempenho, produtividade, se levam em consideração o sexo)

Em sua opinião, conseguir uma vaga no setor do telemarketing está ligada a competência ou qualificação? Explique

Na sua concepção, que fatores trouxeram esta empresa para São Luís-MA?

Ao realizar a avaliação dos atendimentos você considera que as mulheres desempenham melhor as atividades que os homens?

Em sua opinião, as mulheres são mais requisitadas que os homens para trabalhar neste setor?

Sim () Não() explique_____

Você já percebeu alguma preferência em relação aos clientes para serem atendidos por mulheres?

Sim () Não() explique _____

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado/a a participar de uma pesquisa. Sua colaboração é importante e necessária, porém sua participação é voluntária. As informações a seguir irão esclarecer sobre a mesma. Caso você aceite fazer parte, assine ao final deste documento que está em duas vias. Uma delas é sua e a outra é do pesquisador responsável.

INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA

Título do Estudo: NA CONTRAMÃO DA HISTÓRIA: a crescente contratação das mulheres no setor de telemarketing em São Luís/MA em tempos de flexibilização e precarização das relações de trabalho

Pesquisadora responsável: Fernanda de Cassia Rodrigues Gomes

Professora Orientadora: Prof^a. Dr^a. Marly de Jesus Sá Dias

Objetivo: analisar a crescente contratação de mulheres no setor de telemarketing em São Luís no Maranhão no período de, 2014 a 2015 a fim de apreender os elementos que concorrem para essa progressão em tempos de crise do capital, desemprego, flexibilização e precarização das relações de trabalho.

Procedimento: A sua parte na pesquisa será participando através de uma entrevista para o levantamento de informações com vistas à satisfação dos objetivos deste estudo. A entrevista será gravada e você terá acesso a esse material a qualquer momento.

Confidencialidade: Todas as informações que surgirem durante a entrevista serão utilizadas somente pela pesquisadora e os responsáveis pelo estudo para atingir os objetivos e serão mantidos em sigilo para assegurar sua confidencialidade e privacidade.

Riscos e Benefícios da pesquisa: A participação na pesquisa não traz complicações legais. Os procedimentos adotados no estudo obedecem aos critérios da ética em pesquisa. Afirmamos que o procedimento usado não oferece risco a sua dignidade. Os benefícios desta pesquisa para você será o de tornar pública as informações relacionadas às vagas ocupadas pelas mulheres no setor de telemarketing e a compreensão sua lógica em tempos de flexibilização e precarização do trabalho em São Luís-MA.

Garantia de esclarecimento, liberdade de recusa e garantia de sigilo: você poderá a qualquer momento recusar a participar sem nenhuma penalização e sem prejuízo quanto às informações já recebidas. Os resultados da pesquisa serão compartilhados apenas com as pessoas responsáveis pelo estudo e a divulgação será feita através de publicações científicas, onde você não será identificada em nenhum momento.

Custos de participação e ressarcimento: você não pagará nem será remunerado por sua participação. Garantimos, no entanto, que todas as despesas decorrentes da pesquisa serão ressarcidas, quando devidas e decorrentes especificamente decorrentes de sua participação na pesquisa.

Eu _____, portador do documento de identidade _____ fui informado (a) dos objetivos do estudo, de maneira clara e detalhada, e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim desejar.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

São Luís, _____ de _____ de 2014/15.

Voluntária da pesquisa _____

Pesquisadora responsável _____

Em caso de dúvidas e esclarecimentos ou reclamações:

Pesquisadora responsável: Fernanda de Cassia Rodrigues Gomes
Endereço: Rua 17, Casa 05, unidade 101, Cidade operária.
Telefone para contato (inclusive ligações a cobrar): 98 81187928/ 98 87823500

Ou

Universidade Federal do Maranhão
Endereço: Av. dos Portugueses s/n, Campus do Bacanga Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Mestrado e Doutorado
Telefone para contato (98) 3272 8666.

ANEXO

ANEXO A - CONTRATO DE TRABALHO POR EXPERIÊNCIA

CONTRATO DE TRABALHO POR EXPERIÊNCIA

EMPREGADOR:

EMPREGADO:

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado o presente Contrato de Trabalho, que se regerá pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO E OBRIGAÇÕES

O EMPREGADO é admitido, nesta data, para exercer a função de Teleatendente no endereço do EMPREGADOR. No ato de sua contratação o empregado se compromete a:

- Desempenhar suas funções com zelo e atenção;
- Ser assíduo e pontual;
- Registrar o horário de entrada e saída corretamente.
- Justificar ao seu superior imediato as faltas ou atrasos, no máximo, em 48hs após a ocorrência do fato;
- Zelar pela conservação dos bens, pela ordem e segurança do local de trabalho;
- Acatar as ordens do superior, determinadas por ordens de serviço, cartas ou circulares, bem como cumprir as normas internas da empresa.

CLÁUSULA 2ª - DO HORÁRIO

O empregado terá uma jornada diária de 06:20hs de segunda a sábado, perfazendo uma jornada mensal de 180h. O empregado terá direito a 02(dois) períodos de pausa de 10 (dez) minutos contínuos, após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho e um intervalo de 20 (vinte) minutos para realização de refeições.

§ 1º - O EMPREGADOR poderá alterar o horário de trabalho e intervalos, quantas vezes for preciso, desde que respeitados os limites legais, bastando prévio aviso ao EMPREGADO, sem que lhe assista qualquer direito de indenização.

§ 2º - O EMPREGADOR poderá ampliar o horário normal, inclusive em período noturno, por motivo de força maior ou para atender a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa ocasionar prejuízo manifesto, conforme dispõe o artigo 61 da CLT.

§ 3º - O EMPREGADOR poderá ampliar a jornada diária, sem qualquer acréscimo de salário, compensando o excesso de horas de um dia pela correspondente diminuição em outro dia, desde que não seja ultrapassado o limite máximo de 2 (duas) horas diárias, nos termos do § 2º, do artigo 59 da CLT.

§ 4º - O EMPREGADOR e o EMPREGADO estipulam que ocorrendo interrupção do trabalho, resultante de causas acidentais ou motivos de força maior, poderá o EMPREGADOR se utilizar dos direitos de recuperação do tempo perdido, em conformidade com o § 3º do artigo 61 da CLT.

CLÁUSULA 3ª - DO SALÁRIO

Pelos serviços prestados, o EMPREGADOR pagará ao EMPREGADO, o salário de R\$ 678,00 por MÊS.

CLÁUSULA 4ª - DO PRAZO

§ 1º - O presente contrato tem caráter experimental, vigorando por 45 (Quarenta e Cinco) dias com início em 01/02/2013, podendo ou não ser prorrogado por mais 45 (Quarenta e Cinco) dias.

§ 2º - Permanecendo o EMPREGADO no desempenho de suas funções após a prorrogação, o presente contrato terá seu prazo transformado para indeterminado, permanecendo em vigor as demais cláusulas.

CLÁUSULA 5ª - DA RESCISÃO

O presente contrato pode ser rescindido antes de seu término, por qualquer das partes, nos termos dos Art. 479 e 480 da CLT, devendo sua rescisão antecipada, obedecer ao disposto nos artigos 482 e 483 da CLT, conforme o caso.

E por estarem de pleno acordo, EMPREGADO e EMPREGADOR, assinam o presente contrato na presença de duas testemunhas.

SÃO LUIS, 01/02/2013

Assinatura Empregado

Assinatura Empregador