

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

**Entre o tempo da produção econômica e o da reprodução social:
a vida das teleoperadoras**

TAÍS VIUDES DE FREITAS

Campinas, 2010

**FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA
BIBLIOTECA DO IFCH - UNICAMP
Bibliotecária: Sandra Aparecida Pereira CRB nº 7432**

F884e Freitas, Tais Viudes de
Entre o tempo da produção econômica e o da reprodução social: a vida das teleoperadoras / Tais Viudes de Freitas . - - Campinas, SP : [s. n.], 2010.

**Orientador: Maria Lygia Quartim de Moraes.
Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual de Campinas,
Instituto de Filosofia e Ciências Humanas.**

1. Telemarketing. 2. Horário de trabalho. 3. Relações de gênero. 4. Divisão do trabalho por sexo. 5. Relações trabalhistas. 6. Tempo. I. Moraes, Maria Lygia Quartim de. II. Universidade Estadual de Campinas. Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. III. Título.

Título em inglês: Between economic production and social reproduction time: women call center operator's lives.

**Palavras chaves em inglês (keywords) : Call center
Hours of labor
Gender relations
Division of labor by sex
Work relations
Time**

Área de Concentração: Sociologia do Trabalho

Titulação: Mestre em Sociologia

Banca examinadora: Maria Lygia Quartim de Moraes, Liliana Rolfsen Petrilli Segnini, Helena Sumiko Hirata

Data da defesa: 17-08-2010

Programa de Pós-Graduação: Sociologia

TAÍS VIUDES DE FREITAS

ENTRE O TEMPO DA PRODUÇÃO ECONÔMICA E O DA REPRODUÇÃO SOCIAL: A VIDA DAS TELEOPERADORAS

Dissertação de Mestrado apresentada ao Departamento de Sociologia do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas sob a orientação da Profª. Drª. Maria Lygia Quartim de Moraes

Este exemplar corresponde à redação final da dissertação defendida e aprovada pela Comissão Julgadora em 17/08 /2010

BANCA

Profª. Drª. Maria Lygia Quartim de Moraes (Orientadora)



Profª. Drª. Lilians Rolfsen Petrilli Segnini (FE/ UNICAMP)



Profª Drª Helena Sumiko Hirata (Universidade de Paris VIII)



Profª Drª Selma Borghi Venco (IFCH/ UNICAMP - Suplente)

Profº Drº Leonardo Gomes Mello e Silva (FFLCH/USP – Suplente)

Aos meus pais, Anita e Benê

Agradecimentos

Durante todo o processo desta pesquisa, desde o momento em que esta era apenas uma inquietação até sua finalização, muitas pessoas tiveram participação importante. A elas, quero registrar meu profundo agradecimento:

Primeiramente, a todas e todos teleoperadores entrevistados, por terem despendido um tanto do seu pouco tempo, sempre atenciosos e dispostos. Um agradecimento especial ao teleoperador que denominei “F”, por ter se disponibilizado durante todo o processo das entrevistas a abrir portas para que eu pudesse contatar os demais teleoperadores.

À prof^a Maria Lygia Quartim de Moraes, por seu apoio e incentivo, além da liberdade em me permitir seguir a trajetória desta pesquisa, sempre confiante em seu resultado.

À prof^a Liliana Segnini, sempre tão gentil e disposta, por suas sugestões e indicações que contribuíram profundamente para o andar desta pesquisa. À prof^a Helena Hirata, pela qualidade de seu curso e por ter me apresentado a uma vasta e riquíssima referência bibliográfica, além de ser responsável, através de seus textos e pesquisas, por me inquietar e me apaixonar pelo tema.

Ao prof^o Ruy Braga, sempre solícito, pelas indicações e sugestões que deram fôlego à pesquisa. Ao prof^o Leonardo Mello, pelo apoio e por ter sido um dos primeiros responsáveis, ainda nos tempos da graduação, a me incentivar a me debruçar sobre o tema.

Um agradecimento profundo e especial, embora as palavras não deem conta de expressar minha gratidão, a Selma Venco, por sua amizade, atenção, leituras críticas do texto, sugestões, indicações de leitura e incentivo. Mas principalmente por ter se tornado uma inspiração ao meu trabalho e uma referência como pesquisadora. A ela, serei sempre imensamente grata.

À Unicamp e aos funcionários da secretaria de pós-graduação da sociologia e da biblioteca do IFCH.

À Fundação de Amparo e Pesquisa do Estado de São Paulo, por ter oferecido as condições financeiras para a realização desta pesquisa e à CAPES por ter me concedido uma bolsa emergencial nos meses iniciais.

A Cláudia Farina, pela leitura atenta do texto.

À turma de pós-graduação em sociologia, por toda a troca de experiências. Daqui surgiram amizades profundas, que levarei comigo por toda minha vida. Agradeço em especial a Natália Corazza e Juliana Guanais, pelo apoio e incentivo, pela amizade e pela importante

referência que se tornaram para mim como grandes pesquisadoras. A Alice Braga, pela troca de leituras e sugestões. Cito seus nomes também como forma de agradecer aos outros grandes amigos e pesquisadores que conheci ao longo desta trajetória.

À SOF – SempreViva Organização Feminista, por todo o aprendizado que sempre me proporcionou. Às amigas do grupo de estudo “Em tempo de feminismo” pelas leituras, debates e troca de experiências. A Tatau Godinho, em especial, pela amizade, apoio, sugestões, leitura do texto e, principalmente, por todos os ensinamentos.

Aos amigos e amigas do curso de graduação em Ciências Sociais da USP, por terem tornado todo o meu caminhar desde lá muito mais agradável, interessante e divertido. Com carinho especial, a Tica Moreno e Táli Almeida.

Aos amigos e amigas que direta ou indiretamente contribuíram com este percurso, me acompanhando e incentivando em todos os momentos.

À minha mãe Anita, pela troca de experiências, textos e leituras, além de todo o apoio. Ao meu pai Benê, leitor crítico e companheiro durante todo este processo, por estar sempre ao meu lado. Por toda a trajetória da minha vida e pelo exemplo que são para mim, sou profundamente grata a eles. À Mariana e ao Leandro, por toda a companhia, carinho e amizade. Ao João Vitor e à Gabriela por serem minha fonte de energia, imprescindíveis em minha vida. Por fim, um agradecimento especial ao Augusto, por participar ativamente deste processo, lendo os textos e discutindo as idéias, por todo seu carinho, amparo, paciência, compreensão e, principalmente, por seu amor.

Resumo

O mundo do trabalho vem sofrendo transformações, frutos do desenvolvimento tecnológico, que levam a um aumento da produtividade. Neste contexto, novas profissões surgem, a exemplo do teleatendimento, caracterizado por uma intensa flexibilidade e elevado grau de precariedade nas relações de trabalho. A oferta destes serviços prolonga-se durante as 24 horas do dia e por todos os dias da semana, exigindo dos profissionais flexibilidade quanto aos dias e horários de trabalho. Nestes serviços, a força de trabalho feminina é majoritária, o que é justificado, no setor empresarial, pelo fato de que as construções sociais acerca da representação da mulher na sociedade atendem às demandas de qualificação deste setor. No presente estudo, objetiva-se analisar sociologicamente a categoria *tempo* em dois sentidos: como controlador e regulador do tempo produtivo e como organizador do tempo da reprodução social. Na medida em que jornadas flexíveis de trabalho são recorrentes no setor de teleatendimento, cabe analisar quais as consequências desta prática sobre a vida social dos trabalhadores. Para tanto, tem-se como objeto de estudo as trabalhadoras de teleatendimento, principalmente aquelas inseridas em regimes excepcionais e com horários frequentemente alternados, por ser esta uma profissão que alia alta tecnologia e informatização para controle e dinamização do tempo de produção à exigência de horários flexíveis de trabalho.

Palavras-chave: Teleatendimento; Horário de trabalho; Relações sociais de sexo (Gênero); Divisão sexual do trabalho; Relações de trabalho; Tempo

Abstract

The world of labor has been under transformation, originated by technological development, which leads to an increase of productivity. In this context, new professions emerge, as telemarketing, marked by an intense flexibility and high level of precariousness in labor relations. The offer of these services extends 24 hours a day and 7 days a week, demanding flexibility on work schedule from the workers. The female workforce is majority in telemarketing, and the employers explain that by the fact that social constructions on how women are represented in our society comply with the demands of qualification in the sector. In this study, there is an attempt to make a sociological analysis of the concept of *time* in two different senses: as controlling and regulating productive time and as organizing social reproduction time. As flexible working days are frequent in telemarketing business, the consequences of this practice to workers' social life should be analyzed. In order to do that, the object of study are female call center operators, especially those who work under exceptional schedules and have their shifts frequently alternated, being telemarketing a profession that allies high technology and computerization to control and dynamism of productive time, as well as the demand of flexible working time.

Key words: Call Center; Hours of labor; Social relations between sexes (Gender relations); Division of labor by sex; Work relations; Time

Sumário

Introdução	13
I - Metodologia de pesquisa	15
II - A empresa	16
III - Pesquisa de campo	16
IV - O grupo estudado	18
V - O estudo	19
Relações de trabalho e o setor de teleatendimento	21
I – O processo produtivo e suas configurações	21
I - 1. Análise marxista sobre a configuração do processo produtivo capitalista	21
I - 2. Do taylorismo/ fordismo à acumulação flexível	23
I - 3. Flexibilização e precariedade das relações de trabalho	24
II – O setor de teleatendimento	29
II - 1. A forte pressão sobre o teleatendente	32
II - 2. Controle do trabalho e dos trabalhadores	35
II - 3. A presença da voz e a ausência do corpo	39
II - 4. Precariedade nas relações de trabalho	43
II - 5. Consequências do trabalho para a saúde dos teleatendentes	47
II - 6. O sentido do trabalho para os teleatendentes	51
II -7. Resistência dos teleatendentes em relação à precariedade das relações de trabalho	56
As relações sociais de sexo no setor de teleatendimento	61
I – O conceito de divisão sexual do trabalho	62
II – Divisão sexual do trabalho	65
II. 1- O trabalho feminino nas fábricas tayloristas/ fordistas	65
II. 2 - As mulheres burguesas ocupam os escritórios	67
II. 3 - Incorporação das mulheres na esfera da produção econômica e sua manutenção na esfera da reprodução	69
II. 4 - Os discursos reiteram a menor valorização da força de trabalho feminina	70
II. 5 - A ocupação das mulheres no mercado de trabalho	72
III - Precariedade do trabalho feminino	77
IV - Aspectos da divisão sexual do trabalho no setor de teleatendimento	81

IV. 1 - Estereótipos femininos	81
IV. 2 - Suporte técnico como reduto masculino	83
IV. 3 - Dificuldade de ascensão na carreira	86
IV. 4 – Fragilidade feminina?	88
Tempo como regulador da esfera da produção econômica e da reprodução social.....	91
I – A categoria sociológica <i>tempo</i>	91
I. 1 - O tempo apreendido	91
I. 2 - O tempo urbano industrial	95
I. 3 - Jornada de trabalho e a mais-valia capitalista	101
II – Tempo como regulador do trabalho	104
II. 1 - O tempo da ligação	104
II.2 - As pausas controladas	108
III – Jornadas flexíveis de trabalho	109
III. 1 - O trabalho noturno	112
III. 2 - O trabalho noturno e as relações sociais de sexo	116
IV – Tempo como organizador da vida social	122
IV. 1 - O tempo da reprodução social e a vida das mulheres	126
IV. 2 - O tempo livre dos teleatendentes	128
V- Alteração do horário de trabalho e o impacto sobre os demais tempos sociais	132
Trabalho, família, afetividade e relações sociais	141
I - Arranjos familiares	141
II - O trabalho doméstico	152
III - Relações familiares e afetivas sob o impacto da flexibilização da jornada de trabalho	154
Considerações Finais	159
Referências Bibliográficas	167
Anexos	179
Anexo 1 - Roteiro para entrevista	179
Anexo 2 - Tabela I. Perfil dos entrevistados	181
Anexo 3 - Tabela II. Situação dos trabalhadores após alteração estrutural da empresa	182

Introdução

Ao longo das últimas décadas, o sistema produtivo vem sofrendo profundas transformações, intensificadas pelo desenvolvimento tecnológico e dos serviços de informação. O setor de teleatendimento surge neste contexto, sendo um setor em expansão desde os anos 1990 no Brasil. Diversos estudos apontam o elevado grau de precariedade a que os teleatendentes estão submetidos, principalmente os jovens e, mais especificamente, as mulheres (Venco, 2003, 2009; Nogueira, 2006; Braga, 2006).

O presente estudo tem como objetivo analisar sociologicamente a categoria *tempo*, como fonte de exploração e de controle do trabalho dos e das teleatendentes, atuando concomitantemente como controlador e regulador de sua vida social. Ou seja, intenciona-se apreender de que forma estes trabalhadores¹, cuja atividade assalariada possui uma política intensa de flexibilização, têm suas vidas reguladas pelos mecanismos de produção e, conseqüentemente, os desdobramentos de tais políticas de flexibilização sobre o tempo para a reprodução social² dos teleoperadores.

Cabe ressaltar que as ideias de desigualdade nas *relações sociais de sexo* e de *divisão sexual do trabalho* são referenciais bases para a presente análise. Esta se volta para a compreensão do que toca exclusivamente às mulheres do teleatendimento, que são maioria no setor, tornando-se importante comparar a inserção de ambos os sexos neste ramo de atividade.

Nogueira (2006) trouxe uma significativa contribuição para a compreensão de como a vida das trabalhadoras de teleatendimento está dividida em tempo de trabalho dedicado à esfera doméstica e à produtiva, apontando que essas trabalhadoras são impelidas a conciliar seu trabalho profissional com as atividades domésticas. O presente estudo aproxima-se do desenvolvido por Nogueira ao voltar-se para a compreensão da organização da vida das trabalhadoras do setor de teleatendimento e distingue-se dele ao analisar a submissão às escalas de trabalho flexíveis nas empresas de teleatendimento terceirizadas.

¹ Ao longo do estudo, a referência à coletividade dos trabalhadores de teleatendimento, de ambos os sexos, será feita no masculino, como é tradicionalmente utilizado, embora as mulheres sejam maioria no setor. No entanto, é importante ressaltar que o sexo e as relações de gênero são elementos importantes que permeiam todo este estudo.

² Será aqui empregada a denominação de “tempo para reprodução social” utilizada por Dedecca a fim de definir o tempo destinado à reprodução social, física e mental, “entendendo-o como fundamental para resolver alguns problemas da acumulação capitalista que não se equacionam no sistema generalizado de trocas realizadas através da moeda” (Dedecca, 2004, p.25).

Com isso, busca-se entender como estes trabalhadores, e principalmente as mulheres, têm seu tempo para a reprodução social regulado a partir de um tempo produtivo cada vez mais amplo ao longo da semana (seis dias na semana) e em horários cada vez mais dissipados ao longo do dia (uma vez que as jornadas de trabalho são organizadas de modo a cobrir as 24 horas do dia). Esta situação agrava-se pelo fato de as empresas constantemente alterarem os horários de trabalho de seus funcionários. Tal compreensão se enquadra na perspectiva de Lallement (2003, *apud* Venco, 2009), o qual aponta que está em construção um *novo modelo de norma temporal*, que estrutura tanto as relações de trabalho como o conjunto das relações sociais. Esta estruturação se dá, principalmente, por meio do setor de serviços, que diversifica os horários de trabalho. Assim, as mudanças na norma temporal, acarretadas pelas políticas de flexibilização, condicionam a organização da vida privada e social, que passa a ser estruturada dentro desta nova configuração social (Venco, 2009). Assim, torna-se necessário compreender de que maneira esta organização vem sendo feita e quais suas consequências.

As hipóteses norteadoras deste estudo são as seguintes:

- Os serviços 24 horas por dia e as jornadas em tempo parcial, apesar de surgirem como uma possibilidade de maior oferta de trabalho – o que, para diferentes categorias, como as jovens e solteiras, representa oportunidades de acesso ao emprego formal – trazem, a longo prazo, prejuízos à vida das mulheres, uma vez que implicam baixos salários, tornando, muitas vezes, necessária a ampliação da jornada de trabalho; resultam, ainda, na manutenção da responsabilidade feminina pelo trabalho doméstico e de cuidado;

- As mulheres trabalhadoras recorrem aos arranjos familiares para se manter neste tipo de jornada de trabalho, isto é, frequentemente recorrem a outras mulheres na família para realizar seu trabalho doméstico e de cuidados, o que leva a um tipo de permanência da divisão sexual do trabalho;

- O trabalho em jornadas excepcionais (como durante a noite e a madrugada) faz com que os trabalhadores sofram discontinuidades em seu tempo de estudo e nas formas de sociabilidade com amigos e familiares, o que leva a uma maior dificuldade no estabelecimento de relações regulares com os demais membros e instituições (escolas, hospitais, entre outras) da sociedade. Esta situação é agravada pela alternância de horários de trabalho, o que torna essas relações instáveis;

- A função do tempo de sincronizar as ações e o comportamento dos sujeitos, conforme apontado por Elias (1998), vem sofrendo uma alteração devido a estas novas formas de flexibilização da jornada de trabalho, que têm por efeito dissociar as ações dos homens em relação a outros homens e às instituições e criar novas normas temporais.

I - Metodologia de pesquisa

Este estudo consiste em uma pesquisa qualitativa, a qual, segundo Martins (2004), por meio da realização de um exame intensivo tanto em amplitude como em profundidade, trata as unidades sociais como totalidades, permitindo que seja feita uma análise em acordo com a complexidade do objeto estudado. Ao utilizá-la, “a preocupação básica do cientista social é a estreita aproximação dos dados, de fazê-los falar da forma mais completa possível, abrindo-se à realidade social para melhor apreendê-la e compreendê-la” (Martins, 2004, p.292).

Os sujeitos estudados são os trabalhadores do setor de teleatendimento da empresa selecionada, tendo como foco aqueles que estão submetidos a jornadas flexíveis de trabalho. O grupo estudado é composto por trabalhadores, de ambos os sexos, de diferentes grupos de idades e com diferentes organizações familiares (solteiras/os, casadas/os, com filhos e sem filhos). Tal heterogeneidade permite compreender os impactos destas variáveis sobre a organização da vida destes trabalhadores.

Apesar de esta pesquisa ter como foco o sexo feminino, como já salientado, considerou-se importante, como parâmetro de análise, a realização desta investigação também com trabalhadores do sexo masculino. O estudo de ambos os sexos possibilitou comparar como estão reguladas as vidas e as relações de trabalho de cada sexo, bem como compreender quais as especificidades implicadas na vida das mulheres inseridas neste tipo de trabalho.

Como fase inicial, foi realizada uma investigação exploratória junto ao Sindicato dos Trabalhadores de Telemarketing (Sintratel), objetivando identificar e selecionar as principais empresas, tendo como critério aquelas que fazem uso de jornadas flexíveis de trabalho, principalmente as que funcionam 24 horas por dia. A partir desta etapa, foi definida a empresa-base para a investigação.

II - A empresa

A empresa definida está situada na cidade de São Paulo, sendo especializada em terceirização de serviços e soluções para centrais de atendimento ao cliente. Esta empresa está integrada a uma multinacional francesa que atua em trinta e quatro países e que é reconhecida mundialmente, estando entre as primeiras empresas de *call center* do mundo³.

No Brasil, sua atuação se dá em âmbito nacional: atua em sete estados do país, sendo que na cidade de São Paulo há duas filiais. A empresa soma 5.000 posições de atendimento (PAs) e, aproximadamente, 8.000 trabalhadores. Ambos os indicadores a colocam na 8ª posição no que se refere às vinte maiores empresas de *call center* do Brasil⁴. Uma de suas atividades, atualmente, é a terceirização de serviços para um grande provedor de internet, que funciona durante as 24 horas do dia nos sete dias da semana.

III – A pesquisa de campo

O trabalho de campo foi realizado por meio de entrevistas em profundidade, com roteiros semi-estruturados com funcionárias e funcionários da empresa. Este tipo de entrevista “parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante” (Triviños, 1992)⁵.

No total, foram efetuadas dezenove entrevistas, abrangendo teleoperadores, supervisores e diretores do sindicato (Sintratel).

No período inicial da pesquisa, foram feitas duas entrevistas com diretores do sindicato, como parte da investigação exploratória mencionada acima, e uma entrevista com um diretor deste sindicato e também teleoperador, por meio da qual certos questionamentos foram levantados e incorporados à pesquisa.

Em relação aos teleoperadores da empresa escolhida, foram realizadas quinze entrevistas com nove teleoperadores, sendo cinco do sexo feminino e quatro do sexo masculino, e com um supervisor da empresa. Por meio dessas entrevistas, procurou-se compreender quais as percepções das funcionárias e dos funcionários sobre a organização de sua vida entre o tempo de

³ Informações retiradas da página oficial da empresa na internet. Acesso: 27 de julho de 2009.

⁴ Fonte: <<http://www.callcenter.inf.br/>>. Acesso: 27 de julho de 2009.

⁵ O instrumento de pesquisa desta etapa foi testado nas primeiras entrevistas e aperfeiçoado (anexo 1).

trabalho e o da reprodução social, sobre a interferência das regulações do trabalho em suas vidas e os seus efeitos, atentando para as diferenças de gênero contidas nestas percepções.

Tais entrevistas se deram do seguinte modo:

Inicialmente, no período de maio de 2008 a novembro de 2008, foram entrevistados oito teleoperadores, sendo quatro do sexo feminino e quatro do sexo masculino. Destes, sete trabalhavam no horário noturno (no período entre 20h e 6h). Apenas um dos teleatendentes entrevistados trabalhava no período diurno. Isto se justifica pelo fato de que as entrevistas com teleatendentes do período diurno configuravam a segunda etapa da pesquisa de acordo com o plano de trabalho inicial. Porém, ao iniciar esta etapa, a ocorrência de mudanças estruturais dentro da empresa⁶ determinou uma alteração na pesquisa de campo. Desta forma, tornou-se imprescindível a realização de novas entrevistas com os teleoperadores anteriormente entrevistados⁷, assim como com o supervisor da equipe entrevistada e que foi demitido pela empresa. A realização destas novas entrevistas visou compreender qual a percepção deles, enquanto trabalhadores, com relação às mudanças realizadas pela empresa e quais impactos estas acarretaram em suas vidas. Esta etapa, que ocorreu de novembro de 2008 a outubro de 2009, foi fundamental, uma vez que trouxe importantes elementos para analisar a flexibilidade das jornadas de trabalho e a submissão em que se encontram os trabalhadores em relação a essas jornadas.

Em fase posterior, outras duas entrevistas foram realizadas, no período de novembro e dezembro de 2009. Uma com uma teleoperadora da empresa escolhida, que passou a fazer parte da equipe que substituiu aquela inicialmente entrevistada e que passou a trabalhar no horário noturno. Esta entrevista procurou compreender quais mudanças haviam ocorrido na empresa e a percepção dos teleoperadores que não sofreram diretamente a mudança de horário imposta pela empresa, além de contribuir para traçar o perfil dos teleoperadores e da organização de suas vidas diárias.

A outra entrevista realizada foi com uma teleoperadora de outra empresa do setor de teleatendimento – “empresa B”. A empresa B também possui amplo reconhecimento no ramo dos *call centers*, sendo uma prestadora de serviços e contando com aproximadamente 75 mil

⁶ Estas mudanças são apresentadas no capítulo “Tempo como regulador da esfera da produção econômica e da reprodução social”.

⁷ Apenas com dois teleatendentes não foi possível realizar nova entrevista, pois um deles estava afastado da empresa por motivo de doença e outra foi demitida da empresa e não foi possível localizá-la.

funcionários em 29 sítios distribuídos pelo país⁸. O setor da empresa estudado era responsável por prestar serviço a uma grande empresa aérea brasileira, por meio tanto do teleatendimento ativo como do receptivo. Esta entrevista nos serviu como base comparativa, ainda que reconhecamos as limitações quanto à metodologia, ao permitir compreender quais aproximações e distanciamentos existiam em relação às empresas, à natureza do trabalho e ao uso da flexibilização das jornadas de trabalho.

Além das entrevistas, durante a pesquisa de campo também foram realizadas observações. Estas ocorreram, principalmente, durante as entrevistas e na porta da central de atendimento, uma vez que a empresa não permitiu o acesso à sua estrutura interna⁹. Como aponta Ludke e André, “na medida em que o observador acompanha *in loco* as experiências diárias dos sujeitos, pode tentar apreender (...) o significado que eles atribuem à realidade que os cerca e às suas próprias ações” (1986, p.26). Desta forma, a observação trouxe importantes contribuições quanto à percepção do ritmo e do tempo dos trabalhadores, do perfil dos teleatendentes e do relacionamento entre eles.

IV - O grupo estudado

O grupo estudado é composto por cinco teleoperadoras e quatro teleoperadores, totalizando nove funcionários¹⁰. Os demais entrevistados, como o supervisor do grupo estudado e a teleatendente da empresa B, também compõem a análise desta pesquisa – são denominados Supervisor e Teleoperadora X –, porém o grupo caracterizado aqui está composto apenas pelos teleoperadores da empresa selecionada.

A idade dos entrevistados variou de 21 a 45 anos. Quanto à escolaridade, três entrevistados possuíam o ensino médio completo, quatro deles o superior incompleto (apenas um estava cursando a universidade no momento da entrevista), uma possuía superior completo e um possuía título de pós-graduação.

Em relação ao estado civil, três teleatendentes eram divorciados e seis eram solteiros. Nenhum entrevistado residia junto a um cônjuge ou companheiro. Cinco deles tinham filhos.

⁸ Informações retiradas da página oficial da empresa na internet. Acesso: 18/12/2009.

⁹ Por este motivo também não puderam ser apresentados dados quanto ao número de funcionários na empresa por sexo, por posto de atividade e por faixa etária.

¹⁰ Vide Tabela 1, em anexo.

Todos os teleatendentes entrevistados exerciam, na empresa, a função de Analista de Suporte Técnico, com exceção de uma entrevistada, cujo cargo era denominado Analista de Logística. Os analistas de suporte técnico prestavam serviço, via telefone, de assessoria, manutenção e auxílio a clientes vinculados a um provedor de internet. A analista de logística era responsável por verificar o recebimento e a entrega de um produto específico de acesso à internet (modem).

Dos nove entrevistados, cinco possuíam outro vínculo empregatício, sendo dois deles em outra empresa de teleatendimento. Um entrevistado possuía outra ocupação (professor de teatro), porém esta não era remunerada. O tempo de atuação no setor de teleatendimento variou de um a cinco anos, com exceção de uma teleatendente que referiu trabalhar há sete anos no setor de teleatendimento e de telefonia.

V - O estudo

Com base nas indagações acima mencionadas, o presente texto será estruturado da seguinte forma:

No capítulo I, serão abordadas as relações de trabalho dentro do modelo produtivo capitalista e neoliberal. Aqui, procurar-se-á analisar quais são as novas configurações das relações de trabalho que estão em voga, atentando para seus impactos sobre a força de trabalho. O setor de teleatendimento será utilizado como modelo-base para esta análise.

A desigualdade entre os sexos nas relações de trabalho e nas relações sociais é o foco do capítulo II. Será feita uma análise sobre como a divisão sexual do trabalho se estrutura no setor de teleatendimento.

Após este panorama, o capítulo III tratará de uma análise sobre a categoria tempo, compreendendo-a como reguladora tanto das relações de trabalho como da vida social dos trabalhadores. A configuração de uma nova norma temporal – no trabalho e na vida – será discutida neste capítulo.

Por fim, no capítulo IV, serão abordadas as relações entre as novas configurações do trabalho e os arranjos familiares. O modo de inserção das mulheres no mercado de trabalho e a submissão dos trabalhadores a jornadas flexíveis de trabalho acarretam impactos sobre a vivência familiar. A análise destes impactos permite contribuir para o debate mais amplo acerca das

consequências de um mundo do trabalho cada vez mais precarizado sobre a vida dos trabalhadores e, principalmente, das trabalhadoras.

Relações de trabalho e o setor de teleatendimento

I – O processo produtivo e suas configurações

Este capítulo tem como objetivo analisar as relações de trabalho no setor de teleatendimento, considerando suas configurações atuais como exemplo do resultado das mudanças ocorridas no processo produtivo capitalista em geral desde o século XIX ao século XXI. No final do século XX, o quadro é de um processo produtivo marcado pelo desenvolvimento tecnológico avançado e pela flexibilidade das relações de trabalho, acompanhada pela precariedade de tais relações. A classe trabalhadora é diretamente afetada por esta configuração, como é o caso dos teleatendentes.

I - 1. Análise marxista sobre a configuração do processo produtivo capitalista

A análise de Marx, no que se refere à lógica do sistema capitalista, aponta, dentre outros, dois elementos fundamentais para compreender o funcionamento do sistema produtivo. São eles: a extração da mais-valia e a tendência de queda da taxa de lucro provocada pelo aumento da composição orgânica do capital.

Dentro da lógica do capitalismo, o trabalhador vende sua força de trabalho ao capitalista. Durante parte do processo de produção de uma mercadoria, o trabalhador produz o valor equivalente ao valor de sua força de trabalho, isto é, o valor dos meios necessários à sua subsistência, à sua reprodução. Isto equivalerá ao salário pago pelo capitalista pelo dispêndio de sua força de trabalho.

O capitalista objetiva que o trabalho necessário para produzir uma mercadoria ocorra em um tempo cada vez menor, uma vez que é a partir da extensão da jornada de trabalho e da compressão do tempo de trabalho necessário à produção que o capitalista extrai a mais-valia. Nas palavras de Marx: “essa parte da jornada de trabalho chamo de tempo de trabalho excedente, e o trabalho despendido nela: mais-valor” (Marx, 1983, p.176). A mais-valia, portanto, é determinada por essa parte excedente da jornada de trabalho, sendo “a expressão exata do grau de exploração da força de trabalho pelo capital ou do trabalhador pelo capitalista” (idem, ibidem: p.177).

Para Marx, o valor de uma mercadoria, que depende do tempo de trabalho gasto para produzi-la, se altera de acordo com cada mudança na força produtiva do trabalho, isto é, de

acordo com, por exemplo, o grau de habilidade dos trabalhadores e do desenvolvimento tecnológico. O capitalista investe em maquinaria e tecnologia a fim de ampliar sua produtividade (chamada capital constante) e para manter suas vendas diante da concorrência intercapitalista. Isto provoca uma contradição, que é estrutural ao capitalismo: com a ampliação do capital constante, a taxa de lucro do capitalista tende a diminuir, uma vez que parte do lucro obtido com a exploração da força de trabalho (capital variável) tende a ser reduzida. A relação entre capital constante e capital variável é o que Marx chama de *composição orgânica do capital*. Assim, para alcançar uma maior produtividade, gerada por cada trabalhador, um elevado investimento em maquinarias e matérias-primas é necessário, o que faz com que a taxa de lucro tenda a ser decrescente. Segundo Marx, isto faz com que as crises sejam intrínsecas ao capitalismo. E diante de períodos de crise, o sistema produtivo é obrigado a se reestruturar.

Do mesmo modo, para manter a taxa de lucro alta, o capitalista também busca reduzir cada vez mais os custos com a força de trabalho. Tal medida é possibilitada, segundo Marx, devido à existência de um exército industrial de reserva. A relação entre os trabalhadores desempregados e o exército de trabalhadores ativos determina o poder de barganha dos trabalhadores perante o capitalista e o salário que este último paga à classe trabalhadora. Ainda de acordo com Marx (1984, p.203), “o sobretrabalho da parte ocupada da classe trabalhadora engrossa as fileiras de sua reserva, enquanto, inversamente, a maior pressão que a última exerce sobre a primeira obriga-a ao sobretrabalho e à submissão aos ditames do capital”. Deste modo, a existência deste exército faz com que a classe trabalhadora aceite condições de trabalho desfavoráveis.

(...) Se uma população trabalhadora excedente é produto necessário da acumulação ou do desenvolvimento da riqueza com base no capitalismo, essa superpopulação torna-se, por sua vez, a alavanca da acumulação capitalista, até uma condição de existência do modo de produção capitalista (Marx, 1983, p.200).

Assim, a gama de desempregados é um elemento propulsor e necessário ao desenvolvimento capitalista. Da mesma forma que a busca por novas formas de aumento da produtividade também é o alimento do sistema capitalista, que passamos a analisar.

I - 2. Do taylorismo/ fordismo à acumulação flexível

Uma das formas criadas para ampliar a produtividade foi o modelo taylorista/ fordista, o qual visava à intensificação da exploração da força de trabalho: reduzir o tempo de trabalho necessário, por meio da intensificação do ritmo da produção, para assim permitir ao capitalista extrair, de forma crescente, a mais-valia.

Este modelo surgiu em meados do século XIX, sendo difundido para todo o conjunto da produção capitalista. De acordo com Bihl (1998), havia dois eixos-base: o taylorismo, que implementou a estrita separação das tarefas de concepção e de execução, além de fragmentar as tarefas de execução, fazendo com que cada operário realizasse apenas uma tarefa; e o fordismo, que implementou a mecanização do processo de trabalho, isto é, um sistema mecânico que garantia a unidade do processo de trabalho realizado em parcelas, ditando seus gestos e ritmo. Antunes (2007) assim caracteriza esse período: produção em massa de mercadorias, de forma homogeneizada e verticalizada; racionalização das operações realizadas pelos trabalhadores; trabalho parcelar e fragmentado; e separação do processo de elaboração do de execução do trabalho. “Esse processo produtivo caracterizou-se, portanto, pela mescla da produção em série fordista com o cronômetro taylorista (...)” (idem, *ibidem*: p.37).

A partir dele, os capitalistas atingiram patamares elevados de acumulação. No entanto, no final dos anos 1960 e início dos anos 1970, este modelo passou a apresentar sinais de esgotamento. Neste contexto, o capital teve de vivenciar um intenso processo de reestruturação produtiva na tentativa de fazer com que o seu nível de acumulação fosse restabelecido e para que o capitalismo seguisse como projeto dominante. Tal reestruturação veio com a criação de modelos de acumulação flexível e outros alternativos ao anterior.

De acordo com Bihl (1998), foram implementados novos meios de trabalho, novas formas de organização do processo de trabalho e de contrato de trabalho, novos modos de mobilização dos trabalhadores nas empresas e novas formas de disciplina no trabalho com o intuito de ampliar a exploração e a dominação do trabalho para além do modelo de fábrica taylorista/ fordista.

Essas mudanças tornaram o processo produtivo mais flexível: as empresas passaram a utilizar o trabalho em equipe e a exigir funcionários polivalentes e multifuncionais; tornaram-se mais horizontalizadas; envolveram os trabalhadores com os processos de organização e de gestão; e terceirizaram parte de sua produção, entre outras.

Harvey denominou este novo modo de organizar o trabalho de “acumulação flexível”, o qual “se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo” (1993, p.40), configurando-se um modelo que se confrontava diretamente com a rigidez do modelo taylorista/ fordista.

Neste padrão, as mais variadas formas de flexibilizar as relações de trabalho passaram a ser amplamente difundidas no processo produtivo, como o trabalho em tempo parcial e em domicílio, o contrato de trabalho por tempo determinado e a terceirização dos serviços.

O desenvolvimento tecnológico permitiu aperfeiçoar a compressão do tempo e do espaço, bem como sua flexibilidade. Conforme Braga, “sob a vigência da lei do valor, os serviços informacionais, naturalmente, tendem a comprimir o tempo de trabalho necessário por meio do aumento da velocidade do tratamento dos dados” (2006, p.13) e assim, a ampliar o ritmo de trabalho e controlar a produção, a fim de obter maior lucratividade.

Associadas às possibilidades de flexibilidade e ao aumento da produtividade vindos com as novas ferramentas tecnológicas, as políticas de orientação neoliberal contribuíram para formatar o mercado de trabalho, visto que primavam pela livre competição do mercado, privatização do Estado, desregulamentação dos direitos trabalhistas e reestruturação da produção e do trabalho (Antunes, 2007). Essa fase foi marcada por novas configurações no modelo produtivo, com a internacionalização do trabalho, a expansão do setor de serviços e novas formas de contratação dos assalariados, tendo acarretado consequências sobre a classe trabalhadora.

I - 3. Flexibilização e precariedade das relações de trabalho

O mercado de trabalho do fim do século XX e início do século XXI assistiu, deste modo, a práticas intensas de flexibilização das relações de trabalho. Em consequência, uma irrupção de diferentes tipos de empregados, como os trabalhadores em tempo parcial, temporários, em emprego casual ou mesmo por conta própria, ocorreu na década de 1990 (Beynon, 1999).

Conforme Vasapollo (2005), há que se definir o termo ‘flexibilização’, pois são variadas as formas de flexibilidade que atingem o trabalho¹¹. De acordo com o autor, “flexibilização” pode

¹¹ Há a necessidade de distinguir o termo flexibilização de flexibilidade. Segundo Thébaud-Mony e Druck (2007), o uso mais recorrente para flexibilização é a referência à instabilidade, incerteza, imprevisibilidade, adaptabilidade e risco como consequências de um processo em transição. A flexibilização seria um “processo que tem condicionantes macroeconômicos e sociais derivados de uma nova fase da mundialização do sistema capitalista” (p.29). Já o termo flexibilidade, de acordo com as autoras, faz referência a uma “etapa ou situação já constituída e estabelecida, seja no âmbito do processo/ organização do trabalho, seja no quadro mais geral e sistêmico da economia e da sociedade

ser entendida, por exemplo, como liberdade por parte da empresa para despedir os funcionários, alterar o horário de trabalho (reduzindo, ampliando ou subdividindo a jornada de trabalho em horários flexíveis), terceirizar os serviços, contratar trabalhadores por tempo determinado ou em tempo parcial.

Como aponta Krein (2007), no Brasil, a flexibilização se refere a quatro dimensões: da remuneração, do vínculo, da jornada de trabalho e do papel das instituições. A flexibilidade quanto ao vínculo, denominada *numérica*, se refere ao “processo de ampliar a liberdade dos agentes econômicos para empregar e despedir de acordo com suas necessidades de produção” (idem, *ibidem*: p.14).

A flexibilidade da jornada e das funções permite à empresa administrar ou alterar os horários de trabalho, as modalidades das tarefas e as evoluções das responsabilidades dentro da empresa. A flexibilidade salarial permite alterar o salário em função do nível de atividade, isto é, por meio de premiações ou de acordo com sugestões e envolvimento do funcionário com a empresa.

Em suma, tudo no mercado de trabalho tornou-se flexível: “os trabalhadores, as formações, os horários, o tempo de trabalho, os salários e os sistemas de produção que os mantêm ocupados” (Meulders, 2003, p.273).

Estas novas configurações que o trabalho vem ganhando foram denominadas como ‘trabalho atípico’. Vasapollo (2005), ao verificar a ampliação que estas ganham dentro do mercado de trabalho, principalmente analisando o caso da Itália e dos demais países europeus, mas também sugerindo uma tendência em todo o mundo, aponta que o trabalho “atípico” provoca certa tipicidade. Esta precariza as condições de trabalho de praticamente toda a classe trabalhadora.

Leite (2008) também faz uma ressalva ao termo “atípico”, considerando-o inapropriado, uma vez que o que antes era considerado atípico hoje se apresenta como predominante. Ainda segundo a autora, este conceito foi inicialmente utilizado para caracterizar formas de emprego que não correspondiam ao emprego homogêneo, estável, por tempo indeterminado e com garantias de direitos trabalhistas, o qual era predominante na sociedade salarial – definição esta

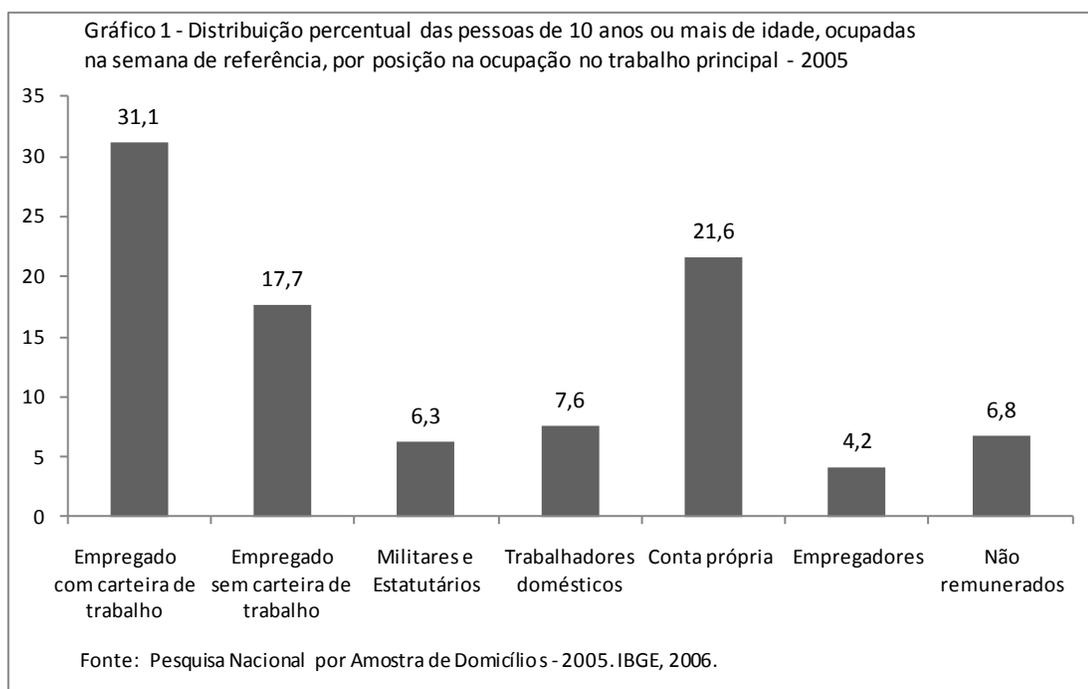
capitalista” (p.29). Aqui, utiliza-se a definição sugerida pelas autoras, isto é, flexibilização como um processo que se estende a todos os campos, inclusive o trabalho e a vida social, levando a situações precárias nas relações do trabalho, no campo produtivo e em toda as demais esferas da vida social. Porém, modos de flexibilidade são aqui entendidos como os mecanismos utilizados no processo de flexibilização dos diversos campos.

que a autora remete à obra de Castel. Para Castel (1998), a propagação de formas de flexibilização do emprego é um processo advindo da crise da sociedade salarial. A partir de então, as formas “atípicas” de emprego se propagaram, tendo atingido grande parte da classe trabalhadora.

Castel (1998) aponta ser um equívoco referir-se a essas formas como “atípicas” ou “particulares”, uma vez que grande parte da força de trabalho é inserida por meio de contratos por tempo determinado, em tempo parcial, ou ainda por outras formas precárias de emprego. Assim, segundo o autor, a precarização do emprego e do desemprego faz parte da dinâmica atual do modelo produtivo.

No caso do Brasil, é importante ressaltar que o emprego formal e com garantia de direitos não é predominante. Segundo os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), para o ano de 2005, os trabalhadores empregados com carteira de trabalho assinada representavam 31,1%. Ao somarmos as demais categorias, verificamos que elas são maioria no país: 17,7% eram trabalhadores empregados sem carteira de trabalho assinada; 21,6% eram trabalhadores autônomos (“por conta própria”) e 6,8% eram não remunerados. Deste modo, estas formas não aparecem como “atípicas” no Brasil¹².

¹² Como mencionado, as jornadas de trabalho são flexibilizadas, constituindo outras formas de jornadas que diferem daquela considerada como “regular” – isto é, da jornada em tempo integral, de segunda a sexta-feira. Para se referir a estas formas, optou-se ao longo de todo o texto por utilizar o termo “jornadas flexíveis de trabalho”. Nesta categoria, estão incluídas as jornadas em tempo parcial, por escala de trabalho, aos finais de semana e a alteração dos horários de trabalho praticados pelas empresas. Ela também inclui o trabalho noturno por compreender que este se torna cada vez mais recorrente na sociedade, devido à ampliação dos serviços 24 horas, que passam a exigir um número amplo de trabalhadores inseridos neste tipo de jornada.



Segundo Thébaud-Mony e Druck (2007), ainda que as formas de precariedade do trabalho e de flexibilização já existissem desde a Revolução Industrial, elas ganharam novas configurações e intensidade no contexto atual. Como resultado, tem-se:

a fragmentação, a segmentação dos trabalhadores, a heterogeneidade, a individualização, a fragilização dos coletivos, a informalização do trabalho, a fragilização e a crise dos sindicatos, e a mais importante delas, a ideia de perda – de direito de todo tipo – e da degradação das condições de saúde e de trabalho (Thébaud-Mony e Druck, 2007, p.30).

Hirata (2009), analisando as pesquisas internacionais sobre trabalho e desemprego, aponta três indicadores para se definir o que seja trabalho precário. São eles: a ausência de proteção social e de direitos sindicais; horas reduzidas de trabalho, que acabam significando menores salários e, assim, levam à precariedade; e níveis baixos de qualificação, que também resultam em uma baixa renda, na precariedade e no desemprego. Mesmo em situações onde há garantias de direitos trabalhistas, outras formas de organizar e gerir as relações de produção resultam em situação de precariedade para os trabalhadores.

Segundo Kalleberg (2009), ainda que a precariedade recaia mais incisivamente sobre o trabalho informal, ela também se dá na economia formal, sendo alguns de seus indicadores a

redução no tempo de permanência em um mesmo emprego e o aumento de acordos de trabalho não normatizados (como o contrato temporário com termos fixos ou por meio de agências e empresas de contratação). A insegurança – seja em relação ao mercado de trabalho, ao trabalho em si, às condições de saúde, à renda ou à representatividade – também é um fator que evidencia a precariedade nas relações de trabalho e emprego.

A atual conjuntura da classe trabalhadora revela que a precarização nas relações de trabalho advém das intensas práticas de flexibilização. Esse processo se dá no nível da “precarização econômica (das estruturas produtivas e salariais) e precarização da proteção social (transformação das legislações relativas aos direitos do trabalho, das empresas e das situações externas)” (Hirata e Prêteceille 2002, p.55). Como aponta Castel (1998), a precarização do trabalho é exigência do capitalismo moderno, advinda com os novos modos de estruturação do emprego e da produção e da intensificação da flexibilidade.

Como mencionado anteriormente, as políticas de nova gestão e de organização do trabalho adotadas tendem à desregulamentação dos direitos trabalhistas. De acordo com Harvey (1993), as maiores flexibilidade e mobilidade permitem aos empregadores exercerem maior controle sobre a força de trabalho, pois esta se encontra enfraquecida e desorganizada frente ao temor do desemprego. Nesta nova organização do capital, diversos direitos trabalhistas assegurados na época taylorista/ fordista deixaram de ser garantidos. Como aponta Vasapollo (2006), o sistema fordista mantinha o trabalho pleno e de duração determinada para a classe assalariada, contudo este se tornou raro na nova configuração do mercado de trabalho.

Diante do medo do desemprego, os trabalhadores são levados a buscar novas qualificações necessárias para atender às demandas do mercado de trabalho e a se submeter a condições de trabalho variadas, como a aceitação de baixos salários, contratos precários e piores condições de trabalho. O desemprego e as formas precárias de emprego atingem toda a força de trabalho, mas principalmente os jovens e as mulheres. Como aponta Castel (1998), esta parcela passa a ser contratada para tarefas de curta duração e podem ser facilmente demitidas.

Neste contexto, a classe trabalhadora vivencia situações de insegurança econômica, falta de perspectivas quanto à inserção no mercado de trabalho, dificuldades de conciliação dos tempos destinados à vida produtiva e reprodutiva e precarização das condições de vida, em seus diferentes ciclos (Vasapollo, 2005). Como resultado, tem-se que a precariedade se expande a toda

a dimensão da vida e a toda classe trabalhadora. A própria vida passa a seguir os ditames de flexibilidade impostos pelo capital.

Vale ressaltar que a passagem do modelo taylorista/ fordista para o de acumulação flexível não é completa e não se faz de modo homogêneo ao redor do mundo.

Sem dúvida, hoje, o chamado modelo pós-fordista, típico dos países centrais do capitalismo avançado, convive com um também típico modelo ainda fordista na periferia e até modelos escravistas em países da extrema periferia (e, por extrema periferia, entenda-se, também, algumas regiões marginalizadas dos países do capitalismo avançado) (Vasapollo, 2005, p.95).

Neste sentido, diversos setores aparecem concatenando características do modelo taylorista/ fordista com as formas flexíveis de gestão do trabalho. Algumas profissões se enquadram dentro desta configuração, como é o caso do setor de teleatendimento analisado neste estudo.

Este, juntamente com o setor de serviços como um todo, no qual o teleatendimento é enquadrado, viveu, neste movimento de transição, um período de forte crescimento, se inscrevendo na tendência geral do mercado de trabalho. Sua expansão e seu desenvolvimento se deram, principalmente, pela implantação de novas tecnologias informacionais e pela forte tendência de externalização das relações de serviço que as empresas vêm realizando (Braga, 2006). O setor se configurou tanto com base em algumas características tayloristas/ fordistas como com outras da reestruturação produtiva, se caracterizando como um trabalho precário por envolver forte intensificação e controle do trabalho, pouca possibilidade de ascensão na carreira, baixa remuneração e elevadas taxas de adoecimento, como veremos a seguir.

II - O setor de teleatendimento

O setor de teleatendimento ganhou força nos anos 1990, tendo como base os serviços de informação e de tecnologia e, desde então, tornou-se um setor em franca expansão. No Brasil, segundo Venco (2003), as centrais de atendimento surgiram já na década de 1970, no entanto apenas nos anos 1980 foram criados os primeiros escritórios especializados neste tipo de serviço.

O setor de teleatendimento é marcado por sua heterogeneidade, sendo denominado como *call center*, *telemarketing*, teleatendimento. A variedade de denominações se refere à natureza do

trabalho desempenhado e à estrutura da empresa. Segundo Rosenfield (2007b), além do uso do computador e de tecnologias de comunicação, há outras variáveis que o distinguem, como o tamanho, a integração ao setor industrial ou de serviços, a complexidade das ações a serem realizadas, a duração média da chamada, a natureza da operação, entre outros. De acordo com o Anexo II da Norma Regulamentadora nº17 (NR-17)¹³, elaborada pelo Ministério do Trabalho e Emprego em março de 2007, que estabelece parâmetros para o setor de teleatendimento, *call center* é definido como o ambiente de trabalho no qual a atividade principal se dá por meio de telefone ou rádio e com o uso concomitante de terminais de computador. Neste estudo, este setor será denominado de teleatendimento e os profissionais desta área de teleoperadores ou teleatendentes.

O Anexo II define ainda o teleatendimento como o trabalho cuja comunicação se estabelece à distância entre clientes e usuários, se dá por meio da voz e/ou de mensagens eletrônicas, com utilização de equipamentos de audição e fala telefônica, e por sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

No país, essa categoria é uma das que mais crescem. Segundo o Relatório da Indústria de *Call Centers* (2006), 96% das empresas de teleatendimento surgiram a partir da década de 1990. Ainda de acordo com o relatório, a Associação Brasileira de Telesserviços apontava que havia 615 mil pessoas trabalhando com teleatendimento no país. De acordo com o sindicato da categoria, em 2007, haveria 750 mil trabalhadores e a estimativa previa que, em 2010, haveria um milhão de teleatendentes no país¹⁴.

Diversos estudos apontam para o elevado grau de precariedade a que os profissionais deste setor estão submetidos, principalmente as mulheres, uma vez que são maioria (Venco, 2003, 2009; Nogueira, 2006; Braga, 2006). Segundo o Relatório da Indústria de *Call Centers* no Brasil (2006), 76,2% dos operadores do setor são mulheres e, segundo as empresas terceirizadas,

¹³ A Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17) se refere à Ergonomia. O Anexo II regulamenta o trabalho de teleatendimento/telemarketing. Disponível em <http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17_anexo2.pdf>. Acesso: 11/06/2010.

¹⁴ Fonte: Página oficial do Sintratel – Sindicato dos trabalhadores em telemarketing. Disponível em <http://www.sintratel.org.br/site/index.php?option=com_content&view=article&id=231:setor-de-teleatendimento-deve-ter-1-milhao-de-funcionarios-ate-2010-&catid=42:telemarketing-noticias>. Acesso: 11/06/2010. Cabe ressaltar que os dados quanto à composição do setor são imprecisos, variando de acordo com a fonte (Relatório da Indústria de *Call Centers*, 2006).

elas conformam 85% da categoria (Venco, 2009)¹⁵. Além de mulheres, este é um setor composto principalmente por jovens. Georges (2003), em um estudo realizado com as seis maiores empresas do setor de teleatendimento no Brasil, encontrou uma maioria (88%) de teleatendentes jovens – entre 20 e 39 anos – e estudantes (81%).

Em sua maioria, a jornada de trabalho é de 36 horas por semana (normalmente, 6 horas e vinte minutos por dia durante seis dias por semana). Ou seja, é um trabalho em tempo parcial, marcado por um ritmo intenso de trabalho, altamente controlado pelas chefias. O fato de este trabalho se compor de um predomínio de jovens e ser em tempo parcial, o que permite o prosseguimento nos estudos e em outras atividades, é utilizado pelas próprias empresas como justificativa para os baixos salários pagos (Leite, 2008).

Desta forma, é importante ressaltar que, além das mulheres, os jovens são amplamente afetados pela precariedade das relações de trabalho, uma vez que estes, como indicam Hirata e Prêteceille (2002), ao iniciarem sua inserção no mercado de trabalho, encontram uma conjuntura em que grande parte dos novos empregos é precária e os empregos estáveis já estão ocupados majoritariamente pelas gerações que os antecederam.

Alguns estudos apontam que esta profissão representa um novo modelo de taylorização não-industrial (Braga, 2006; Venco, 2003). Conforme Venco, neste modelo estão presentes características tayloristas como forte controle da produção, isolamento dos profissionais, produção em série, forte pressão e vigilância da chefia, entre outras. Para Braga, o teleoperador permanece sob forte pressão do fluxo informacional, seguindo uma rotinização na comunicação e subordinação a um rigoroso protocolo, e sob a constante supervisão da gerência.

Do ponto de vista das características gerais do trabalho dos teleoperadores ocupados em CTAs é possível realçar que: (a) os contratos de trabalho inclinam-se, por meio das jornadas de 6 horas, na direção da precariedade e da instabilidade; (b) o dia de trabalho corresponde às 24 horas, sete dias por semana – consequentemente, as CTAs exigem uma forte disponibilidade dos trabalhadores; na medida em que a disponibilidade destes encontra-se associada a condições de trabalho difíceis, resulta um forte *turnover*; o trabalho submete-se agudamente ao fluxo informacional (...) (Braga, 2006, p.16).

¹⁵ As justificativas e evidências acerca da maior presença feminina no setor de teleatendimento, bem como as desigualdades entre os sexos existentes dentro deste setor serão exploradas no capítulo “As relações sociais de sexo no setor de teleatendimento”.

A análise de Braverman (1981) sobre o trabalho de escritório e de prestação de serviços evidencia a apropriação deste tipo de trabalho pelo capital, inserindo-o na lógica taylorista/fordista. Assim, no contexto analisado por ele, o trabalho de escritório deixou de ser considerado como uma ocupação integral e que envolvia múltiplas atividades, passando a tarefas segmentadas, especializadas, sob o controle da gerência, o que não permitia mais aos trabalhadores compreenderem o processo total do trabalho. Do mesmo modo, no setor de teleatendimento encontra-se uma atividade rotinizada, simplificada e controlada rigorosamente.

Já Rosenfield caracteriza este setor por sua ambiguidade, isto é, por mesclar o trabalho informacional com o alto controle, “o que o colocaria entre as esperanças do pós-taylorismo e os temores do neo-taylorismo” (2007b, p.447). Traços do neo-taylorismo, segundo a autora, seriam a submissão ao tempo e à estrutura dos softwares, o controle racional do tempo e a máxima produtividade em detrimento de boas condições de trabalho. As características do pós-taylorismo neste setor seriam a demanda de mobilização subjetiva e a demanda por um trabalhador autônomo que deve obedecer às normas, o que a autora chama de “injunção paradoxal” (idem, ibidem: p.452).

Da mesma forma, notam-se os traços do chamado modelo de acumulação flexível neste setor, como o trabalho em tempo parcial, a flexibilidade das jornadas e contratos de trabalho, a terceirização dos serviços, entre outros. Apesar das diferentes nomenclaturas e abordagens, o que se vê é um setor marcado por uma renovação dos moldes tayloristas e fordistas de trabalho, associada à alta tecnologia e a novas formas de gerência e de flexibilidade. Esta seria uma característica marcante do capitalismo brasileiro, no qual, como afirma Antunes, “há uma mescla nítida entre elementos do fordismo, que ainda encontram vigência acentuada, e elementos oriundos das novas formas de acumulação flexível e/ou influxos toyotistas no Brasil, que também são por demais evidentes” (2006, p.19). Esses elementos se interconectam permitindo um elevado grau de exploração sobre a força de trabalho.

II – 1. A forte pressão sobre o teleatendente

Tal tipo de atividade envolve uma forte pressão sobre os trabalhadores, que precisam atingir metas de vendas, correndo o risco de serem demitidos caso não as alcancem. Além disso, o ritmo do trabalho é intenso. As pausas são restritas e, na maioria das vezes, há um horário definido para que sejam realizadas. Elas totalizam 40 minutos, devendo ser repartidas em três

pausas: uma de 10 minutos, outra de 20 e a última de 10 minutos, sendo que elas não podem ocorrer nem na primeira e nem na última hora de trabalho¹⁶ (Rosenfield, 2007; Venco, 2003, 2009; Braga, 2006).

Durante toda a jornada de trabalho, o teleoperador permanece sentado, em sua Posição de Atendimento (P.A.), preso ao fio do telefone, que é curto, dificultando sua mobilidade.

Ao estudar empresas de *telemarketing* no serviço bancário, Venco (2003) constatou que a própria dimensão espacial favorece o rigoroso controle da produção e a forte disciplina dos trabalhadores. A divisão da central de atendimento por baias faz com que os operadores permaneçam separados por divisórias (e, portanto, impedidos de terem contato com seus colegas), ao mesmo tempo em que são posicionados de modo que possam ser vigiados pelo supervisor.

Dentro deste tipo de atividade, o teleoperador deve obedecer rigorosamente aos *scripts*, acessados a cada atendimento, nos quais consta cada passo a ser seguido de acordo com o problema ou a demanda do cliente. Portanto, a liberdade e a autonomia do trabalhador são restritas. Como aponta Venco (2003), a liberdade das decisões é padronizada.

O intenso fluxo de ligação, a falta de autonomia e o trabalho rotineiro dos teleatendentes podem ser vistos nas falas apresentadas abaixo:

“Cumprimenta o pessoal, depois você ‘loga’ [quando o funcionário dá início a suas atividades no computador], disponibiliza e começa a trabalhar. Aí já começa a cair ligação. E dependendo da quantidade de pessoas que tem na fila ou do grupo que você atende, já começa a cair ligação desde já”. [Teleoperador E, 06/08/2008]

“Porque receptivo você domina um pouco da ligação, mas é muito... é como apertar parafuso, você não tem uma função muito interessante. É a mesma coisa sistematicamente”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

Além de seguir rigorosamente o *script*, o trabalhador obedece a um supervisor direto, que controla o trabalho para que as metas sejam cumpridas, e para que o tempo médio de ligação (TMA), estipulado pela empresa, seja obedecido.

¹⁶ A análise referente às pausas de trabalho será feita no capítulo “Tempo como regulador da esfera da produção econômica e da reprodução social”.

A cobrança por metas se dá pela obrigação de os teleoperadores venderem os produtos oferecidos pela empresa. A empresa analisada neste estudo também estimula a competitividade entre os teleoperadores e as equipes para que as metas sejam atingidas e mais vendas sejam feitas. Mesmo em setores em que a venda não é a função, como no caso dos analistas de suporte técnico, aparece a cobrança da empresa para que o produto seja ofertado e vendido.

“Eles pressionam muito você para vender. Você tem uma pressão, uma coisa que eu acho errada, eles pressionam você para vender. Se você não vender, se você não oferece o produto que eles querem, você é zerada. É outra coisa que não concordo. Eu não trabalho com vendas, eu trabalho com suporte”. [Teleoperadora D, 30/03/2009]

A mudança de função, portanto, torna-se uma prática recorrente na empresa. Venco (2009) também constatou, no setor, esta mudança conforme a necessidade da empresa. Segundo ela, os trabalhadores eram deslocados para outros tipos de atendimento em razão do número de clientes em espera, prática que é denominada ‘papa-fila’.

Deste modo, o teleoperador é submetido a uma forte pressão por parte da empresa para que ele realize seu trabalho em um curto período de tempo. Apesar desta situação de estresse, o trabalhador deve se mostrar amável, sem alterar seu tom de voz para o cliente. Segundo Rosenfield, o teleoperador deve “ser gentil, educado, responder com bom humor, em um ritmo acelerado e em bem pouco tempo, fazendo o cliente crer que é um bom negócio, mesmo quando o próprio operador sabe que não é (...)” (2007b, p.452).

A pressão, portanto, impera em todo o setor.

A pressão (...) se desencadeia em efeito cascata por todos os grupos hierárquicos: o cliente externo pressiona a empresa terceirizada pela ampliação das vendas, a gerência geral da empresa faz o mesmo com o coordenador, que recai sobre o supervisor e a monitoração, e estes, sobre os operadores. É uma pirâmide de coações com efeito cumulativo que determinam o ritmo de trabalho, ações agressivas de vendas e atendimento racionalizado (Venco, 2009, p.165).

Para tanto, são utilizados diversos mecanismos de controle que recaem diretamente sobre os teleoperadores, o que será analisado a seguir.

II - 2. Controle do trabalho e dos trabalhadores

O controle sobre o trabalho dos teleatendentes se dá de diferentes modos: controle do tempo, do conteúdo, do comportamento, do volume de serviços e de seus resultados (Vilela e Assunção, 2004).

Da mesma forma, os mecanismos de controle são variados. O principal mecanismo é o controle eletrônico dos fluxos das ligações e dos atendimentos. Por meio de um sistema de computador, os supervisores conseguem saber o tempo de cada ligação, qual trabalhador está em atendimento e na posição de atendimento (PA) e a fila de clientes em espera.

Um desses controles se dá sobre o tempo, isto é, o tempo das ligações, o horário e as pausas de trabalho. Os teleoperadores têm que se enquadrar no tempo de ligação estipulado pela empresa, além de seguir com rigor o horário e as pausas de trabalho, como será visto mais adiante¹⁷. Do contrário, ele é punido na avaliação de “premiação”.

“Temos o sistema que é da própria empresa no qual nós batemos o ponto a cada pausa. Batemos a entrada e as pausas, porém só temos a possibilidade de bater as pausas 10, 20, 10, que são as pausas normais”. (...) Se passa... Se ultrapassou esses minutos dos 20 minutos que é lei, é levada uma bronca”. [Teleoperador E, 06/08/2008]

Da mesma forma o teleoperador não pode se ausentar da PA, com exceção dos momentos de pausa, e, mesmo nos períodos em que não está em atendimento, deve seguir as normas da empresa, que exigem rigorosa disciplina dos trabalhadores. Estes são proibidos, por exemplo, de dormir, conversar, acessar a internet (exceção à página oficial do provedor de internet com que trabalham) e se alimentar na PA, mesmo quando não estão em atendimento, embora muitos teleoperadores procurem formas de burlar estas regras.

“Existem partes dos sites que são bloqueadas, como toda empresa que tem um setor de segurança. E nós também temos, assim... o correto seria não fazer, nós não podemos nem sequer levar mochila pro local de trabalho, até pra isso todos têm um armário e tal”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

¹⁷ Este aspecto será abordado no capítulo “Tempo como regulador da esfera da produção econômica e da reprodução social”.

Outro mecanismo de controle é a gravação dos atendimentos, prática denominada monitoria. Todos os atendimentos são gravados, porém, no período de um mês, quatro atendimentos são ouvidos e analisados por uma equipe responsável. Nesta monitoria são avaliados, entre outros, o cumprimento correto do *script*, a entonação da voz do teleoperador, o modo como o cliente foi atendido e a resolução do problema.

“A gente tem um setor que monitora as nossas ligações. Até mesmo para saber se a gente está fazendo o procedimento adequado, se estamos atendendo bem o cliente e tal, se não está ficando mais tempo com o cliente na linha. Então tem esse setor que faz esta monitoração da qualidade do atendimento. Eles monitoram acho que 4 ligações. Aliás, eles fazem duas e nosso supervisor faz duas. Então nós temos 4 monitoramentos por mês. Por mês, de cada um”. [Teleoperadora C, 05/07/2008]

Todos estes mecanismos de controle são utilizados como critérios na avaliação mensal, a qual atribui uma nota ao teleoperador que constituirá sua avaliação de “premiação”. Esta avaliação é utilizada pela empresa para que os teleatendentes sigam suas normas e busquem sempre os melhores resultados.

Diferentes critérios são utilizados neste julgamento, sendo que para cada um são atribuídas notas, que totalizam 100 pontos. Os critérios avaliados são, basicamente, aqueles relacionados ao atendimento (como entonação da voz, obediência ao *script*, uso de termos corretos, resolução do problema) e aqueles relacionados ao comportamento (ausência da PA, pontualidade, assiduidade). Conforme a maior pontuação obtida, os teleatendentes são “premiados” em uma quantia de dinheiro que complementa o salário, compondo a remuneração variável. Aqueles que atingem uma pontuação baixa ou nenhuma pontuação não ganham a comissão ao final do mês.

“Tom de voz. O que mais? Se você não entendeu o que o cliente está falando, você é pontuado. Se você fizer um procedimento e o cliente outro, você é pontuado. Se você fizer um procedimento que não está, porque eles têm um procedimento, se você sair fora daquilo e o cliente não conectar, você é zerada. Você sabe o que é para fazer, mas às vezes não dá, porque é problema no modem ou é na própria operadora, então você pega da sua cabeça, você é zerada. Se você pega e fala pro cliente, não avisa o cliente, você é cobrada também. Você é zerada. Então, são vários tipos de coisas. Tem uma lista enorme que eles dão lá, eu nem lembro, é muita coisa”. [Teleoperadora D, 30/03/2009]

“Chama ponto de comissão, monitoria. Eu tirei uma nota boa, deu dez reais. Não passa disso”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

As empresas ainda se utilizam de complexas formas de computar os pontos. Segundo a Teleoperadora X, a empresa B avalia os teleoperadores em três dimensões: no TMA, nas vendas e na qualidade do atendimento. Para cada uma, o teleoperador pode receber o máximo de 100 pontos. No entanto, cada uma das notas é medida de acordo com a taxa de absenteísmo – falta, atraso e “estouro” de pausa. Dessa forma, há um controle ainda maior da gerência sobre o tempo do trabalhador. No caso dessa empresa, para cada uma dessas três avaliações, a pontuação acima de 95 pontos representava 200 reais a mais no salário. Assim, era possível adicionar 600 reais a um salário base mensal que era de 600 reais, ou seja, obtendo o dobro. Esta possibilidade funciona como uma forma de a empresa ter sempre um trabalhador estimulado e empenhado em atingir todas as metas. Porém, a prática revela ser difícil alcançar as três metas, uma vez que, segundo a teleoperadora, atinge-se uma meta em detrimento de outra. Por exemplo, manter baixo o valor do TMA não permite garantir a ótima qualidade nos atendimentos conforme esperado pela empresa. Assim, ganhar o dobro do salário torna-se uma tarefa árdua para os teleoperadores, muitas vezes impossível de ser cumprida.

Por um lado, há a busca dos teleoperadores por atingir uma boa pontuação. Para muitos, não receber nenhuma pontuação, ou seja, ‘zerar a nota’, como eles dizem, gera constrangimento. Nas entrevistas, a afirmação de nunca ter zerado a nota é motivo de orgulho para esses trabalhadores.

“Uma informação interessante: eu nunca zerei em monitoria. As coisas aqui são gravadas. E as pessoas ouvem. (...) [Ouvem todas as ligações?] Ouvem por amostragem. Quatro monitorias num setor que é de qualidade. O que conta é a qualidade. O supervisor fica procurando pelo em ovo para te encher o saco. (...) E a gente ganha adicional por isso ou não. Mais dinheiro ou menos dinheiro. ‘Nunca zerei’ significa que eu nunca cometi um erro que fosse ruim demais. É mais ou menos ‘eu nunca tirei nota vermelha’”. [Teleoperador H, 19/11/2008]

Por outro lado, diante do desgaste ou da insatisfação com o trabalho e a empresa, a meta de obter a maior nota possível é deixada de lado.

“Que nem, nós temos monitoria, né? Tem a nota. Eles chamam a gente para falar o que errou, o que tem que melhorar. Para mim, é tão, tão

insignificante. Não vai cheirar tirar zero ou tirar cem, pra mim. Porque não estou me esforçando. Eu faço meu trabalho, sabe, direitinho. Chego na hora, vou embora. Mas não me envolvo”. [Teleoperadora B, 15/02/2009]

Esta avaliação faz com os teleoperadores permaneçam durante todo o tempo de sua atividade sob forte vigília e pressão, o que é nitidamente sentido pelos trabalhadores.

Segundo Vilela e Assunção (2004), na empresa estudada por elas, o limite da TMA também resultava em pontos na avaliação mensal.

Se o trabalhador não ultrapassa o limite da TMA, recebe dez pontos na avaliação. Até dez segundos além do prescrito resultam na perda de dois pontos, até vinte segundos penalizam o atendente em cinco pontos. Além dos vinte segundos, ocorre uma punição de nove pontos na avaliação de desempenho do atendente (Vilela e Assunção, 2004, p.1072).

Quanto ao conteúdo das ligações, segundo as autoras, são avaliados o respeito à fraseologia, a cordialidade, a objetividade e o fornecimento das informações de modo correto.

É importante ressaltar que os teleoperadores não sabem quais atendimentos estão sendo escutados pelo supervisor e nem quais serão analisados pela equipe de monitoria. Isto gera um grau de insegurança para o teleoperador que se sente em constante estado de vigília. Além disso, torna-se difícil contestar a nota obtida na monitoria devido ao fato de os teleoperadores não terem acesso à gravação dos atendimentos avaliados.

“Aí quando eu saio, eu vi a menina falando: ‘quando eu recebo elogio, ninguém pega. Mas quando eu falo um palavrão, o pessoal pega!’”.
[Teleoperadora A, 29/08/2008]

A figura do supervisor também é emblemática quanto ao controle a que os teleoperadores estão submetidos. Segundo Oliveira (2009), o supervisor tem a função de monitorar, por meio do sistema de computação, quantos teleoperadores estão ligados ao sistema da empresa, quantos estão em atendimento a cada momento, há quanto tempo estão em ligação e qual será o próximo teleoperador acionado para atender a chamada seguinte. Além destas atividades, o supervisor tem que manter a disciplina e a motivação da equipe.

A relação de hierarquia dentro da empresa torna o supervisor o controlador do trabalho.

A forte taxa de enquadramento pelos supervisores (um supervisor para quinze ou vinte teleoperadores, em média) explica-se tendo em vista a necessidade de controlar ao máximo os trabalhadores, impedindo que estes relaxem, mas, sobretudo, que abandonem o fluxo informacional (Braga, 2006, p.17).

Uma das entrevistadas aponta o excesso de poder por parte de alguns supervisores e o controle que estes exercem.

“Mas eu conheço um supervisor lá, que é ruim, que é carrasco. Eu tenho uma amiga que chorou, que tinha medo do supervisor lá”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

“[Os supervisores] Ficam monitorando as ligações para ver se está tudo certo. Ficam vendo quem falta. Estouro de pausa lá é gravíssimo. São 10 minutos, 20 e depois 10. Estourar pausa é gravíssimo. Atraso é gravíssimo. Eles ficam toda hora vendo quem está chegando, quem não está chegando. Estouro de pausa”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

Desta forma, os trabalhadores ficam sujeitos a um rigoroso controle por parte das chefias. Controle que se estende ao tempo, ao corpo e à mente dos teleoperadores. Aliados à forte pressão e ao controle rigoroso, outros elementos tornam as condições e relações de trabalho no setor de teletendimento ainda mais precárias, como veremos adiante.

II. 3 - A presença da voz e a ausência do corpo

O teletendimento é um trabalho caracterizado por ser um serviço à distância. Os trabalhadores realizam todo o atendimento e contato com o cliente por meio de uma linha telefônica. O único contato, portanto, é feito através da voz.

A voz torna-se assim um elemento chave neste tipo de trabalho. A entonação da voz do teletendente é constantemente avaliada. Como aponta Venco (2003), o teleoperador deve transmitir credibilidade e segurança ao cliente tendo a voz como único instrumento. As empresas investem em técnicas para tornar a voz um elemento de proximidade entre o teleoperador e o cliente, estabelecendo uma relação de empatia, harmonia e confiança (Segnini, 2001), o que resulta em maior produtividade para a empresa.

A empresa se utiliza da voz dos teleoperadores para vender seu produto e a sua imagem. Segundo a Teleoperadora X, a empresa B solicitou a ela que mudasse sua entonação de voz ao

lidar com o cliente, uma vez que seu modo de falar transmitia a sensação de que ela estava lendo a informação e, portanto, não parecia estabelecer uma relação pessoal e de “fidelidade”. Entretanto, a empresa exige que o teleoperador siga rigorosamente o *script*, ou seja, solicita uma disciplina e rigor quanto à transmissão de informação, mas também que o teleoperador encene outra situação – que deve ser de empatia, de atenção à particularidade de cada cliente.

“Eles queriam mudar meu tom de voz [porque] eu falo mais vagarosamente. Eles queriam mudar meu tom de voz porque eles achavam que parecia que eu estava lendo o script. E de fato nós líamos todos os scripts”. [Teleoperadora X, empresa B, 11/12/2009]

Assim, a voz do teleoperador não emite apenas a informação, mas é obrigada a vender um produto e transmitir uma imagem, ainda que não condiga com a realidade.

II. 3. 1 - A não-corporalidade

A voz no teleatendimento é aquilo que identifica as pessoas. Não há corpos envolvidos, há apenas a voz. Na relação cliente e trabalhador, o teleoperador existe apenas por meio daquilo que ele fala.

Deste modo, os corpos tornam-se peças desnecessárias nas relações envolvidas neste tipo de trabalho. A não importância dos corpos foi apontada por uma teleoperadora ao se referir às vantagens do trabalho de teleatendimento:

“Porque o bom do telemarketing (...) pode ir de tênis, roupa suja. Sabe? Porque ninguém vai pegar no seu pé. Não tem esse compromisso.(...)”.
[Teleoperadora B, 09/08/2008]

No entanto, a ausência dos corpos é um aspecto ainda mais profundo do que o apontado pela entrevistada. Os teleoperadores tornam-se trabalhadores invisíveis. Ninguém os vê e ninguém sabe quem eles são. Eles são apenas vozes para o cliente e é apenas a voz que importa neste tipo de trabalho.

II. 3. 2 – O imaginário social sobre a voz

Desta forma, a relação entre teleatendente e cliente se estabelece por meio da voz, que é carregada de imaginário e fantasias. Ao escutar a voz de uma pessoa, comumente se associa uma

imagem a ela, a qual passa a caracterizar aquela pessoa. Esta imagem é um construto social e, portanto, envolve estereótipo e valores.

Os teleoperadores são constantemente submetidos ao imaginário dos clientes que atendem. Este imaginário coloca, muitas vezes, os teleoperadores em situações de desconforto. Muitos entrevistados revelaram ser comum o cliente, ao escutar a voz do teleatendente, procurar uma forma de contato mais próxima e pessoal com o trabalhador.

“Isso [assédio por parte dos clientes] assim direto acontece. O cliente pede o número do telefone. Aí fala ‘ai como sua voz é bonita, não sei o que’; aí ‘se você tem Orkut, como que eu te acho lá?’, pede telefone. Aí nessa hora você já fica bem mais séria. Eu falo: ‘olha desculpa, mas eu não posso passar informações pessoais, de telefone e tal’. Aí ele ‘ah não, você tem o meu e-mail. Passa por e-mail’. Aí eu falo ‘desculpa, eu já tenho compromisso’. Eu sou bem categórica, para não dar mais espaço. A pessoa deu uma risadinha, aí pronto. Aí que o cliente vai dar mais em cima mesmo”. [Teleoperadora C, 05/07/2008]

No caso de outra teleoperadora, o próprio imaginário social acerca da voz é interiorizado por ela. Segundo sua opinião, o tipo de sua voz não faz com que os clientes a idealizem como uma mulher atraente ou bonita, o que diminui a prática abusiva por parte dos clientes.

“Não [sofro muito assédio]. Até porque não tenho aquela voz, atrativa assim para eles ficarem ‘nossa! Ela deve ser linda!’. Não tenho essa voz também, né? Isso ajuda um pouco a reduzir”. [Teleoperadora D, 16/06/2008]

Por outro lado, a entonação da voz do cliente também permite ao teleoperador saber que tipo de cliente está sendo atendido, seu grau de insatisfação e de nervosismo.

“E pelo tom de voz dele, você percebe assim que já é uma pessoa muito nervosa”. [Teleoperadora C, 05/07/2008]

Na pesquisa realizada por Rosenfield (2009), a ausência do corpo apareceu como um elemento que permitia aos clientes serem mais agressivos. Assim, as ofensas, os xingamentos e as demais formas de discriminações tornam-se comuns, já que, ao lidar apenas com uma voz, os teleoperadores são despersonalizados, ou seja, os clientes deixam de ter a percepção de que lidam com um sujeito.

II. 3. 3 - Discriminação social

A ausência do corpo na relação de trabalho no setor de teleatendimento faz com que grupos discriminados socialmente encontrem espaço neste tipo de atividade. As pesquisas de campo, principalmente na entrada e saída de algumas centrais de teleatendimento, permitiram constatar uma forte presença de pessoas negras, obesas, homossexuais e punks¹⁸. Venco (2009) também constatou a presença de homossexuais e transexuais no setor. As opiniões dos operadores apontaram que os homossexuais são mais criativos e motivados para o trabalho, além de serem mais sensíveis e pacientes.

Desta forma, categorias sociais de trabalhadores que têm dificuldade em encontrar emprego em outros setores do mercado de trabalho¹⁹ são incorporadas nas centrais de teleatendimento, justamente porque o corpo não está em jogo neste setor.

Pela dificuldade em adentrar outras áreas profissionais, devido ao preconceito que sofrem, é possível aventar que estes trabalhadores encontram pouca possibilidade de se retirar do setor de teleatendimento e que, possivelmente, não encontrarão espaço fora deste setor. Este aspecto contribui para caracterizar o teleatendimento como um setor onde os trabalhadores se retiram por curtos períodos de tempo e retornam diante da dificuldade em encontrar emprego em outra área.

Embora o preconceito pareça ser menor em relação aos estereótipos do trabalhador, a voz pode remeter a formas de discriminação social, como é o caso dos teleatendentes ou dos migrantes.

No caso de um teleoperador entrevistado natural da Bahia, o sotaque foi considerado como motivo de interferência no atendimento que prestava. Como solução, o próprio teleoperador se forçou a perder as características que vinculava sua voz à localidade de nascença.

“Só que devido à área que eu trabalho, eu via a necessidade de mudar [o sotaque da voz]. Tinha que mudar realmente porque eu ia falar ao telefone e o pessoal me perguntava se o atendimento era na Bahia. Então eu comecei a mudar não porque o supervisor ou outras pessoas começaram a pegar no meu pé, mas justamente por esse motivo mesmo.

¹⁸ Do mesmo modo, as mulheres se enquadram nas categorias que sofrem discriminação social no mercado de trabalho e são maciçamente incorporadas no setor de teleatendimento. A voz feminina, inclusive, é um aspecto que determina a participação ou não das mulheres neste setor. As particularidades do setor de teleatendimento e as relações sociais de sexo serão abordadas no capítulo seguinte.

¹⁹ Segundo o Relatório da Organização Internacional do Trabalho de 2007, as formas de discriminação no mercado de trabalho envolvem aquelas baseadas nos sexo, raça e religião, bem como idade, orientação sexual, estilo de vida, porte de doenças, entre outros. Disponível em <http://www.oitbrasil.org.br/news/nov/ler_nov.php?id=3126>. Acesso: 20/07/2009.

Eu via a necessidade. Mas eu ainda tenho um pouco. Na hora que eu fico nervoso, ainda se percebe”. [Teleoperador E, 06/08/2008]

Outro teleatendente relata o preconceito sofrido por homossexuais:

“Tem muito preconceito ainda, apesar de ser um local de várias etnias, opções sexuais. Tem muito preconceito ainda quanto à voz dos homossexuais, por exemplo. Eles pegam muito no pé deles. Tem que mudar a voz, engrossar a voz. Tem o pessoal que a gente acompanha aqui, esse pessoal sofre muito”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

Venco (2009) constatou que, segundo o discurso empresarial, a contratação de pessoas geralmente excluídas do mercado formal de trabalho no setor de teleatendimento se deve ao fato de estas serem consideradas mais produtivas, alcançarem as metas e apresentarem baixo nível de absenteísmo.

A ausência do corpo e a presença da voz, portanto, são decisivas na constituição deste setor: tanto na possibilidade de emprego para sujeitos marginalizados do mercado de trabalho, como na submissão a situações de preconceitos e de desconforto. Estes aspectos contribuem para agravar as condições de precariedade a que os teleatendentes são submetidos, seja pela reduzida opção de inserção no mercado de trabalho, seja pelo imaginário e estereótipo que a sociedade cria em relação a certas categorias sociais.

II - 4. Precariedade nas relações de trabalho

A precariedade nas relações de trabalho no teleatendimento pode ser vista em diferentes aspectos. Embora a maior parte dos empregos no setor seja formal (isto é, regida pela Consolidação das Leis do Trabalho), o contrato de trabalho é, cada vez mais, adaptado às novas formas de flexibilidade do trabalho. Segundo Hirata (2009), mesmo em situações onde o contrato de trabalho é por tempo indeterminado, outros fatores – como o tempo parcial e o baixo salário – caracterizam o trabalho como precário.

No contrato assinado pelos trabalhadores e a empresa não ficam estipulados, por exemplo, o horário e o local de trabalho. Isto permite que as empresas façam uso da força de trabalho de acordo com sua necessidade, sem precisar ouvir a opinião do trabalhador. Ainda em relação ao

trabalho, as jornadas são em tempo parcial²⁰ (seis horas e vinte minutos diários), seis dias por semana e podem ocorrer durante a noite e a madrugada²¹.

As empresas de teletendimento são, em sua maioria, prestadoras de serviços para grandes operadoras de telecomunicações e outros serviços. Portanto, são empresas terceirizadas. De acordo com Thébaud-Mony e Druck, o processo de terceirização é normalmente caracterizado pela “idéia de transferência ou de repasse a um outro, a um terceiro, assim como a referência à necessária flexibilidade (da produção e do trabalho) como alternativa para a redução de custos e para atender à ‘urgência produtiva’” (2007, p.20).

Na empresa estudada, uma das consequências da terceirização para os trabalhadores se deu na passagem de um serviço realizado anteriormente por outra empresa para a empresa estudada. Esse processo é referido pelos trabalhadores como ‘migração’.

“O meu é terceirizado. Quem fazia a contratação terceirizada encerrou [o contrato com o provedor de internet]. E aí passou para a [empresa]. Eu vim junto. Todo mundo da [antiga empresa] migrou”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

Neste processo, a empresa estudada ofereceu aos trabalhadores da antiga empresa a possibilidade de continuarem seus trabalhos com ela. Aqueles que não aceitassem deveriam pedir demissão. No entanto, aqueles que resolveram continuar tiveram seus cargos e promoções retirados. Cabe ressaltar que o enquadramento dos teleoperadores na empresa se dá em três níveis: nível I – presta atendimento básico de suporte à internet; nível II – atende os clientes com mais de cinco anos de relacionamento com a empresa, os chamados “clientes VIP”; nível III – são responsáveis por todos os tipos de atendimento, especialmente aqueles não solucionados pelos outros atendentes, além de fazerem o atendimento de clientes usuários de sistemas operacionais alternativos, como Linux e McIntosh. O salário aumenta conforme sobe o nível de enquadramento do teleoperador. Assim, a perda de cargo resultou em redução de salário, o que evidencia o processo de precarização vivenciado pelos teleoperadores.

²⁰ Ainda que, no setor de teletendimento, a jornada reduzida de trabalho configure uma proteção ao trabalhador, dada à intensificação do trabalho nesta atividade, ela resulta em um baixo salário. Como consequência, os trabalhadores se submetem às metas impostas pela empresa (como forma de aumentar seus salários) ou acumulam mais de um vínculo empregatício, como será visto adiante.

²¹ Estes aspectos serão melhor desenvolvidos no capítulo “Tempo como regulador da esfera da produção econômica e da reprodução social”.

Portanto, os trabalhadores foram prejudicados por este processo: ou perderam seu emprego ou aceitaram as imposições da nova empresa, o que representou, na prática, menor salário.

“Na [antiga empresa] eu comecei do zero, saí nível III. Aí na migração, eu voltei tudo de novo. Eu voltei como nível I por um erro de RH. Tive que aceitar. Mais ou menos, essa evolução uns 6 meses para chegar como Nível III. [E como foi essa migração?] Essa migração foi um pouco conturbada porque agiram de má fé com a gente. Eu já tinha 1 ano [na antiga empresa], para migrar o quesito básico era você pedir a conta. Então, todos que migraram tiveram que pedir as contas. Todos os analistas que quiseram migrar tiveram que pedir as contas. Quem não pediu as contas não teve livre acesso para a migração. Então, agiram com um pouco de má fé com a gente”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

Outro aspecto desta precariedade nas relações do trabalho é evidenciado pelos entrevistados quanto ao desrespeito por parte da empresa com os direitos trabalhistas. Embora a empresa estudada seja considerada como aquela que possui um diferencial em relação às demais do setor²², os desrespeitos são geradores de insatisfação por parte dos trabalhadores.

Uma das teleoperadoras entrevistadas se referiu ao constante erro no salário.

“Eu não aguento mais ter que reclamar todo mês do meu salário. (...) você sabe o que é você trabalhar, tudo bem que são só seis horas, mas você sair de casa cedo para vir trabalhar e ganhar 400 reais. Mas você toda vez ter que ficar reclamando do seu salário. [Mas é sempre sobre o vale-transporte?] Não. Às vezes é pagamento, ticket-refeição. Sempre é uma coisa diferente”. [Teleoperadora D, 30/03/2009, grifo nosso]

Outra entrevistada apontou a dificuldade de conseguir a aceitação da empresa para que sejam tiradas férias²³.

²² As primeiras entrevistas, tanto com os teleoperadores quanto com o Sindicato, indicaram que a empresa era considerada diferenciada por não submeter os trabalhadores a situações claras de constrangimento e por ter uma estrutura interna adequada para a realização do trabalho. Ao longo da pesquisa, os discursos dos trabalhadores em relação à empresa foram mudando.

²³ Em um site de relacionamento foi criada uma comunidade exclusiva para os trabalhadores que odeiam o departamento de Recursos Humanos da empresa. A comunidade conta hoje com 89 membros e é descrita da seguinte forma: “Quem nunca teve encrenca com o setor de RH? Parece que tudo que é tão simples eles tem o poder e dever de complicar!!! Então esta comunidade foi criada para todos que odeiam o maldito RH [da empresa] exporem suas ideias e contar porque odeiam ele. Como pode aquela empresa daquele tamanho, com um RH desorganizado, que tá sempre com fila, trabalha pouco tempo e nunca resolve os problemas...”. Disponível em um site de relacionamento. Acesso: 10/06/2010.

“[Você marcou as férias?] Marquei fevereiro e não consegui tirar. [Por quê?] Não sei. Eles não deram. Agora vamos ver para março. Ou o quanto antes. (...) Porque tem muita gente e eles dão poucas férias por mês”. [Teleoperadora B, 15/02/2009]

Uma teleatendente apontou o mesmo desrespeito em relação às férias em outra empresa em que havia trabalhado anteriormente.

“Aí chegou a época de eu tirar minhas férias. Já tinha um ano e cinco meses que eu estava lá. E eu já tinha pedido as férias e já estava para liberar as férias, porque eu ia pegar as férias junto com o período da faculdade. Aí o que aconteceu: o RH liberou as minhas férias e não falou nada, eu fui descobrir quando já estava no final. Dez dias para acabar as minhas férias, aí eu fui descobrir que eu estava de férias”. [Teleoperadora C, 05/07/2008]

Os dois relatos anteriores revelam a prática das empresas do setor em dificultar que os trabalhadores tirem suas férias, o que lhes é garantido por lei. São mecanismos encontrados pelas empresas para que um número reduzido de teleoperadores se ausente da central de atendimento.

Ademais, os teleatendentes apontam a dificuldade em conseguir acesso aos processos seletivos para alcançar melhores níveis hierárquicos na carreira. Foram apontadas a falta de oferta de processos seletivos pela empresa, de acesso aos resultados obtidos e às correções da prova e de clareza em relação aos critérios utilizados pela empresa para aprovação no processo. Essa falta de clareza fez com que muitos teleoperadores, durante as entrevistas, mencionassem ter a sensação de injustiça por parte da empresa.

“Tem [processo seletivo]. É feito prova. Para outros cargos, para qualidade, web call (...). Eu prestei todos eles. Em um deles, só de propósito, eu coleí. A menina que sentou na minha frente na prova, eu coleí. Ela passou e eu não. Por quê? Eu não sei. Até hoje eu não recebi feed back desse processo e de nenhum outro. Então, são coisas assim que cansam. Eu não aguento mais, entendeu? Esse tipo de coisa que eu não aguento”. [Teleoperadora D, 30/03/2009]

“Por exemplo, essa moça que você está vendo aí, ela é supervisora lá. Mas a história dela foi a seguinte: ela entrou lá, aí ela entrou no VIP. De repente, de uma hora para outra ela foi para o recall. Uma semana depois, teve outro processo, ela foi para supervisora. Só que é o que eu te falo, os processos lá são de 6 em 6 meses, que você pode fazer um. Ela

não. Ela foi assim empurrada. Porque não tem como uma semana depois já estar no outro”. [Teleoperadora D, 30/03/2009]

Estes aspectos fazem com que mesmo aqueles que consideram a empresa diferenciada das demais fiquem insatisfeitos com ela.

“Quando eu comecei a trabalhar nessa empresa, eu tinha a impressão que essa era uma empresa diferente. Eu achava que era mais próxima, que eles respeitavam... Mas no fim, a idéia da empresa é diferente. Mas eles não colocaram isso em prática. (...) Como se monta uma fábrica nova, com layout novo, com produto talvez novo, aí chega na prática e você usa as mesmas ferramentas? Não vai rolar. Não vai funcionar”. [Teleoperador H, 19/11/2008]

As relações precárias de trabalho a que estes trabalhadores se submetem são, portanto, características gerais do setor. Elas trazem consequências à saúde e à vida dos trabalhadores.

II - 5. Consequências do trabalho para a saúde dos teleatendentes

O quadro anteriormente apresentado revela o elevado grau de estresse a que os teleoperadores estão submetidos. Como resultado disso, há profissionais que adoecem, muitas vezes sendo impossibilitados de voltar ao mercado de trabalho. Uma das formas de adoecimento é a denominada LER – lesão por esforço repetitivo –, ou seja, a repetição constante e prolongada de mesmos movimentos gera problemas físicos, como o caso da tendinite no punho. Outro problema de saúde foi apontado pela Teleoperadora I que se referiu a dificuldades auditivas.

Além das doenças físicas, neste setor, chama a atenção o alto índice de desgaste mental vivenciado pelos teleoperadores. Segundo Nogueira, os mecanismos de controle utilizados neste tipo de atividade, como “o controle do tempo de trabalho, das pausas de descanso, do comportamento emocional, do esforço mental e afetivo para que haja o cumprimento de metas de produtividade dentro do tempo imposto, facilitam sobremaneira o adoecimento das trabalhadoras” (2006b, p.293).

O adoecimento dos teleoperadores está ligado às condições de trabalho a que estão submetidos. Além do fluxo constante de ligações, eles estão sujeitos a diferentes tipos de atendimento e de demandas dos clientes. A cada ligação, os trabalhadores têm que ser rápidos para dar a resposta correta ao cliente, obedecer às normas da empresa e não ultrapassar o tempo

de atendimento. Diante dos imprevistos surgidos em cada atendimento e a pressão, os trabalhadores sofrem uma “hiperaceleração” (Vilela e Assunção, 2004, p.1076).

Os teleoperadores passam por situações de constrangimento, insatisfação e agressividade por parte dos clientes. No entanto, diante destas situações, os trabalhadores têm que se manter calmos, amáveis e sem alterar a entonação da voz. Esses momentos geram um desconforto para o trabalhador.

“Quando você pega um cliente que realmente não tem o conhecimento, você tem que ter muita paciência, você tem que ter assim um jeito para você não ser desagradável com o cliente e fazer com que ele siga o procedimento correto. É mais assim em relação ao cliente as principais dificuldades que eu tenho”. [Teleoperadora C, 05/07/2008]

Uma das teleatendentes exemplifica como a insatisfação dos clientes com a empresa é descontada em forma de agressividade sobre os teleatendentes.

“É: ‘Você vai pagar minha internet?’. Claro que eu não vou pagar, é óbvio que não. Eu não respondi para ele. Eu falei: ‘Senhor, algo mais?’. Fico calma. A pessoa está nervosa. Está no direito. Eu mantenho a calma, não tenho para onde ir”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

Da mesma forma, os teleoperadores, como já mencionado, têm que vender um produto ou transmitir uma imagem da empresa que eles reconhecem como falsa. A desonestidade é, em certa medida, incentivada pela empresa ao exigir metas elevadas de vendas. Essa dimensão moral gera um desconforto grande ao teleoperador, que se sente obrigado a ludibriar o cliente para responder às cobranças feitas pela empresa. Para Rosenfield (2009), a desonestidade individualiza e fragiliza o teleoperador, uma vez que ele reconhece sua atitude como prejudicial. Desta forma, ela tanto funciona como um recurso utilizado para o aumento de vendas e, portanto, de lucro para as empresas, como é um elemento de sofrimento para o trabalhador.

Outra forma que contribui para o desgaste dos teleatendentes é o acúmulo de dois vínculos empregatícios dentro do setor, como forma de contornar o baixo salário.

“É bem por aí mesmo. A maioria dos analistas trabalha em dois empregos. Porque desde 1992 está reduzindo muito, está em redução mesmo o salário. (...) Isso é muito perverso, porque, o que acontece, a gente às vezes eu até comparo com uma máquina. O tempo de vida útil

acaba reduzindo. Se usam uma máquina o dia inteiro, ela não vai durar muito. E acaba acontecendo isso”. [Teleoperador F, 11/11/2008]

Em consequência, tem-se teleatendentes jovens e adoecidos, resultado do intenso estresse e pressão que enfrentam neste trabalho. Como aponta Rosenfield, “o stress dos teleoperadores é referente à ausência de meios materiais e pessoais para agir frente aos constrangimentos e responder a exigências e objetivos fixados de maneira heterônoma” (2007b, p.452).

Este quadro resulta em um elevado índice de trabalhadores afastados por licença médica, devido ao esgotamento físico e mental. Da mesma forma, os sintomas de depressão e sensação de fadiga entre os teleoperadores são frequentes, os quais passam a afetar também a vida extratrabalho (Vilela e Assunção, 2004).

“Ah, de ruim são as cobranças. Não tem quem saia normal daqui. Você sempre sai ruim, com dor de cabeça, meio depressivo. Quem está mais de um ano fica totalmente depressivo. Realmente, você fica doente. (...) por causa da cobrança e do acúmulo de problemas. São ‘n’ pessoas falando para você, ‘n’ situações diferentes. Então, você atende uma pessoa rindo, daqui a pouco outra pessoa brigando com você, daqui a pouco você atende e vê que é um problema da empresa e você não pode resolver. Então, no final do seu dia de trabalho, você acumula tudo aquilo”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

“Na nossa função, problema grave também de audição, de garganta também e fora... eu tenho um amigo que está afastado, por conta do estresse. Ele acabou adquirindo um pouco de síndrome do pânico. Conversando com ele, ele me disse que realmente, para voltar, não volta. Já está afastado há três meses”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

O ápice desse sofrimento causado pelo trabalho são as tentativas de suicídio. O teleoperador e diretor de base do Sindicato entrevistado no primeiro momento desta pesquisa, a fim de mapear importantes questões acerca deste setor, relatou ter passado por um profundo quadro de depressão do qual resultaram duas tentativas de suicídio.

No período de fevereiro a outubro de 2008, na França, a empresa France Telecom vivenciou uma onda de suicídio entre seus funcionários: 25 trabalhadores morreram em decorrência de suicídio e outras tentativas também foram registradas²⁴.

²⁴ Fonte: <http://br.noticias.yahoo.com/s/afp/091015/mundo/fran__a_telecom_suic__dio>. Acesso: 15/10/2009.

Dejours (1989), referência chave da Psicopatologia do Trabalho, toma o trabalho como estruturante da condição psíquica dos sujeitos. Essa função estruturadora do trabalho se deve à organização em que ele se dá, isto é, ao modo como as tarefas são divididas, controladas e hierarquizadas, às pressões sofridas, entre outros fatores. No entanto, segundo o autor, a maioria dos trabalhadores consegue evitar a loucura por meio de mecanismos de defesa. Daí se falar em “sofrimento” causado pelo trabalho. As defesas decorrem principalmente das ações coletivas. Porém, para Dejours²⁵, o aumento de casos de suicídio visto nas últimas décadas decorre da organização do trabalho, que aniquila a coletividade dos trabalhadores ao exacerbar a divisão do trabalho, impondo a individualização, isto é, recorrendo às cobranças das empresas por metas individuais, da competição e isolamento dos trabalhadores.

Deste modo, o esgotamento mental dos trabalhadores é exacerbado, como no caso do teleatendimento. Em contrapartida, a empresa não lhes oferece nenhum apoio psicológico.

“Tem gente que chora. Um dia, uma quase chorou. Tem gente que chora, aí vai pro supervisor, fica em pausa. Mas terapia, pra gente, não tem não. Por isso que é muito rotativo, eu acho, esse setor”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

Segundo a Teleoperadora X, a empresa não reconhecia a validade de um pedido de afastamento por licença médica quando emitido por um psicólogo. Mesmo levando o atestado, o funcionário tinha os dias em que permaneceu afastado descontados do salário, sendo considerados como faltas justificadas.

Assim, diante das práticas das empresas, muitos teleoperadores têm medo de pedir afastamento médico devido à ameaça de perderem seus empregos.

“Tem bastante afastamento. Muitas pessoas ficam doentes, porém não gostariam de um afastamento. Então, pegam um atestado de três dias para descansar. Porque tem medo de falar, ‘ai, fui pro INSS, fiquei o resto da vida marcado’. Então tem muita gente que tem medo. (...) Doentes têm, afastados menos. Bem menos. Eles têm medo”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

²⁵ Entrevista concedida ao jornal Le Monde em 22/07/2007. Tradução disponível em <http://www.ihu.unisinos.br/index.php?option=com_noticias&Itemid=18&task=detalhe&id=8563> Acesso: 11/06/2010.

A realidade do trabalho de teleatendimento revela o grau de precariedade vivido pelos trabalhadores. Como afirma Rosenfield, “o atendimento de telemarketing é um trabalho que se esgota e esgota o trabalhador; o trabalhador possui um ‘prazo de validade’” (2007b, p.457). Dentro destas condições, a permanência neste tipo de trabalho é de um a dois anos. Os teleoperadores não conseguem realizar este tipo de atividade por muito tempo: na maioria das vezes, ou são afastados por licença médica, ou deixam o trabalho por esgotamento. Desta forma, cabe analisar qual o sentido deste tipo de atividade para os próprios teleoperadores.

II - 6. O sentido do trabalho para os teleatendentes

Diante do quadro acima, surge em mente a seguinte questão: qual é o sentido do trabalho de teleatendimento para esses trabalhadores? Por que a submissão a esse tipo de trabalho?

É importante ressaltar que, diante da atual crise econômica vivida e da taxa de desemprego do país, o setor de teleatendimento continua em franca expansão. Segundo Venco (2009), no Brasil, existem, aproximadamente, 1.827 empresas de teleatendimento. Estas oferecem milhares de vagas todo mês para preencherem seus quadros de funcionários e a demanda do setor²⁶. Deste modo, esta é uma profissão em que as portas estão abertas para empregar trabalhadores.

Somado a essa ampla oferta de vagas está o fato de o setor não exigir dos trabalhadores experiência prévia e empregar jovens com o ensino médio concluído. Além disso, o trabalho em tempo parcial permite a conciliação da atividade profissional com outras atividades, como o estudo, outro trabalho ou o cuidado dos filhos e família (Rosenfield, 2007b). Portanto, para a grande parcela dos jovens, este é um setor que oferece uma farta possibilidade de emprego.

A facilidade, portanto, de se conseguir um posto foi apontada pelos entrevistados como o motivador de entrada no setor. Esta facilidade também aparece no fato de a área estar sempre de portas abertas para quem um dia foi teleoperador.

“Tem facilidade em conseguir um emprego. (...) [Fazia] três meses que eu tinha acabado de chegar da Bahia. Aí a minha tia já trabalhava, tinha

²⁶ Segundo a Associação Brasileira de Telesserviços, de junho a dezembro de 2009 seriam abertas 85 mil vagas de trabalho no setor de teleatendimento. Disponível em <<http://www.vagaemprego.com.br/2009/06/10/vagas-de-telemarketing-empresas-abrem-mais-de-3-mil-vagas-em-todo-o-brasil>>. Acesso: 07/07/2009. Em 27 de junho de 2009, o Governo do Estado de São Paulo realizou um mutirão onde eram oferecidos 30 mil empregos em diferentes empresas, sendo a maioria na área de telemarketing, limpeza e supermercado. Disponível em <<http://noticias.uol.com.br/ultnot/agencia/2009/06/27/ult4469u43032.jhtm>>. Acesso: 07/07/2009.

um conhecimento maior em relação à área, aí ela me indicava essa área e... até que um dia eu decidi, como eu estava desempregado mesmo, temporariamente, e eu vi que seria uma ótima profissão para ingressar na área que eu gosto, o suporte, que é de informática realmente. Aí eu resolvi procurar emprego nessa área, que consegui com uma facilidade maior. E realmente há uma facilidade maior de conseguir emprego hoje nessa área. Aí eu comecei com cobrança, depois vendas, depois cobrança novamente. Passei quase 8 meses. Aí foi quando eu consegui aí na [empresa] para suporte e aí eu comecei”. [Teleoperador E, 06/08/2008]

Os teleoperadores entram no setor e depois vão mudando de empresa ou área dentro do próprio setor.

“Eu comecei com cobrança e depois vendas. Logo após vendas, eu fiquei mais um tempo trabalhando com cobrança e depois eu entrei aqui na [empresa]”. [Teleoperador E, 06/08/2008]

A possibilidade de conciliar esta e as demais atividades também foi um dos principais aspectos apontados como favorecedor deste tipo de trabalho.

“Eu fiquei desempregada. Trabalhei dez anos e aí perdi meu emprego. Estava na faculdade e tinha que pagar a faculdade de qualquer jeito e tal, até eu conseguir emprego na área esportiva. Então eu mandei o currículo e fui chamada. E como dava para conciliar com a escolinha de esportes, então eu mantive os dois. (...) Porque o bom do telemarketing é o período para trabalhar e como você pode... são só seis horas, seis horas e vinte. (...) E dá para você conciliar com qualquer outra coisa. Outro emprego ou faculdade”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

Entretanto, neste aspecto, é importante destacar que nem sempre o trabalho em tempo parcial é considerado favorável ao trabalhador. Para o discurso neoliberal, o trabalho em tempo parcial é uma forma de ampliar a oferta de emprego frente às elevadas taxas de desemprego. Contudo, para a classe trabalhadora, este tipo de jornada de trabalho implica baixa remuneração, dificuldade quanto à carreira e às possibilidades de representação (Hirata e Prêteceille, 2002), além de ser o único tipo de emprego disponível no mercado de trabalho para certa parcela da população. Segundo Vasapollo, “os motivos que obrigam a um emprego de meio expediente não dependem da vontade do trabalhador. Amiúde, eles não têm escolha” (2005, p.71). Certos grupos, como os jovens e as mulheres, veem muitas vezes o trabalho em tempo parcial como a única

forma de inserção no mercado de trabalho, ou como possibilidade de conciliá-lo com os estudos a fim de galgar outros postos mais valorizados hierarquicamente no futuro.

Embora considerem haver aspectos favoráveis, para os teleatendentes, principalmente entre os jovens, o teleatendimento é considerado apenas como um trabalho de passagem, não duradouro. Não há o objetivo de permanecer nele por longo tempo. Ele é uma possibilidade de, posteriormente, alcançar o objetivo profissional vislumbrado por cada um. Rosenfield (2007b) define este setor como um emprego ‘trampolim’, por não haver projeção futura e nem de carreira. Os **discursos**²⁷ dos entrevistados seguem essa posição apresentada pela autora.

“[Mas você quer continuar em telemarketing?] Atualmente permanecer até que eu possa conseguir algo melhor”. [Teleoperador E, 06/08/2008]

“[Eu entrei no setor] só para resolver essa questão financeira (...) Agora... eu considero como um bico”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

Os entrevistados que possuíam outro vínculo empregatício fora do setor de teleatendimento, quando questionados sobre o trabalho que realizavam, consideravam esta outra ocupação como sua principal atividade profissional. O teleatendimento apareceu apenas como um complemento.

“Eu considero minha profissão aquela que eu faço durante o dia com a [minha própria] empresa. Das oito da manhã até às seis horas da tarde é a empresa. Eu exerço minha profissão de engenheiro da computação mesmo”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

Para todos, o sentido do setor de teleatendimento em suas vidas foi apontado como a garantia de sobrevivência, do sustento, ou como complementação de renda.

“A função hoje, pelo menos do nosso ponto de vista, é ‘é o que paga nossas contas, por enquanto’. Então paga nossas contas e a gente vai planejando o futuro aqui: estudar, abrir uma empresa, fazer uma outra função nesse campo. E aqui nesse momento nos serve para pagar nossas contas. Só para isso também”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

²⁷ O grifo neste termo indica que as questões colocadas neste trecho se referem apenas ao discurso dos teleoperadores. Como será visto adiante, há clara diferença entre o discurso e a prática.

“Se eu gosto [deste emprego]? Ai, não viu. Tanto faz, porque não é importante para mim esse emprego. (...) Mas por que eu tenho que ir em outro? É financeiramente. É como se fosse uma coisa de interesse. Eu estou indo pra ganhar dinheiro só. Se está bom, se dá lucro, (...) eu não importo, porque eu não estou feliz. Ah, não. Eu vou porque eu preciso ainda”. [Teleoperadora B, 15/02/2009]

Cabe ressaltar que há um diferencial no sentido deste trabalho entre as gerações. Enquanto que para os mais jovens ele é apenas uma ponte de acesso a outras profissões, entre os mais velhos e, principalmente, entre as mulheres mais velhas, este trabalho aparece tanto como a garantia do seu sustento e da família, como é a possibilidade de se conseguir emprego, dentre as poucas oportunidades, diante do desemprego e da dificuldade em participar do mercado de trabalho conforme avançam em idade. É neste sentido que se encontram pessoas mais velhas com um percurso profissional diverso, que entram no setor de teleatendimento por este ser o local onde lhes foi possível obter emprego.

Uma teleatendente relata que após ter se casado e tido filhos, ao se divorciar tentou retomar suas atividades no mercado de trabalho, e só encontrou oportunidade dentro do setor de teleatendimento:

“Vou para a área de trabalho, vou pro mercado. Não tem mercado mais, porque tem uma recessão. Foi a época do apagão, que teve uma recessão. Juntou tudo, o apagão e uma série de coisas. Aí eu fui pro telemarketing”. [Teleoperadora A, 29/08/2008]

Embora estes aspectos sejam atrativos deste trabalho, os teleoperadores se referem a uma atividade de curta duração. Como já mencionado, isto se deve ao fato de ser um emprego de passagem, mas também pelo elevado grau de desgaste físico e mental a que os trabalhadores são submetidos. Em consequência disso, tem-se um setor onde a rotatividade dos funcionários é alta, onde os trabalhadores entram e saem constantemente. Georges (2009) aponta esta rotatividade ao afirmar que “as paradas e retomadas de trabalho são particularmente frequentes, seja por iniciativa do empregador ou do trabalhador” (p.217). No entanto, é importante ressaltar que esta iniciativa, muitas vezes, se dá de modo forçado, seja porque foram demitidos, seja devido a problemas de saúde decorrentes do exercício desta atividade.

No caso da empresa B, a teleoperadora entrevistada relatou um alto índice de rotatividade dentro do setor em que trabalhava:

“É muita gente [pedindo demissão]. [Esse setor], nessa empresa, tem nove meses só. Ou seja, eu entrei um mês depois de que a operação existia. Cerca de quatrocentas pessoas, quando eu já pensava em pedir demissão, já tinham se demitido, porque não aguentavam mais. Isso é uma rotatividade fora do comum. Existe rotatividade em telemarketing, mas essa: em nove meses, quatrocentas pessoas pedirem para sair, pedirem para ir embora, pedirem demissão. E entraram muitas outras”. [Teleoperadora X, empresa B, 11/12/2009]

Georges (2003) aponta que, segundo os dados coletados pelo Sintratel²⁸, a duração média de um emprego no setor de teleatendimento em uma mesma empresa é de um ano e meio, sendo que, em média, cada trabalhador leva um ano para ficar doente, principalmente com LER (lesão por esforço repetitivo).

Os dados do Relatório da Indústria de *Call Centers* no Brasil (2006) revelam esta alta rotatividade e a sua motivação: em 2005, no Brasil, 13,4% dos trabalhadores haviam pedido demissão e 15,7% foram demitidos, sendo que apenas 6,2% foram promovidos e outros 7,3% foram promovidos em outros setores. Na empresa por ela estudada, Venco (2009) constatou que o quadro de funcionários era renovado anualmente, isto é, oito em cada dez trabalhadores saíam da empresa por ano.

Para as empresas, a rotatividade possui um aspecto favorável. De acordo com Rosenfield (2007, p.8), “para manter níveis altos de produtividade, as empresas de *call center* mantêm um pequeno ‘exército de reserva’”. Estas empresas recorrem a uma constante rotatividade de funcionários, uma vez que o “tempo de duração” da alta produtividade do trabalhador é relativamente curto, devido ao alto estresse e esgotamento físico e psicológico que sofrem, o que faz com que as empresas os substituam por novos funcionários, que lhes darão mais lucro. Segundo Venco (2009), em uma empresa estudada por ela, a afirmação da gerente de recursos humanos indica que o funcionário exerce bem suas funções apenas nos seis primeiros meses de trabalho. Após isso, o desgaste psíquico que sofre prejudica suas atividades. Ainda de acordo com a autora, as empresas se defendem, afirmando que a rotatividade também gera ônus, devido ao alto investimento com treinamento e recrutamento de pessoal. No entanto, a rotatividade permite à empresa ter novos funcionários que ainda não sofreram os desgastes que o trabalho no setor de teleatendimento lhes causa.

²⁸ O estudo referido pela autora é: Sintratel, CEP/ FSP/ USP, Trabalho e Saúde dos trabalhadores em telemarketing, São Paulo, Século Comunicação Integrada, 2001.

O trecho da entrevista com esta teleoperadora resume claramente a realidade vivida por esses trabalhadores, ainda que a situação de escolha de emprego não se dê tão facilmente a todos:

“Tem muito emprego disso. Então se você não está legal, você fala ‘então, não quero mais’ e troca de setor, de função, de emprego. Por causa disso, porque é muito estresse. Não sei. É muita coisa. (...) É muito rotativo. Eu nunca vi ninguém sair chorando, porque sabe que amanhã tem outro emprego. Sabe, tem várias vagas para televentas, para suporte. É uma área boa para conseguir emprego. O problema é você aguentar isso. [Você acha que as pessoas costumam aguentar quanto tempo?] Acho que um ano. Um ano, um ano e meio, no máximo. Eu acho”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

Cabe ressaltar que, embora a saída do setor de teleatendimento seja constante, o retorno ao setor também é frequente, diante da dificuldade de acesso ao mercado de trabalho em outras áreas. Desta forma, por mais que os **discursos** dos teleoperadores apontem o teleatendimento como um emprego de passagem, na **prática**, para muitos ele se configura como a única opção de trabalho.

Assim, apesar do desgaste, muitos trabalhadores permanecem neste emprego por depender dele para sobreviver. Essa dependência permite que a empresa submeta os trabalhadores a forte pressão e estresse, além de ser um aspecto que contribui para alimentar o setor.

(...) mesmo em condições insatisfatórias, os teletrabalhadores permanecem no emprego. Se lhes surgisse outra oportunidade, abandonariam essa ocupação, mas, na ausência dessa alternativa de emprego, não só prosseguem na ocupação como também vislumbram procurar outro posto de trabalho em outra empresa de call center, no caso de demissão (Rosenfield, 2007b, p.457).

No entanto, é importante ressaltar que os trabalhadores não são passivos diante das situações de esgotamento. Os teleoperadores recorrem a diversas formas de resistência para amenizar o grau de exploração que vivenciam.

II - 7. Resistência dos teleatendentes em relação à precariedade das relações de trabalho

Uma das formas de resistência dos teleoperadores é a falta e o atraso ao trabalho. Diante do esgotamento do trabalhador, principalmente em períodos de forte pressão por parte da empresa, a abstenção do trabalho é uma estratégia utilizada. Ela se dá tanto por meio de falta sem

motivo justificado (embora o trabalhador fique sujeito a advertência ou a desconto de salário por parte da empresa) como por meio de atestado médico. Recorrer a um médico é prática constante. Nota-se que a relativa facilidade em conseguir atestado médico pelos teleoperadores revela que o esgotamento acarretado ao trabalhador por este tipo de atividade é real e reconhecido pelos médicos²⁹.

“Eu chegava aqui atrasada, eles falavam que ia dar advertência porque eu chegava atrasada. Então eu já ia para o médico, porque eu estava passando mal de tanta raiva. Já chegava nervosa. Já ia para o médico. Ele me dava um atestado e eles não tinham como me dar advertência”.
[Teleoperadora D, 30/03/2009]

“Você tem que pegar pelo menos uma declaração médica, se não você toma uma advertência. Advertência para mim não é interessante, principalmente por falta, porque dá justa causa mesmo. Isso para mim é bem claro, até porque eu já tomei uma. Então, daqui eu vou pro médico, pego pelo menos uma declaração. (...) De qualquer jeito vai ser descontado”. [Teleoperador F, 11/11/2008]

O absenteísmo dos funcionários demonstra uma insatisfação dos trabalhadores com as condições e com o tipo de trabalho. O esgotamento físico e mental faz com que muitos trabalhadores se ausentem como forma de amenizá-lo. Ainda que faltar implique menor nota na avaliação mensal e, conseqüentemente, menor valor em dinheiro, muitos teleoperadores referiram preferir o descanso ao ‘prêmio’.

“Sinceramente, às vezes, a gente tem que colocar a questão financeira de lado viu, porque a questão da saúde, ela é muito importante”.
[Teleoperador F, 11/11/2008]

Outras respostas individuais dadas pelos teleoperadores para frear o ritmo intenso de trabalho são as suspensões temporárias, como a interrupção abrupta e proposital de encerrar uma ligação ou sair do sistema sem que a supervisão perceba (Venco, 2009).

“Deixa ele [o cliente] falar. Eu fico ouvindo, vou fazer o quê? Às vezes você coloca no mute e começa a conversar com o colega do lado, enquanto ele vai falando, falando, falando. Aí quando ele para de falar,

²⁹ Entretanto, em conversa informal com membros do Sintetel - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações, revelou-se que muitas empresas têm nomeado médicos próprios para atender os teleoperadores, o que vem dificultando o reconhecimento do adoecimento dos teleatendentes.

“você vai... Assim, a gente tem uma tática que o meu supervisor fala, porque quando o cliente liga falando muito, reclamando muito. Quando ele para pra respirar e tomar fôlego para falar de novo, você começa a falar e já começa a encaminhar o procedimento, tudo. E assim ir minimizando”. [Teleoperadora C, 05/07/2008]

Além dessas estratégias pontuais e individuais, em alguns casos quando um grupo é afetado por parte de uma ação da empresa, os teleoperadores recorrem ao Sindicato³⁰. Para este setor, há dois sindicatos: o Sintetel – Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de São Paulo – e o Sinratel – Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing. Os sindicatos diferem entre si de acordo com sua constituição, uma vez que o Sintetel, fundado em 1942, é representante dos trabalhadores da área de telecomunicação e telefonia³¹. Já o Sinratel, fundado em 1992, surgiu como representante exclusivamente da categoria de trabalhadores em telemarketing, sendo assim reconhecido pelo Ministério do Trabalho e Emprego³². Deste modo, a divergência entre eles se refere ao reconhecimento do telemarketing como uma categoria profissional específica.

Os Sindicatos atuam em negociações com as empresas referentes à organização do setor de teletendimento e aos direitos trabalhistas, inclusive ajudando os trabalhadores a conseguirem seus direitos em caso de licença médica, aposentadoria por invalidez e danos à saúde provocados pelo trabalho.

No entanto, a participação dos teleoperadores junto aos sindicatos é baixa. Isto se deve, como apontou um dos entrevistados e membro do Sinratel, ao fato de ser um setor composto majoritariamente por jovens e por ter um alto índice de rotatividade. Como mencionado no início deste capítulo, a fragilidade dos Sindicatos e a baixa participação sindical dos trabalhadores aparece como consequência das novas formas de gerir e organizar o modelo produtivo no capitalismo moderno, ancoradas nas políticas de cunho neoliberal.

“É muito pequena [a participação]. A categoria em si dos operadores é de jovens e o jovem sofre uma influência muito grande da mídia. Ele é muito bombardeado, falam que a política não presta, que os políticos são ruins, enfim. Então acaba criando um laço pelo Sinratel e pela política em si. Então a participação deles é muito pequena, eu diria quase que irrisória. Hoje dentro da categoria tem oitocentas mil pessoas. A gente

³⁰ A exemplo disso vide capítulo “Tempo como regulador da esfera da produção econômica e da reprodução social”.

³¹ Fonte: <<http://www.sinetel.org.br/entrada.htm>>. Acesso: 22/07/2009.

³² Fonte: <<http://www.sinratel.org.br/site>>. Acesso: 22/07/2009.

está chegando perto de um milhão. Só perde em número de empregados para o setor dos comerciários. É uma categoria muito grande. E ainda existem pessoas que sofrem assédio moral, são ameaçados e, às vezes, a pessoa é tão alienada que a pessoa nem sabe que está acontecendo isso com ela. E para a gente chegar, conversar, passar as informações, instruir e determinar os direitos dessa pessoa é muito difícil. É um jovem, ele está ali no trabalho de telemarketing temporariamente - ele acredita nisso – pra enfim conseguir um dinheiro de balada, pra brincar e tal. Ele não leva a sério. Eu vejo, pelo menos, dessa forma”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

As experiências de mobilização coletiva e de greves, junto aos sindicatos, no setor de teleatendimento, ainda são muito reduzidas. No entanto, algumas tiveram grande participação dos teleoperadores. Uma das maiores greves ocorridas no setor se deu em 2005, quando os teleoperadores da empresa Atento – uma das principais empresas do setor no país –, apoiados pelo Sintratel, paralisaram suas atividades por 55 dias³³, reivindicando melhorias de salário e de condições de trabalho. Outras greves, ainda que de menor impacto, ocorreram em diferentes empresas do setor no Brasil³⁴.

Em 2007, os teleoperadores de uma empresa do setor no município de Florianópolis também fizeram uma greve, onde pautavam a melhoria das condições de trabalho. No entanto, após o encerramento desta greve, houve uma “perseguição” aos teleoperadores que dela participaram, tendo alguns sido demitidos³⁵. No caso do Teleoperador F, sindicalista, em março de 2009 a empresa o demitiu. Segundo ele, o motivo foi a tentativa de sua parte de organizar uma greve, reivindicando, entre outras coisas, o fim da diferença salarial. No entanto, a greve não ocorreu e ele foi demitido.

³³ Fonte: <http://www.sintratel.org.br/Pdf/Boletim_Atento.pdf>. Acesso: 10/06/2010

³⁴ Algumas notícias sobre greves no setor de teleatendimento: Greve dos teleoperadores da Provider, em Caruaru, em 2009. Disponível em <<http://sintelmarketing.blogspot.com/2009/08/greve-dos-operadores-de-telemarketing.html>>; Greve dos teleoperadores da AeC, em Belo Horizonte, em 2008. Disponível em <<http://www.otempo.com.br/otempo/noticias/?IdEdicao=1083&IdCanal=5&IdSubCanal=&IdNoticia=93177&IdTipoNoticia=1>>; Greve dos teleoperadores da Logitel, no Rio de Janeiro, em 2010. Disponível em <<http://www.sinttelrio.org.br/Jornal/007/17/js1201.pdf>>; Greve dos teleoperadores da Contax, no Ceará, em 2007. Disponível em <<http://www.midiaindependente.org/pt/red/2007/06/386193.shtml>>; Paralisação dos teleoperadores da Tivit em Jundiaí, Mogi das Cruzes e em São Paulo, em 2009. Disponível em <<http://www.union-network.org/Apps/UNINews.nsf/vwLkpById/DFFF929185C598ABC125766D006CFA9A?OpenDocument>>. Acesso: 10/06/2010.

³⁵ Programa Justiça em Movimento. Disponível em <http://ead.trt12.gov.br/vidioteca_ascom/> Acesso em 10/06/2010.

Nota-se, portanto, que os movimentos de resistência, sejam individuais ou coletivos, aparecem no setor, ainda que de forma pouco expressiva, como modo de reivindicar melhoria nas condições de trabalho. No entanto, algumas barreiras são encontradas pelos trabalhadores, como o medo do desemprego e a baixa representatividade sindical. Diante da falta de oportunidades, o trabalhador tem que se submeter aos ditames do capital. É o que ocorre no setor de teleatendimento, o qual alia aspectos negativos e positivos para o trabalhador, isto é, possui elevado índice de exploração e esgotamento da classe trabalhadora, ao mesmo tempo em que oferece um alto número de oportunidades de emprego, representando acesso ao mercado de trabalho formal. Desta forma, a ampla parcela de trabalhadores abarcada pelo setor de teleatendimento se encontra presa a um trabalho que, se por um lado garante seu sustento, por outro o esgota e reduz seu tempo de vida útil.

A principal parcela da população afetada por este tipo de trabalho são as mulheres. Estas não só estão em maioria no setor de teleatendimento como também sofrem consequências específicas em decorrência do seu sexo. Estes aspectos serão analisados no próximo capítulo.

As relações sociais de sexo³⁶ no setor de teleatendimento

A presença feminina no setor de teleatendimento é majoritária. Neste capítulo, será analisado como se estabelece a inserção e a ocupação das mulheres neste setor e quais mecanismos favorecem a exploração desta parcela de trabalhadoras.

As participações feminina e masculina no mercado de trabalho não seguem a mesma dinâmica. Ainda que a exploração capitalista recaia sobre o conjunto da classe trabalhadora, algumas categorias são particularmente atingidas, como é o caso das mulheres.

A participação delas no mercado de trabalho não é um fato recente. Durante toda a história, elas realizaram trabalhos extra-domésticos, tendo sido forte presença dentro das indústrias a partir do advento do capitalismo. Nas últimas décadas do século XX, sua participação se tornou maciça. No Brasil, atualmente, elas compõem 43,6% da população economicamente ativa contra 56,4% de homens³⁷.

Entretanto, as mulheres se concentram em atividades precárias, mais vulneráveis e menos valorizadas. O sexo é, portanto, definidor quanto à composição do mercado de trabalho.

A visão de que o trabalho feminino é complementar e secundário continua presente, em certa medida, no imaginário social, apesar de cada vez mais famílias dependerem exclusivamente da remuneração delas³⁸. Essa visão se fundamenta na consideração de que a esfera doméstica – o lar e a família – é o *locus* primordial de atuação da mulher.

Esses aspectos que tangem à divisão sexual do trabalho e da vida e, conseqüentemente, estruturam as relações de trabalho, serão analisados neste capítulo. Inicialmente, será apresentada a conceituação do termo divisão sexual do trabalho e como esta se estabeleceu ao longo da história, desde o advento do capitalismo. Em seguida, será apresentada como a divisão sexual se configura no setor de teleatendimento.

³⁶ Optou-se por utilizar aqui o termo “relações sociais de sexo” para tratar da relação socialmente construída entre homens e mulheres. Cabe ressaltar que os conceitos de “gênero” e “relações sociais de sexo” não são termos opostos ou que se excluem. Como aponta Kergoat (1996), a escolha de um dos termos trata-se mais de uma formalização preferencial do que de conceituações alternativas uma à outra. Seguindo a linha de Kergoat, será utilizado preferencialmente o conceito de “relações sociais de sexo”. No entanto, ao longo deste capítulo, torna-se imprescindível tratar da importância do termo “gênero”.

³⁷ Comparativamente, em 1995, as mulheres representavam 40,4% da PEA (população economicamente ativa) e os homens 59,6%. Os dados têm como base a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD – para o ano de 2005. Fonte: IBGE, 2006.

³⁸ Segundos dados da PNAD, o número de famílias “chefiadas” por mulheres no Brasil subiu 35% em dez anos: em 1995, 22,9% das famílias eram chefiadas por mulheres; em 2005, essa porcentagem passou para 30,6%. Fonte: IBGE, 2006.

I - O conceito de divisão sexual do trabalho

O conceito de divisão sexual do trabalho trata da divisão social do trabalho que tem como base as relações sociais de sexo. Estas, por sua vez, se fundam nas diferenças biológicas existentes entre homens e mulheres para determinar práticas distintas para cada sexo.

Como explicita Kergoat (2003), as relações sociais de sexo se caracterizam pela existência de relações antagônicas entre os dois grupos – de homens e de mulheres –, pelas práticas diferenciadas entre os sexos serem construtos sociais, por esta construção social ter uma base material e não apenas ideológica e, por fim, pelas relações serem hierarquizadas, ou seja, serem relações de poder e de dominação.

Para tratar dessas relações, o conceito de gênero foi difundido entre as feministas e também entre os estudos acadêmicos. Hirata (2002) aponta que na França, desde os anos 1970, tem-se procurado incluir uma análise de sexo sobre as práticas sociais.

Segundo Scott (1995), o conceito de gênero apareceu, com as feministas, como forma de contestar a naturalização das diferenças sexuais baseada nos elementos biológicos, denunciando que as categorias homem e mulher eram resultado de uma construção social.

Conforme Piscitelli (2002), as diversas correntes do feminismo, após 1960, passaram a enfatizar que todas as mulheres sofriam opressão, no entanto questionavam o caráter natural dessa subordinação, sustentando que isto derivava do modo como o comportamento feminino é construído socialmente.

Procurando compreender como as diferenciações entre os sexos são estabelecidas, Rubin (1993) recorreu ao sistema sexo/gênero. Segundo essa autora, esse sistema se refere a “uma série de arranjos pelos quais uma sociedade transforma a sexualidade biológica em produtos de atividade humana, e nos quais essas necessidades sexuais transformadas são satisfeitas” (1993, p.3). A autora aponta os sistemas de parentesco como formas observáveis e empíricas do sistema sexo/gênero. Assim, para ela, os sistemas de parentesco obrigam a uma configuração da sexualidade de homens e mulheres. Seguindo o pensamento de Lévi-Strauss, a autora pondera que a divisão sexual do trabalho, por meio dos sistemas de parentesco, divide o sexo em duas categorias distintas e excludentes, impondo uma interdependência entre elas. Essa divisão exagera as diferenças biológicas e, assim, cria o gênero.

Gênero é uma divisão dos sexos imposta socialmente. É produto das relações de sexualidade. (...) Homens e mulheres são, naturalmente, diferentes. Mas elas não são diferentes como o dia e a noite, terra e céu, yin e yang, vida e morte. (...) Longe de ser uma expressão de diferenças naturais, a identidade de gênero exclusiva é a supressão das semelhanças naturais. (Rubin, 1993, p.28).

Desta forma, a autora também concorda que a diferença nas práticas de homens e mulheres é um construto social, mas para ela cada sociedade deve ser estudada em suas especificidades para que se compreenda o modo pelo qual as convenções sexuais são produzidas e mantidas.

Este sistema sexo/gênero indicado por Rubin foi, posteriormente, utilizado por diferentes abordagens e alvo de diversas críticas. Uma dessas críticas remetia ao fato deste sistema estar permeado pela procura por origens universais para fenômenos sociais. Haraway (2004) contesta essa utilização de oposições binárias e universalizantes, que fundamentaram o conceito do sistema sexo/ gênero, para as explicações sociais, inclusive da diferenciação entre homens e mulheres.

Da mesma forma, Rosaldo (1995) faz uma crítica aos teóricos que buscaram a origem da opressão feminina em termos universais. Para ela, os papéis sociais de homens e mulheres devem ser entendidos como produto da ação humana em sociedades históricas e concretas. A assimetria sexual parece existir em todas as sociedades e grupos, mas para a autora, é preciso ver, em cada caso específico, como estas relações são estabelecidas e que formato elas tomam. Segundo ela, o lugar da mulher na vida social não é produto daquilo que ela faz, mas do sentido que suas atividades adquirem através da interação social concreta. Deste modo, “gênero, em todos os grupos humanos, deve então ser entendido em termos políticos e sociais com referência não a limitações biológicas, mas sim às formas locais e específicas de relações sociais e particularmente de desigualdade social” (Rosaldo, 1995, p.22).

Para Kergoat (1996), era preciso provar que as práticas de homens e mulheres eram construções sociais. Para ela, a divisão sexual do trabalho permite demonstrar que existe uma relação social específica estabelecida entre os sexos, a qual não é redutível à exploração ou a uma divisão desigual, mas a um tratamento contraditório com base no sexo.

Devreux (2005) indica que as relações sociais de sexo são constituídas, conjunta e simultaneamente, por três modalidades: a divisão sexual do trabalho, a divisão sexual do poder e a categorização do sexo. Deste modo, essas diferenciações estão interligadas. Como aponta

Kergoat (1989), as desigualdades entre os sexos existentes no campo do trabalho dentro das sociedades capitalistas estão ligadas às contradições e aos conflitos que marcam as relações sociais de sexo. Para a autora, as relações sociais de sexo e a divisão sexual do trabalho não podem ser analisadas em separado, uma vez que elas são indissociáveis e formam, juntas, um sistema. Neste sistema, as mulheres estão em posição de inferioridade, submissão e opressão em relação aos homens. Portanto, a compreensão da divisão sexual do trabalho, nas sociedades capitalistas, revela-se como um campo fundamental para a análise do trabalho e da sociedade.

A divisão sexual do trabalho, como define Kergoat (2003), é baseada em dois princípios: o da *separação* – isto é, existem trabalhos específicos de homens e trabalhos específicos de mulheres – e o princípio da *hierarquização* – os trabalhos masculinos são mais valorizados socialmente. Assim, tanto há a separação entre os sexos no que se refere ao espaço produtivo e reprodutivo como dentro da própria esfera do trabalho profissional. Como explicam Hirata e Kergoat (2003), a divisão sexual do trabalho destina os homens primeiramente ao trabalho produtivo e os dispensa do trabalho doméstico enquanto atribui o trabalho doméstico às mulheres, sendo que estas, cada vez mais, passam também a participar do mercado de trabalho. Neste último, as mulheres vão ocupar determinados postos e funções que diferem daqueles ocupados pelos homens. Os masculinos serão os de maior prestígio e reconhecimento social, já as mulheres ficarão nos postos de trabalho mais marginalizados e precarizados. Para Kergoat (2003), esses princípios existem em todas as sociedades, variando sua forma no tempo e no espaço.

Deste modo, os homens foram destinados à esfera pública e à do trabalho produtivo, as quais receberam maior valorização social, enquanto as mulheres foram destinadas à esfera privada e à da reprodução social, sendo responsabilizadas pelo trabalho doméstico e de cuidado, aos quais não foi atribuído qualquer valor. É neste sentido que Maluf e Mott afirmam que as desigualdades entre as práticas realizadas por homens e mulheres foram dotadas de uma valorização cultural. “Isto é, as atividades masculinas foram mais reconhecidas que as exercidas pelas mulheres, razão pela qual foram dotadas de poder e de valor” (1998, p. 380).

As mulheres seguiram realizando o trabalho doméstico de forma gratuita. Este não era considerado como trabalho e assim foi invisibilizado ao longo da história. Como aponta Hirata (2002), o trabalho doméstico realizado pelas mulheres era considerado como aquele realizado em prol dos outros e em nome do amor e da natureza. A partir disso, naturalizou-se o destino da

mulher como o de ser mãe e esposa. Coube ao movimento feminista denunciar esta invisibilidade, e para isto os conceitos de gênero e de divisão sexual do trabalho contribuíram profundamente.

Ao longo da história, a divisão sexual do trabalho e, conseqüentemente, a desigualdade entre os sexos, sofreram algumas variações. No entanto, elas se mantiveram sempre presentes. Cabe, portanto, analisar como a produção capitalista se apropriou desta divisão e a reforçou.

II. Divisão sexual do trabalho

Como mencionado anteriormente, a divisão sexual do trabalho e da vida foi definida histórica e socialmente, destinando os homens à esfera produtiva e as mulheres à esfera reprodutiva.

Segundo Scott (1994), anteriormente ao século XIX, o modelo de trabalho predominante era o familiar, no qual os membros da família dividiam as tarefas a serem realizadas. Neste modelo, as mulheres também realizavam outras atividades extra-lar, como o trabalho de vendedoras nos mercados e comércios locais ou algumas atividades esporádicas. Entretanto, por mais que as mulheres, neste período, já trabalhassem fora dos lares, as atividades domésticas e de cuidado sempre foram consideradas como sua responsabilidade central.

II. 1- O trabalho feminino nas fábricas tayloristas/fordistas

Com a Revolução Industrial e o advento do capitalismo, as mulheres, principalmente das classes econômicas mais desfavorecidas, foram incorporadas ao trabalho fabril e industrial como força de trabalho menos valorizada, além de serem inseridas em atividades com baixo prestígio social e com ritmo e controle de trabalho intensos.

Segundo Thébaud-Mony e Druck (2007), no período de formação das fábricas, as mulheres operárias eram as que mais sofriam com as condições precárias de trabalho.

O trabalho nas fábricas têxteis era realizado sob condições de semi-escravidão, constituído em sua maioria por mulheres e crianças que, em casa ou na oficina, viviam em condições extremamente precárias, com intensas jornadas de trabalho (quinze horas ou mais), ambientes insalubres e sob a pressão permanente dos 'capatazes', que exigiam produção e produtividade, ao tempo em que pagavam um salário miserável que não permitia sequer repor a energia gasta com o trabalho realizado (Thébaud-Mony e Druck, 2007, p.24).

As autoras chamam atenção ainda para o fato de que as condições precárias de trabalho que vigoraram durante o século XIX foram sendo enfrentadas pelo movimento operário e pela atuação do Estado na regulação dos direitos trabalhistas e, principalmente, pela constituição dos Estados de Bem-Estar Social em alguns países, as quais levaram a uma melhoria nas condições de trabalho e de vida da classe operária. Entretanto, três categorias não foram totalmente cobertas por essas proteções sociais, isto é, as mulheres, os jovens e os migrantes. Ou seja, a precariedade nas condições de trabalho das mulheres foi permanente durante toda sua participação no espaço produtivo.

No período da Revolução Industrial, a incorporação de mulheres e de crianças na produção fabril foi possibilitada pelos avanços tecnológicos e maquinários e, posteriormente, pelo modelo taylorista/ fordista de produção, o que tornou os instrumentos de trabalho acessíveis a este tipo de trabalhadores.

De acordo com Marx,

à medida que a maquinaria torna a força muscular dispensável, ela se torna o meio de utilizar trabalhadores sem força muscular ou com desenvolvimento corporal imaturo, mas com membros de maior flexibilidade. Por isso, o trabalho de mulheres e de crianças foi a primeira palavra-de ordem da aplicação capitalista da maquinaria (Marx, 1984, p.23).

As mulheres ampliavam o lucro adquirido pelo capitalista, uma vez que já tinham as habilidades exigidas para as atividades (aprendidas dentro do âmbito doméstico) e por seus custos serem mais baixos. Matias (2002), comentando texto de Battagliola (2000)³⁹, mostra que as oficinas de fiação e de tecelagem passaram a incorporar fortemente o trabalho feminino. As mulheres do campo compunham uma força de trabalho adequada a este tipo de trabalho, visto que as máquinas não exigiam qualificação e força muscular, e de menor custo para o capitalista, uma vez que já não era mais necessária a habilidade das fiadoras manuais.

No caso brasileiro, Pena (1981) mostrou que, apesar da forte presença feminina no setor têxtil no século XIX, os cargos de mestres, contramestres e assistentes eram ocupados por homens. A participação feminina se dava em alguns setores. Segundo ela, na década de 1920, as mulheres representavam um terço da força de trabalho industrial, concentrando-se principalmente nos setores têxtil, de confecção, de fumo e de flores.

³⁹ BATTAGLIOLA, François. *Histoire du travail des femmes*. Paris, Éditions La Découverte, 2000, 123p.

Deste modo, além de consideradas uma força de trabalho de baixo custo, o que as levou a realizarem atividades marginais e menos valorizadas, as mulheres foram incorporadas à esfera produtiva em atividades relacionadas ao estereótipo feminino de fragilidade, delicadeza, acuidade, atenção e paciência. O modelo de produção taylorista/ fordista aparecia como ideal para o enquadramento das trabalhadoras, pois estas eram mais predispostas que os homens a realizar atividades repetitivas e fragmentadas e que exigiam demasiada atenção e submissão ao controle de uma chefia rigorosa. Segundo Kergoat (1989), as operárias apresentavam uma formação condizente com os trabalhos propostos, uma vez que tinham recebido um aprendizado na infância e depois uma formação contínua com as práticas realizadas na esfera doméstica. Assim, as habilidades femininas não eram adquiridas na esfera produtiva, mas anteriormente, em um longo processo de aprendizagem dentro do lar, desde a infância.

Essa incorporação da força de trabalho feminina no espaço produtivo foi facilitada, portanto, pelo modelo de produção vigente, reduzindo os custos do capitalista com a força de trabalho. A apropriação de tal gama de trabalhadoras foi se estendendo para outros tipos de atividades e incorporando outros perfis de mulheres até então com pouca participação no espaço produtivo.

II. 2 - As mulheres burguesas ocupam os escritórios

As indústrias e as fábricas eram ocupadas principalmente pelas mulheres pobres, para as quais destinava-se então o trabalho pesado, intenso e rotineiro do cotidiano fabril. A partir do século XIX, e mais intensamente no século XX, outros setores de atividade surgiram e foram incorporando as mulheres das classes socioeconômicas mais favorecidas e com maior nível de escolaridade, como foi o caso dos postos de trabalho dentro dos escritórios e em setores cujas atividades condiziam com o estereótipo feminino de delicadeza e fragilidade, por exemplo.

Como aponta Braverman (1981), na medida em que os serviços de escritório foram sendo simplificados, rotinizados e controlados, ou seja, inseridos nos preceitos do modelo taylorista/ fordista, as mulheres nele foram sendo incorporadas, principalmente as da classe média.

Assim, como mostra Gardey (2003), ao longo do século XIX, a figura da mulher funcionária de escritório era comum. A autora, observando o caso da empresa Renault, aponta que as mulheres eram majoritárias, em 1920, em empregos técnicos de escritório, como datilógrafas, telefonistas e operadoras de máquinas contábeis. Mas outras características da

divisão sexual do trabalho foram verificadas por ela: as mulheres não tinham chance de ascensão na carreira e tinham pouca possibilidade de acesso a uma ocupação mais valorizada, no caso, de ‘estenodatilógrafa mensalista’. Já entre os homens, um terço deles podia fazer carreira em diversos setores dentro da empresa, como aqueles ligados à contabilidade, organização da produção e comercial.

Zaretsky aponta que nos Estados Unidos, “de 1880 a 1910 o número de mulheres a trabalharem fora do lar aumentou de 2,6 milhões para 8 milhões” (1976, p.133). As mulheres da classe média passaram a trabalhar como professoras, enfermeiras, no trabalho social e em serviços. No conjunto geral de mulheres, muitas se tornaram trabalhadoras de escritório, domésticas ou operárias fabris. O resultado, segundo o autor, foi a concentração do emprego feminino em setores mal pagos e menos sindicalizados, sendo serviços que se aproximavam do trabalho realizado dentro do espaço doméstico, mantendo uma continuidade das atividades femininas. Ademais, estes eram setores em que a rotinização e o controle do trabalho eram intensos, seguindo os preceitos do taylorismo.

Esse incremento da participação feminina no trabalho de escritórios nos Estados Unidos prosseguiu ao longo dos anos, como aponta Braverman (1981). Segundo o autor, em 1900, elas eram 200 mil nos escritórios, ao passo que em 1970 elas já eram mais de 10 milhões. Huws (2009) mostra que tanto nos EUA como na Grã-Bretanha as mulheres ocupavam dois terços do trabalho de escritórios em 1960 e, em 1970, três quartos.

Mesmo movimento foi encontrado no caso brasileiro, como analisa Besse (1999). Segundo a autora, na década de 1910, as mulheres da classe média e alta urbanas passaram a cada vez mais participar, junto às mulheres pobres, da força de trabalho assalariada. A série de crises econômicas vividas pelo país criou essa demanda de incorporação das mulheres ao mercado de trabalho. Além de continuar empregando mulheres operárias no setor industrial, procurou-se contratar mulheres com instrução secundária para o preenchimento de novos cargos de certa importância social, em escritórios, bancos, comércio, administração pública e serviço social.

De acordo com Besse (1999), o Estado orientava a contratação das mulheres em atividades que priorizassem a paciência, o caráter ordeiro, a submissão, a atenção ao detalhe, a falta de ambição, a sensibilidade e a ternura maternal, atividades estas ligadas à sua função doméstica.

Braverman (1981) aponta que o aumento da participação feminina contribuiu para a redução dos salários. Huws (2009) mostra que entre 1918 e 1938 os salários dos trabalhadores de escritório mantiveram certa paridade com os dos trabalhadores manuais qualificados. Deste período em diante, seus salários foram declinantes, sendo que na década de 1970 os trabalhadores de escritório ganhavam menos que a média de todos os trabalhadores manuais. Ainda de acordo com a autora, os salários femininos eram muito menores que os dos homens.

Desta forma, a economia adquiria uma força de trabalho de menor custo e facilmente explorável, mantendo uma ideologia de gênero que dividia homens e mulheres em certas posições sociais hierarquizadas, garantindo a ordem social.

II. 3 - Incorporação das mulheres na esfera da produção econômica e sua manutenção na esfera da reprodução

Para garantir o funcionamento da economia capitalista e do modelo patriarcal, era necessário que as mulheres seguissem realizando o trabalho de reprodução da força de trabalho e o trabalho doméstico, zelando pela família e pelo lar. Deste modo, a força de trabalho feminina era tanto indispensável dentro da esfera produtiva, representando uma redução dos custos de produção e conseqüentemente uma maior extração de mais-valia, como dentro do espaço reprodutivo. Na esfera doméstica, as mulheres seguiam realizando o seu trabalho de forma gratuita, contribuindo para a reprodução da força de trabalho tão necessária ao capital.

Desta forma, a exploração do capital sobre as mulheres se dá tanto dentro do lar como na esfera produtiva. Até hoje, em meados da década de 2000, as mulheres seguem sendo as principais responsáveis pelo trabalho realizado na esfera doméstica. Segundo dados da PNAD, com base no ano de 2005, no Brasil, 92% das mulheres ocupadas afirmaram realizar afazeres domésticos contra 51,6% dos homens ocupados. Dentre as mulheres ocupadas, elas gastam em média 21,8 horas por semana com os afazeres domésticos, enquanto que os homens ocupados gastam em média 9,1 horas (IBGE, 2006). Esta situação revela que as mulheres realizam longas jornadas de trabalho, considerando tanto o trabalho pelo qual são remuneradas como aquele trabalho que é gratuito⁴⁰.

⁴⁰ A extensão da jornada de trabalho feminina será tratada no capítulo seguinte. A relação da mulher trabalhadora com a família será abordada no capítulo “Trabalho, família, afetividade e relações sociais”.

A maior participação das mulheres, inclusive das classes econômicas mais favorecidas, no espaço de produção tornou-se uma ameaça à ordem social vigente. As mulheres não podiam deixar de realizar a prática primordial incumbida a elas, ou seja, o cuidado da família e dos filhos. Em virtude disto e com a intenção de ampliar a produção e o lucro que a incorporação da força de trabalho feminina no espaço produtivo permitia, diferentes atores sociais passaram a apregoar de forma mais intensa tanto a importância de a mulher trabalhar no espaço produtivo, como seguir responsável pelas atividades domésticas e de cuidado.

II. 4 - Os discursos reiteram a menor valorização da força de trabalho feminina

A posição da mulher no mercado de trabalho e na família era tratada, em meados do século XX, por diversos atores sociais. Estes reiteravam a diferenciação biológica entre homens e mulheres para justificar a menor valorização da força de trabalho feminina e procurar manter a ordem social (patriarcal) vigente.

O discurso jurista diferenciava homens e mulheres. Para as mulheres, o modelo ideal “era o de mãe, ser dócil e submisso cujo principal índice de moralidade era sua fidelidade e dedicação ao marido. O homem se definia pela dedicação ao trabalho, pois sua obrigação fundamental era prover a subsistência da família” (Soihet, 1997, p.382).

Pena (1981) mostra, recorrendo ao caso brasileiro, que a maternidade era decisiva para indicar quais ocupações as mulheres teriam na esfera produtiva. Os diferentes discursos proclamavam que a mulher deveria permanecer em casa. A atividade feminina considerada legítima era a de gerar e educar os filhos e realizar o trabalho doméstico.

A medicina também reiterava esta diferenciação entre os sexos apontando a mulher como criatura frágil e recatada, na qual predominavam as faculdades afetivas ao invés da intelectual e a vocação maternal no lugar da sexualidade (Soihet, 1997). Desta forma, havia uma série de restrições no comportamento feminino para que a honra da mulher não fosse afetada.

Como mostra Besse (1999), no Brasil, a incorporação das mulheres no mercado de trabalho, ainda que urgente, ameaçava a ordem burguesa e o equilíbrio familiar. A fim de garantir estabilidade, tal incorporação foi regida por uma série de leis que proibiam o emprego de mulheres em atividades “perigosas” e “inadequadas”, não permitindo que elas deixassem de lado seus papéis sociais nem os estereótipos que as vinculavam à delicadeza, à fragilidade e ao altruísmo. Os empregos destinados às mulheres, assim, ofereciam baixa remuneração, pois seus

rendimentos eram considerados uma complementaridade à renda familiar, o que mantinha sua dependência econômica.

A legislação, deste modo, impedia as mulheres de trabalharem à noite, realizarem trabalhos “pesados” – que exigiam demasiada força física –, “perigosos” ou insalubres. Como afirma Pena (1981), a legislação específica sobre o trabalho feminino

procurava manter a mulher no mercado de trabalho, mas restringia-lhe certas atividades, de forma a preservar-lhe a saúde física e mental para as suas tarefas privadas e, ao mesmo tempo, estipular um tempo máximo no qual sua força de trabalho fosse vendida, de forma a garantir-lhe um outro tempo para as suas atividades domésticas (Pena, 1981, p.198).

Deste modo, estes discursos e a série de ‘leis protetoras’ criadas contribuíram para que as mulheres seguissem realizando suas atividades domésticas e permanecessem em condições de dependência financeira em relação aos cônjuges, realizando atividades marginais e menos valorizadas dentro do espaço produtivo (Scott, 1994; Besse, 1999; Perrot, 1988).

A análise de Mészáros sugere que a entrada maciça das mulheres na esfera produtiva, iniciada durante a revolução industrial e principalmente durante o século XX e que permanece até os dias atuais, possibilitou reduzir o salário dos trabalhadores em geral, inclusive dos homens. Ou seja, “apareceu a tendência a generalizar para toda a força de trabalho a imposição dos salários mais baixos a que as mulheres sempre tiveram de se submeter (...)” (Mészáros, 2002, p.272). O autor se refere a uma tendência ao nivelamento do índice diferencial da exploração, sendo um nivelamento por baixo. Como exemplo, o autor indica que o movimento, ainda que muito singelo, de aproximação dos salários entre homens e mulheres que vem sendo acompanhado nos últimos tempos se deve não a um aumento do salário das mulheres, mas a uma redução dos salários masculinos.

Esta menor valorização da força de trabalho feminina e a naturalização das qualidades consideradas inerentes a elas fizeram com que as mulheres ocupassem certos nichos profissionais dentro do mercado de trabalho.

II. 5 - A ocupação das mulheres no mercado de trabalho

O mercado de trabalho, portanto, tende a dividir as tarefas e valorizá-las desigualmente com base no sexo. Torna-se fundamental compreender então como esta divisão se dá dentro da esfera produtiva.

Segundo Antunes (2007), tendencialmente, as mulheres estão mais presentes naqueles setores que requerem menor qualificação, tarefas mais elementares e manuais e que estão fundados no trabalho intensivo, enquanto que os homens estão nos setores de concepção e de alto investimento. Esta divisão foi constatada por Pollert (1996) em pesquisa realizada em uma fábrica de alimentos na Inglaterra.

A divisão na produção de confeitos, como na maior parte da indústria de processamento, entre a parte “quente” ou “molhada” da manufatura e a parte “seca” ou “fria” do empacotamento é acompanhada de uma clara divisão sexual do trabalho. Os homens predominam na primeira – frequentemente chamada de ‘cozinha’ (sic); é em geral uma produção intensiva em capital e controlada por computador (...). As mulheres se concentram nas ocupações rotineiras, repetitivas e intensivas em trabalho⁴¹ (Pollert, 1996, p.187).

Hirata (2002) também chamou a atenção para a ocorrência da divisão do trabalho de acordo com o sexo em seu estudo, no qual compara empresas do Brasil, França e Japão. Segundo resultados da pesquisa realizada em uma multinacional de eletroeletrônicos na França e no Brasil, a autora mostra que havia um predomínio de mulheres, fato que se justifica pelas características exigidas para a realização daquele trabalho serem consideradas como tipicamente femininas (habilidade manual, meticulosidade, acuidade visual e submissão ao controle direto dos chefes).

Da mesma forma, a divisão das tarefas também se dá entre trabalhos pesados, sujos, perigosos e insalubres, que são considerados postos exclusivamente masculinos, e trabalhos leves e limpos, considerados mais indicados para empregar as mulheres.

Como forma de sintetizar alguns aspectos importantes da divisão sexual do trabalho, cabe citar um estudo, apresentado por Hirata (2002) e realizado por Guilbert com 129 empresas de metais. Segundo este estudo, há um tipo de máquina específico destinado às mulheres (as tarefas femininas são predominantemente manuais); as qualidades exigidas diferem de acordo com o sexo (rapidez e destreza são apontadas como os fatores que levam as mulheres a trabalharem em linhas de montagem, e a capacidade de realizar trabalhos simples, minucioso e monótono é o

⁴¹ Tradução livre e própria.

fator que as leva a realizarem atividades de controle); e a separação entre tarefas masculinas e femininas é evidente. Segundo seus resultados, a utilização de tornos automáticos, “modernos”, descarta as mulheres. Ao contrário, quando a produção utiliza tornos comuns ou semi-automáticos, em que as operações manuais são importantes, a força de trabalho feminina ganha destaque. Portanto, o tipo de máquina é, do mesmo modo, um aspecto importante na divisão de tarefas entre os sexos.

Essas mesmas separações foram constatadas por Hirata (2002) dentro das indústrias de petroquímica, de cimento e de vidro. Nestes setores, havia um predomínio de força de trabalho masculina, devido ao tipo de trabalho realizado (pesado, insalubre e perigoso). Esses exemplos evidenciam que os postos que homens e mulheres ocupam dentro da esfera produtiva são determinados pela divisão existente entre masculino e feminino, na qual o último está abaixo na hierarquia de valorização e prestígio social.

Com a automação e a informatização dos instrumentos de produção, a tarefa do operador tornou-se mais complexa (os operadores tornaram-se também supervisores, controlando a produção por meio de computadores), mas deixou de exigir grandes esforços físicos. Entretanto, estes postos não foram feminizados e as mulheres continuaram afastadas destes setores de produção. Este exemplo permitiu à autora constatar que não é só o grau de força física que o trabalho requer que aproxima ou afasta as mulheres de determinada atividade, mas também é preciso analisar como os homens se apropriam da tecnologia.

Se a tecnologia, por um lado, transforma o processo produtivo por meio da automatização, por outro, não leva necessariamente a uma alteração da divisão sexual do trabalho. Pode, ao contrário, contribuir para acentuar ainda mais esta divisão. Tal fator foi encontrado em um levantamento realizado sobre os recentes estudos que têm tratado da questão da divisão sexual do trabalho, no Brasil, nos diferentes setores profissionais. O afastamento das mulheres das atividades que exigem maior uso de tecnologia e requerem maior qualificação técnica apareceu nos setores de calçado, confecção, automobilístico, metalurgia, de aviação, entre outros (Freitas, 2007).

Ao estudar os setores de confecções, têxtil, metal-mecânico e químico, Araújo et al (2004) constataram que as inovações tecnológicas têm pouco impacto sobre as atividades femininas. Pelo contrário, à medida que os setores vão se complexificando e ganhando investimentos tecnológicos, tendem a se masculinizar, ou seja, há uma substituição de mulheres por homens

conforme as indústrias se modernizam. Já as mulheres seguem em postos que trazem riscos à saúde por serem repetitivos e com ritmos intensos, além de estarem submetidas a fortes pressões.

Pollert (1996) também constatou a dificuldade das mulheres em entrar em setores de alta tecnologia. Segundo ela, as máquinas e o seu uso eram masculinizados, criando tarefas que exigiam mais técnica do que agilidade e destreza. Ou seja, a concepção das máquinas já definia o sexo do seu trabalhador na medida em que requeria mais as habilidades consideradas masculinas do que as femininas.

Leite (2003) aponta um agravamento, verificado em seus estudos, para esta situação, que consiste no fato de as mulheres terem menor acesso, em comparação aos homens, a programas de treinamento dentro das empresas. Isto porque o tipo de atividade exercido por elas segue ausente de conteúdo e em tempo imposto. A autora indica, ainda, que, mesmo quando as mulheres participam dos programas de treinamento, estes têm pouco impacto sobre o conteúdo e a natureza do trabalho.

Nas indústrias de calçados, Santos (2006) também verificou outro ponto limitador ao acesso das mulheres aos treinamentos. Segundo a autora, as mulheres têm mais dificuldade em realizar os treinamentos que a empresa oferece em espaços externos, apenas participando daqueles ocorridos dentro da empresa, muitas vezes devido à necessária conciliação que fazem entre suas carreiras profissionais e suas atividades domésticas e de cuidado, outro elemento que impede as mulheres de ascenderem em suas carreiras profissionais.

A visão de que as mulheres priorizam a vida familiar e que, portanto, não se dedicam integralmente ao trabalho econômico – por exemplo, fazendo horas extras e viagens – está presente no ramo empresarial (Abramo, 2007), justificando a menor contratação de mulheres para cargos de prestígio e mais valorizados na hierarquia social da empresa.

Como conclui Leite (2003), “cria-se assim um círculo vicioso que mantém as mulheres confinadas nos mesmos postos desqualificados e destituídos de conteúdo” (p.89), sendo os programas de treinamento utilizados pelas empresas tanto insuficientes para romper com essa lógica como colaboradores de sua manutenção.

Assim, tecnologia e emprego feminino parecem caminhar em direção oposta. Conforme explica Guilbert (1966, *apud* Hirata, 2002), a introdução da automação suprime certo número de empregos femininos, acentua o caráter fragmentado das tarefas industriais femininas, elimina as mulheres dos postos de direção ou de supervisão das máquinas que as mudanças tecnológicas

necessariamente multiplicam e aproxima a natureza do trabalho efetuado nas oficinas e nos escritórios.

Ainda que a considerável expansão do volume de empregos em escritórios e no setor de serviços tenha contribuído amplamente para o movimento do assalariamento da força de trabalho feminina (Hirata, 2002), este movimento foi marcado por um quadro de precariedade e de desigualdade entre os sexos. Segundo a autora, mesmo em maior número, as mulheres ocupam posições inferiores às dos homens (socialmente pouco reconhecidas), continuam excluídas de qualquer projeto de carreira e recebem salários menores, seja por serem contratadas por tempo determinado, seja por encontrarem discriminação em relação aos homens.

Hoje, as funções reservadas às mulheres, na maior parte das vezes, se resumem a tarefas bem definidas, mais do que a tarefas que apelam a sua iniciativa. Elas são relegadas a uma organização do tempo que não lhes dá a oportunidade de ter fases longas de trabalho, nem mesmo a chance de realmente explorar as vantagens do material utilizado para a execução de suas atividades (Hirata, 2002, p.217).

Uma das hipóteses de Kergoat é que “a entrada das mulheres em um ramo automatizado acompanha um movimento de desqualificação de uma parte dos postos de trabalho” (Hirata, 2002, p.207). Hipótese que caminha no mesmo sentido da idéia de Mészáros (2002), o qual aponta que a incorporação maciça da mulher em trabalhos precários e menos valorizados contribui para rebaixar as condições de trabalho da força de trabalho total.

Portanto, como resultado da desigualdade estabelecida entre os sexos e dos interesses capitalistas, as mulheres passaram a ocupar a maior parte dos trabalhos não qualificados, reforçando sua posição de inferioridade no mercado de trabalho, inclusive no setor terciário.

Mesmo com as mudanças ocorridas nas últimas décadas, na esfera do trabalho, advindas do processo de reestruturação produtiva, das inovações tecnológicas e das novas formas de gestão, o sexo segue decisivo na determinação de quais atividades as mulheres realizarão e quais postos e setores de trabalho ocuparão.

No Brasil, a partir dos anos 1980, assistiu-se a transformações quanto à inserção das mulheres na esfera produtiva, quando se passou a falar em feminização do mercado de trabalho (Araújo et al, 2004). Houve uma forte expansão no número de mulheres participantes nas atividades produtivas.

De acordo com Guimarães (2004), esta intensa participação feminina no mercado de trabalho está associada a mudanças no comportamento demográfico (como a queda de fecundidade, redução da mortalidade, envelhecimento da população e aumento no número de domicílios chefiados por mulheres), à expansão da escolaridade feminina e a transformações nos valores culturais. Estas últimas decorrem principalmente da luta do movimento feminista a partir dos anos 1970 e da atuação das mulheres nos espaços públicos, as quais ocasionaram alterações quanto às práticas sociais realizadas pelas mulheres (Araújo et al, 2004).

As novas práticas das mulheres podem ser vistas nas tendências em relação ao perfil da mulher trabalhadora. Segundo Guimarães (2004), este mudou dos anos 1970 em relação aos anos 1990. Se antes a mulher que disputava posições no mundo do trabalho era mais jovem, solteira e sem filhos, na década de 1990 o perfil era de mulheres em idades mais elevadas e que, ainda que jovens, não saíam do mercado de trabalho quando iniciavam a idade reprodutiva.

Embora o perfil da mulher trabalhadora tenha se alterado, sua inserção no mercado de trabalho apresenta tanto rupturas como continuidades (Araújo et al, 2004; Guimarães, 2004). Araújo et al (2004) apontam que as mulheres seguiram sendo incorporadas majoritariamente em atividades precárias quanto ao vínculo de emprego e às condições de trabalho, além de serem atividades mal remuneradas e carentes de proteção social. Da mesma forma, o trabalho doméstico seguia sendo uma atividade realizada por mulheres e concentrando uma parcela significativa das trabalhadoras.

Ademais, alguns setores profissionais continuaram sendo considerados tipicamente “femininos”, formando guetos, como é o caso da prestação de serviço, ensino, alimentação e costura.

Por outro lado, o estudo de ambas as autoras revela que as mulheres passaram a se inserir em alguns nichos profissionais antes predominantemente masculinos, ocupando, portanto, alguns postos mais qualificados de trabalho. Entretanto, este fenômeno não atinge grande parte das mulheres trabalhadoras, que, ao contrário, segue em atividades de menor prestígio e valorização social dentro do mercado de trabalho, marcadas por um elevado grau de precariedade e de vulnerabilidade.

III - Precariedade do trabalho feminino

As novas formas de organizar e gerir a força de trabalho, bem como a produção, parecem incidir mais incisivamente sobre as mulheres, uma vez que elas predominam em atividades em tempo parcial, de contrato temporário, com menores salários e em atividades com baixa possibilidade de ascensão. Isto leva Araújo et al (2004) a afirmarem que “na sua heterogeneidade, o processo de reestruturação produtiva tem uma nítida dimensão de gênero, pois seus efeitos perversos, desiguais e excludentes atingem de forma particular as mulheres” (p.5).

As condições de desvantagem em que elas se encontram no mercado de trabalho são reveladas nas estatísticas. Segundo dados da SEADE para a Região Metropolitana de São Paulo, em 2006 as mulheres representavam 54,9% dos desempregados; de acordo com os dados do IBGE, em 2000, no Brasil, elas trabalhavam, predominantemente, em atividades precárias, de baixa qualificação e mal remuneradas (28% da população ocupada feminina trabalhava em atividades domésticas ou sem remuneração) e tinham, em média, rendimentos 30% menores do que dos homens, mesmo tendo um maior grau de escolaridade. Ademais, estão em reduzido número nos postos de chefia e de supervisão, além de estarem submetidas a uma jornada de trabalho muito extensa, devido à conciliação entre o trabalho e o cuidado com os filhos e casa, responsabilidades que lhes são tradicionalmente atribuídas.

É importante destacar, como aponta Georges (2009b), que nos anos 1990, o desemprego foi crescente no Brasil, atingindo principalmente as mulheres. No entanto, na década de 2000, quando estas taxas passaram a diminuir, foram os homens os principais beneficiados por isso. Este fenômeno revela a tendência de serem as mulheres, diante de uma crise econômica ou de reestruturação no modelo produtivo, as primeiras a serem excluídas do mercado de trabalho (Guimarães, 2004) para, posteriormente, serem reincorporadas em atividades mais vulneráveis e precarizadas.

Assim, embora homens e mulheres vivenciem a tendência de expulsão do mercado formal de trabalho, segundo Guimarães, esta é ainda mais intensa sobre as mulheres. Tal fato é ainda agravado pela maior dificuldade que elas encontram em retornar a este mercado, fenômeno que contribui para que a força de trabalho feminina se concentre em postos informais (e, por consequência, mais precários).

Hirata (2003) aponta que se assiste, mundialmente, a um movimento de bipolarização do trabalho feminino entre um contingente minoritário, mas significativo, de trabalhadoras ocupando

cargos executivos, postos de chefia e profissões que exigem o grau superior, por um lado, e, por outro, uma grande maioria de mulheres em situações de trabalho precário, vulnerável, mal-remunerado e não valorizado socialmente⁴².

Este fenômeno, por sua vez, contribui com o estabelecimento de uma relação hierárquica entre as mulheres, na medida em que aquelas que alcançam cargos de maior prestígio, que exigem uma dedicação intensa das trabalhadoras, passam a contratar outras mulheres para realizarem suas atividades domésticas (Hirata e Kergoat, 2008). Essas últimas, por sua vez, têm que deixar o cuidado de seu lar e filhos com outras mulheres da família ou vizinhas para poderem realizar o trabalho assalariado, fortalecendo um ciclo em que se mantém a responsabilidade feminina pelo trabalho doméstico e a situação de pobreza e de precarização das mulheres.

Ainda segundo Hirata, na última década, viu-se uma ampliação do número de trabalhadores pobres (*working poor*), mais especificamente de trabalhadoras pobres.

Em 1998, na França, 16% do total de trabalhadores eram pobres, ou seja, recebiam dois terços do salário mediano, mas 28,5% das trabalhadoras achavam-se nessa situação (Concialdi e Ponthieu, 1999:35). O desenvolvimento do que se chama a ‘feminização da pobreza’ encontra uma parte da explicação no aumento extraordinário do trabalho em tempo parcial – e com salário parcial – que passa de 17,2% das trabalhadoras, em 1980, para 31,7% em 1999. Em 1999, 77% dos empregos com baixos salários eram empregos em tempo parcial (Hirata, 2003, p.23).

Da mesma forma, Antunes aponta que, atualmente, “vivencia-se um aumento significativo do trabalho feminino, que atinge mais de 40% da força de trabalho em diversos países avançados e tem sido absorvido pelo capital, preferencialmente no universo do *part-time*, precarizado e desregulamentado” (Antunes, 2007, p.105). Para esta parcela da população, o salário não sofre acréscimos, o que a mantém entre os trabalhadores pobres e, conseqüentemente, mais vulneráveis.

Segundo Vasapollo (2005), em todos os países da União Européia, o percentual de mulheres que trabalham em tempo parcial é superior ao percentual de homens, quando analisado o total da força trabalhadora de 15 a 65 anos, com predomínio no setor de serviços. No caso da

⁴² Diversos estudos analisaram esse movimento de bipolarização do trabalho feminino. Sobre este assunto ver: HAKIM, Catherine. *Key issues in women's work. Female Heterogeneity and the Polarisation of Women's Employment*. London: Athlone Press, 1996; BRUSCHINI, Cristina. Gênero e trabalho no Brasil: novas conquistas ou persistência da discriminação? In: BALTAR DA ROCHA, M.I. (org.) *Trabalho e gênero. Mudanças, permanências e desafios*. São Paulo, Editora 34, 2000; BRUSCHINI, Cristina e LOMBARDI, Maria Rosa. A bipolaridade do trabalho feminino no Brasil contemporâneo. *Cadernos de Pesquisa*, n. 110, p. 67-104, 2000.

Itália, por exemplo, o autor afirma que, em 2002, havia 1,87 milhão de trabalhadores em tempo parcial, sendo que 75% destes eram mulheres. Segundo Hirata (2009), na França, 83% dos trabalhadores em tempo parcial são mulheres. Deste modo, há uma tendência internacional de predomínio de mulheres tanto no trabalho informal quanto no trabalho em tempo parcial.

Hirata (2007) chama a atenção para o fato de que a flexibilidade é sexuada, sendo a interna – que se refere à polivalência do trabalhador, a rotação do trabalho, por exemplo – masculina, e a flexibilidade externa – do tempo e do contrato de trabalho, por exemplo – feminina. Em alguns setores, a flexibilidade interna mantém-se masculina, enquanto para as mulheres segue o trabalho taylorista e fordista. Assim, a precariedade do trabalho, que algumas formas de flexibilidade acarretam, incide principalmente sobre as mulheres.

Alguns estudos apontam que em determinadas situações os discursos empresariais também tomam a mulher como mais adequada a atividades que necessitem de um novo perfil de trabalhador: mais ágil, que se adapte facilmente a novas situações, ou seja, um trabalhador flexível (Thébaud-Mony e Druck, 2007). Araújo et al (2004) indicam que as qualidades consideradas tipicamente femininas, como a capacidade de vivenciar o espaço doméstico, de se comunicar e de trabalhar em equipe, foram utilizadas como forma de inserir as mulheres em certas atividades. Entretanto, essas capacidades não são consideradas qualificações profissionais, e sim habilidades naturais e, portanto, não exigem uma maior valorização do trabalho feminino. Neste sentido, Esposito e Fonseca (2002) revelam que, no setor bancário, as mulheres passaram a ser inseridas nos cargos de gerência devido a sua prática como educadoras e por serem mais gentis e amáveis. No entanto, elas permaneceram como gerentes, enquanto os homens atingiram os postos mais elevados na hierarquia das empresas.

É importante ressaltar que algumas destas habilidades exigidas não têm o mesmo significado para homens e mulheres. Para as mulheres, a polivalência significou agregação de tarefas simples, aumento de responsabilidade e intensificação do ritmo de trabalho (Araújo et al, 2004).

Deste modo, tem-se que o modelo de reestruturação produtiva, diante da exigência de flexibilidade – seja das relações de trabalho, das jornadas de trabalho ou dos vínculos empregatícios –, se apropriou das desigualdades já existentes entre os sexos e as intensificou. Segundo Harvey, “as novas estruturas do mercado de trabalho favoreceram a exploração das

mulheres em ocupações em tempo parcial, inclusive por meio de sistemas de trabalho doméstico e familiar e trabalhos de cunho patriarcal feitos em casa” (1993, p.146).

Essas diferentes formas de trabalho flexível e o desemprego formam um quadro de precariedade no mundo trabalho, uma vez que certas categorias como os jovens e os menos qualificados passam, conforme indica Geroges (2009), de um ao outro, sempre à margem do emprego regulado e estável. E é nesta situação que se encontra grande parte das mulheres trabalhadoras.

As mulheres são vistas como ideais para a realização de trabalhos terceirizados e subcontratados. Estes tipos de trabalho não são novos, estando presentes desde a Revolução Industrial. No entanto, eles sofrem reformulações na atualidade, se apresentando como uma estratégia central nas novas formas de gestão de trabalho advindas da reestruturação produtiva (Thébaud-Mony e Druck, 2007). Segundo Leite (2008), o trabalho em domicílio é realizado em grande parte por mulheres casadas, com filhos pequenos, que trabalham sob condições precárias e em ritmos intensos. Além disso, normalmente, o número de horas trabalhadas pelas mulheres torna-se ainda mais elevado, uma vez que dentro de seus lares elas são responsáveis pelas atividades domésticas e de cuidado.

Ainda como apontam Araújo et al (2004), para as mulheres, os trabalhos em domicílio e terceirizado significam informalidade, perda de direitos, ampla jornada de trabalho e condições precárias, além da falta de proteção à superexploração dos empregadores. Já para as empresas, estes são estratégias eficientes de redução de custo e de maior extração da mais-valia.

Assim, as novas formas de gestão e organização do trabalho levam ao recrudescimento de situações de precariedade, na medida em que, como aponta Leite (2008), os trabalhos em tempo parcial, em domicílio, por conta própria e por tempo determinado muitas vezes se sobrepõem uns aos outros. Isto leva ao aprofundamento da deterioração das condições de trabalho, o qual atinge de modo mais intenso alguns segmentos da classe trabalhadora, como é o caso das mulheres.

Neste 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 (Araújo et al, 2004, p.25).

O quadro apresentado evidencia a concentração de mulheres, dentro do mercado de trabalho, em atividades mais precárias, como aquelas que envolvem baixos salários, que são em tempo parcial e apresentam poucas possibilidades de ascensão, como é o caso do setor de teleatendimento. Este setor torna-se, portanto, importante base de reflexão sobre como aspectos da divisão sexual do trabalho se mantêm e como o trabalho precário se tornou o destino das mulheres.

IV - Aspectos da divisão sexual do trabalho no setor de teleatendimento

O setor de teleatendimento é composto por uma maioria feminina. Como mencionado anteriormente, as mulheres constituem aproximadamente 80% da categoria, segundo Relatório da Indústria de *Call Centers* no Brasil (2006). Esse mesmo resultado foi encontrado por Rosenfield (2007b) no setor de teleatendimento não só no Brasil, mas também em Portugal e Cabo Verde, por ela analisados.

IV. 1 - Estereótipos femininos

A opção por contratar pessoas do sexo feminino neste ramo de atividade não se dá por acaso. Como mostra Venco (2003), ela é justificada pelo fato de as qualificações consideradas inerentes às mulheres serem ideais para este tipo de atividade, como paciência, tolerância, habilidade manual e atenção. As mulheres aparecem como mais amáveis e delicadas ao tratar com os clientes do que os homens. Segnini (2001), ao analisar o telemarketing nos bancos, também encontrou a justificativa, por parte da gerência, para a preferência feminina nestas atividades no fato de as mulheres serem consideradas como mais responsáveis que os homens e terem melhor jeito e mais paciência para lidar com os clientes.

Deste modo, os estereótipos sociais acerca da mulher são determinantes para a composição desta categoria. O teleatendimento é um trabalho que deriva do setor de telefonia, o qual foi historicamente caracterizado por ser majoritariamente feminino e por ter um baixo reconhecimento social. A menor valorização do trabalho tanto determina como é determinante para a presença de mulheres. Neste sentido, Venco (2003) afirma que o teleatendimento é um trabalho feito para ser realizado por mulheres. Os homens, por não vislumbrarem possibilidades concretas de ascensão, não procurariam este setor na mesma intensidade que as mulheres. Já

estas, por terem suas chances de participação e de ascensão no mercado de trabalho diminuídas, devido à divisão sexual do trabalho, encontram neste setor oportunidades de acesso ao emprego formal, embora em condições precárias.

As dificuldades de participação feminina no mercado de trabalho são apropriadas pelas práticas empresariais. Um aspecto, salientado por Braga (2006b), é o recrutamento de jovens mães solteiras. Tal situação favorece a disciplinarização acentuada das trabalhadoras e a submissão destas às condições de trabalho impostas pelas empresas.

Além disso, há, ainda que em quantidade menor, a contratação de mulheres mais velhas. Estas tendem a se submeter mais facilmente às condições de trabalho impostas pela empresa, uma vez que, conforme a idade avança, torna-se mais difícil encontrar espaço no mercado de trabalho e, portanto, aquelas que estão presentes no setor de teleatendimento dificilmente optam por sair. Este é o caso da Teleoperadora A, que, após percorrer uma trajetória de entrada e saída do mercado de trabalho entrecortada pela vida familiar (casamento e nascimento dos filhos), encontrou no setor de teleatendimento a única opção de emprego depois de alguns anos afastada do mercado.

Desta forma, como evidencia Georges (2009b), para as mulheres, este setor aparece como uma possibilidade de emprego em todas as fases da vida. Já para os homens, este tipo de trabalho seria apenas uma estratégia para alcançar outros setores mais valorizados, sendo que o teleatendimento deixa de ser uma opção vislumbrada conforme a idade aumenta.

Se certos estereótipos femininos são tomados como ideais para incluir as mulheres neste tipo de atividade, outras características tidas como particularmente femininas e consideradas de forma negativa (como as de que as mulheres falam demais, são “frágeis” e “sensíveis”) são utilizadas para justificar a discriminação e a exclusão das mulheres de algumas funções.

“Na verdade, eles não queriam nenhuma menina nesse horário [noturno]. Porque [consideram que] ‘menina separa equipe’, ‘menina fofoca’”. [Teleoperadora I, 27/11/2009]

Nesse mesmo sentido, a desigualdade nas práticas sociais de homens e mulheres é revelada na percepção que os clientes têm em relação à voz. Esta percepção é determinante para a composição do sexo dos trabalhadores no teleatendimento.

A voz feminina vinha sendo apresentada por uma série de estudos como determinante da presença das mulheres neste setor. Como aponta Venco (2003), os clientes preferiam ser

atendidos por mulheres por se sentirem mais seguros ao falar e tratar com elas do que com os homens. Ainda de acordo com a autora, os próprios empresários do setor apontavam a voz feminina como mais eficiente para este tipo de atendimento, tanto por sua sonoridade como por transmitir mais amabilidade e segurança em relação à masculina. Segnini (2001), ao estudar o teleatendimento nos bancos no fim da década de 1990, mostrou que essa crença derivava dos baixos índices de criminalidade e de violência cometidos por mulheres em comparação com os homens.

No entanto, dados recentes apresentados por um jornal de grande circulação do país⁴³ apontaram a tendência de as empresas substituírem a voz eletrônica feminina, que fazia o atendimento inicial, pela masculina, uma vez que segundo pesquisas realizadas os clientes prefeririam ouvir um homem ao telefone. A voz masculina é apontada como aquela que transmite mais seriedade e credibilidade. Além disso, o tom de uma voz jovial e simpática também seria preferido pelos clientes.

Portanto, a percepção acerca do estereótipo feminino é decisiva para a inserção ou saída das mulheres de determinados setores. À medida que a demanda por parte dos clientes remete às características atribuídas ao sexo masculino, como a detenção de conhecimento técnico ou qualidades como seriedade e credibilidade, as mulheres vão sendo afastadas das atividades que ocupam, como é o caso das áreas técnicas.

IV. 2 - Suporte técnico como reduto masculino

O grupo estudado dentro da empresa presta suporte técnico aos clientes usuários de internet. Para tanto, é requerido dos trabalhadores conhecimento de informática. Este segmento apresentou-se composto por uma maioria de teleatendentes do sexo masculino, tendência contrária ao setor de teleatendimento em geral. O conhecimento de informática foi construído historicamente como um campo masculino e no imaginário social esta idéia é recorrente, como as falas dos entrevistados revelam.

“Porque, geralmente, quando você pensa um técnico de informática, vem na cabeça um homem. Igual motorista de ônibus. Você não fala ‘a motorista’”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

⁴³ Fonte: Centrais de atendimento agora têm voz masculina. Jornal Folha de São Paulo, 08/05/2010.

“Geralmente, os clientes preferem falar com homens. (...) Geralmente, eles tendem a achar que a gente [mulheres] não tem muito conhecimento”. [Teleoperadora C, 05/07/2008]

Os relatos acima demonstram a preferência dos clientes por ouvir e lidar com um homem, por entenderem que eles detêm o conhecimento e, portanto, conferirem a eles maior credibilidade e segurança.

A opinião de um teleoperador aponta para este sentido justificando que, de acordo com a percepção que os clientes têm das qualificações femininas, as mulheres seriam menos aptas a ocupar os setores mais técnicos.

“O homem, geralmente, para a área técnica, mostra mais firmeza pro cliente do outro lado. A mulher já mostra menos firmeza. Agora, pro atendimento em si não tem diferença não, no atendimento geral no SAC ou coisa assim. Mas pro atendimento de suporte tem, tanto que a grande maioria do suporte técnico é masculina”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

Como resultado tem-se o afastamento das mulheres de setores mais técnicos e que requerem uma maior qualificação. Ao estudar o setor bancário, Segnini (1998) também constatou a menor presença de mulheres nos postos mais qualificados, como os técnicos de informática ou de segurança bancária. Nestes, 88% e 99%, respectivamente, eram compostos por homens. Já nos postos que exigiam menor qualificação e envolviam menor nível salarial, as mulheres eram maioria, como na limpeza (90%), atendimento (85%), cozinha (55%) e estágio (60%). Deste modo, quanto mais técnica se torna a atividade em exercício, mais ela se masculiniza e as mulheres são levadas a ocupar outros setores, para os quais suas habilidades tidas como “naturais” são consideradas ideais.

Em contrapartida, as mulheres presentes nos setores técnicos necessitam esforçar-se para provar que detêm o conhecimento necessário e são qualificadas para realizar o atendimento. As falas a seguir demonstram os preconceitos que as teleoperadoras enfrentam por parte dos clientes por serem consideradas menos aptas que os homens para o trabalho de suporte técnico em específico:

“É assim, pelo menos nessa área de acesso à internet, de informática, as pessoas (...) acham que homem sabe mais do que mulher nessa área. Eu peguei uma cliente, uma mulher, aí eu atendi, tudo. Ela falou assim ‘mas você não pode passar para um homem me atender?’. Eu falei ‘não

senhora, eu posso te atender, eu sou qualificada para isso'. Aí ela falou 'ah, não, mas é que eu acho que homem é melhor para essas coisas'. Aí eu me irritei um pouco. Eu pensei 'é uma mulher e acha que mulher não tem capacidade?!' Aí eu falei para ela 'olha senhora, eu estudei na mesma escola que eles estudaram, o mesmo curso que eles fizeram eu fiz, porque para você entrar nessa empresa, você tem que ter um curso específico, então a mesma coisa que eles sabem, eu sei. Eu sou qualificada para isso. Eu tive um treinamento para lhe atender'. Eu falei 'eu tenho que atender a senhora. Agora se a senhora não quiser falar comigo, a senhora pode ligar novamente'. Bem assim meio grossa. Aí ela: 'ah não, então tudo bem. Eu falo com você'. E o atendimento foi rápido. Fiquei 10 minutos com ela e ela conseguiu acessar a internet". [Teleoperadora C, 05/07/2008]

"Às vezes, eles têm um pouco de distinção por ser mulher. (...) Eles acham que mulher não tem muito conhecimento na área de informática. 'Ah porque é mulher é burrinha.' (...) Um cliente já falou: 'ai, porque sou atendido por homem sempre. Por que sou atendido por uma mulher hoje?'. 'Ah, porque de madrugada também tem mulher no atendimento'. Ele: 'ah, porque eu sinto mais confiança em homem'. Eu falei 'ah, de qualquer jeito você caiu com mulher'. (...) Porque eles acham que mulher não tem conhecimento para isso, entendeu?". [Teleoperadora D, 16/06/2008]

Uma teleoperadora justifica este preconceito pela posição hierárquica em que os homens se veem em relação às mulheres. Estas deveriam estar em posição de subordinação em relação a eles:

"Porque eles acham que você não pode entender daquilo. É uma ofensa para eles você saber. Para eles, eles acham que você está ofendendo sabendo mais do que eles". [Teleoperadora A, 29/08/2008]

Para esta teleoperadora, o preconceito já foi mais intenso dentro da área técnica. Porém, a discriminação contra as mulheres permanece, estando enraizada principalmente dentre aqueles de mais idade.

"Quando eu comecei na área, [eu sofri] muito preconceito. Hoje, eu só pego um pouco de preconceito com senhores de muita idade. E mesmo eles ainda ficam meio sem graça. (...) Eles ficam porque como não gostam de mulher, eles ficam 'xi, ela é mulher'. Agora, é muito pouco. Quando eu comecei, eles desligavam na sua cara". [Teleoperadora A, 29/08/2008]

Outra percepção positiva em relação ao preconceito contra as mulheres foi a de que, apesar de as teleoperadoras estarem visivelmente em menor número, o setor de suporte técnico estaria lentamente sofrendo uma transformação no sentido de igualar a presença de homens e mulheres.

“Agora está dinamizando um pouco. Tem mais mulher sim [do que antes]. Tem bastante mulher agora. [Mas ainda tem mais homem?] Tem. Tem mais homem”. [Teleoperador E, 15/10/2009]

Se o suporte técnico é um reduto masculino, outros setores favorecem a participação das mulheres, como é o caso das vendas, retenção e cobrança. Além disso, há uma forte presença de mulheres no departamento de recursos humanos. Essas áreas recrutam mais mulheres por necessitarem de algumas qualidades que são consideradas femininas, como paciência, delicadeza, atenção e amabilidade.

“[As mulheres] entram como operadoras, depois dependendo do desempenho migram para áreas de apoio, como ADM [Administração] ou RH [Recursos Humanos]”. [Supervisor, 14/10/2009]

“Olha, eu já trabalhei em vendas e vendas é assim: 90% é mulher, 2% é homem e o resto tem ali os homossexuais e tudo mais”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

Deste modo, nota-se que o sexo ainda permanece definidor de quais ocupações são destinadas às mulheres. Apesar da percepção de existir a tendência de igualar homens e mulheres em um setor técnico, esta ainda parece ocorrer de maneira lenta, além de esconder uma desigualdade que se dá verticalmente dentro das empresas.

IV. 3 - Dificuldade de ascensão na carreira

As entrevistas evidenciaram a dificuldade que as mulheres encontram, no setor de teletendimento, em ascender para cargos mais valorizados na hierarquia da empresa. A menor presença de mulheres nos postos de hierarquia também foi constatada por estudos anteriores. Venco (2009) encontrou um menor número de mulheres em cargos de gerência e supervisão em relação aos homens, apesar de haver uma presença feminina nestes cargos. Georges (2009), em pesquisa no setor, aponta que o posto mais elevado ocupado por uma mulher era o de

‘coordenadora’ de uma atividade de um *call center*. Oliveira (2009) afirma que não há uma preferência declarada pela empresa quanto ao sexo do candidato, mas há o predomínio de homens nos cargos de gerência e supervisão.

Este fato ilustra a idéia da existência de um *teto de vidro* nas empresas (Daune-Richard, 2003), que dificulta a ascensão feminina nas carreiras. Assim, há dentro da estrutura vertical da empresa uma barreira invisível que impede, ou pelo menos retarda, a passagem de mulheres para os cargos mais elevados na hierarquia.

A percepção do entrevistado mostra claramente como há um movimento que vai deixando as mulheres nos setores mais básicos da empresa na medida em que a especialização e um conhecimento mais técnico são exigidos dos teleatendentes, como é o caso da passagem de categoria do teleoperador do nível I ao II e, posteriormente, ao III. As teleoperadoras alcançam o maior enquadramento – o nível III – após longo tempo de trabalho na empresa.

“(...) tem um grande número de mulheres no nível I. Nível II nem tanto. Já no web call, tem bastante mulher. [Nível II tem menos mulher que Nível I. E nível III?] Nível III então... (...) nesse horário que eu trabalho, [tem] quatro mulheres e uma está de férias agora. Tem quatro mulheres, mas também são as quatro que já estão no atendimento [da empresa] há bastante tempo. Mas são as únicas que eu conheço no nível III”. [Teleoperador E, 15/10/2009]

Esta constatação revela que as mulheres necessitam de mais tempo de estudo e de trabalho para atingirem os mesmos cargos e salários que os homens. Outra entrevistada também percebe esta dificuldade encontrada pelas mulheres dentro do setor de teleatendimento.

“Então o que funciona na operadora é assim: o homem ele sobe, a mulher não. A não ser que a mulher seja um pouco mais simpática com os homens que tenham cargo. Algumas conseguem, sim, subir de cargo por mérito. Mas (...) é muito exigido, por exemplo, o horário. Por exemplo, o cara ele chega às sete horas para conseguir ser supervisor se ele entra às oito. A mulher teria que chegar às seis. (...) Mesmo assim, são muito poucas as que conseguem. Por exemplo, ela tem um curso de informática, ela está fazendo pós. O cara está fazendo a faculdade e já está lá. Continua o preconceito. É mentira que não existe. Eu já vi em várias áreas. É mentira”. [Teleoperadora A, 29/08/2008]

Na visão de alguns entrevistados, os supervisores, maioria homens, tendem a nomear outros homens para os cargos mais elevados. Uma das explicações dadas revela novamente a

idéia de que o lugar da mulher ainda é considerado como aquele que está abaixo, submisso ao homem.

“O homem só não rende bem quando está abaixo de uma mulher como supervisora. (...) No geral os homens não aceitam muito bem as ordens femininas”. [Supervisor, 14/10/2009]

“Só homem. No VIP [nível II] tem umas duas ou três mulheres. (...) Sabe qual que é a real? É preconceito puro, machismo (...) dos supervisores. Eles escolhem”. [Teleoperador H, 19/11/2008]

Neste aspecto, alguns entrevistados⁴⁴ também demonstraram uma visão otimista em relação à ocorrência de um processo de aproximação no número de homens e mulheres dentro dos postos de supervisão. Mas é importante lembrar que o cargo de supervisor é o menor dos cargos na hierarquia, estando acima apenas do de teleoperador seja nível I, II ou III.

IV. 4 – Fragilidade feminina?

Esta desigualdade encontrada entre os sexos também é justificada pela percepção de que a mulher é mais frágil e, portanto, não está apta a ocupar postos de grande responsabilidade dentro da empresa.

As mulheres são consideradas por seus colegas de trabalho como mais frágeis e suscetíveis a adoecer, devido ao fato de supostamente não aguentarem situações de estresse. Elas também foram apontadas como mais “choronas” e nervosas diante destas situações.

“Ah, digamos que, mais ou menos, uns 40% das ligações são de gente xingando. (...) você tem o poder de finalizar ligação de quem está xingando. Geralmente, eu não finalizo. Falo ‘senhor, o senhor se acalme que eu vou resolver’. Então, você tem que ser firme. Isso que a mulher não tem. A mulher, geralmente, fica nervosa, chora. Homem não. Homem já fala ‘o senhor se acalma que a gente resolve’. Homem dá o tranco mais forte”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

Deste modo, os estereótipos socialmente vinculados à mulher não só determinam quais trabalhos e posições elas irão ocupar, mas também impedem as mulheres de adentrarem em outros setores ou ascenderem em suas carreiras. Forma-se um círculo vicioso que contribui para a

acentuação da desigualdade entre os sexos e a situação de marginalidade das mulheres no mercado de trabalho. Assim, elas se encontram majoritariamente em trabalhos precários, isto é, com baixa remuneração, pouca possibilidade de ascensão na carreira e ritmos intensos de trabalho.

Como já salientado, a precariedade é feminina. As políticas de flexibilização, que têm resultado em situações de precariedade para os trabalhadores, incidem mais fortemente sobre elas. O capítulo a seguir enfoca tanto o controle rigoroso do tempo como a flexibilidade das jornadas de trabalho dentro do setor de teleatendimento, analisando seus impactos sobre a classe trabalhadora em geral e o que tange especificamente às mulheres.

⁴⁴ Ressalva-se que esta percepção foi apontada somente por homens.

Tempo como regulador da esfera da produção econômica e da reprodução social

I – A categoria sociológica tempo

A análise da categoria *tempo* nos permite compreender sua atuação tanto na regulação e controle das relações de trabalho, como na organização da vida social dos trabalhadores. Estas duas esferas da vida não podem ser analisadas separadamente, uma vez que se mesclam e sofrem interferência mútua. O modo com se dá a relação entre o tempo destinado à esfera econômica e aquele destinado à reprodução social na vida dos teleoperadores será o foco deste capítulo.

No setor de teleatendimento, um dos principais mecanismos de controle do trabalho é a compressão do tempo médio de atendimento (TMA), isto é, a obrigatoriedade de os trabalhadores realizarem o atendimento de cada ligação em um tempo hiper-reduzido. Além disso, as empresas constantemente alteram os horários de trabalho dos seus funcionários e muitos teleoperadores trabalham em jornadas flexíveis, como em tempo parcial, aos finais de semana e por escala, o que torna a categoria *tempo* fundamental para a compreensão de como se estabelece a organização da vida social desses trabalhadores e de que forma suas vidas são afetadas por esses mecanismos de regulação do tempo de trabalho e fora dele.

Conforme o mercado de trabalho é flexibilizado e formas de jornadas e relações de trabalho são criadas, novas normas temporais vão se impondo e alterando tanto a esfera econômica como a da reprodução social dos trabalhadores.

I. 1 – O tempo apreendido

A noção de *tempo* como as sociedades ocidentais conhecem hoje é resultado de um longo processo, sobre o qual o modo de produção capitalista teve forte influência na medida em que tomou essa noção a seu favor na exploração da força de trabalho.

Segundo Elias (1998), duas posições opostas eram predominantes até o século XIX. De um lado, tendo Newton como defensor de destaque, sustentava-se que o tempo era um ‘dado objetivo do mundo criado’ e que não se distinguia dos demais objetos da natureza (exceto por não ser perceptível). Do outro lado, filósofos como Descartes e, principalmente, Kant, consideravam o tempo como “uma maneira de captar em conjunto os acontecimentos que se assentam numa particularidade da consciência humana, ou, conforme o caso, da razão ou do espírito humanos, e

que, como tal, precede qualquer experiência humana” (Elias, 1998, p.9). Para eles, a noção de tempo, bem como a de espaço, seria universal, isto é, faria parte da natureza humana.

Entretanto, Elias aponta que essas duas perspectivas foram mostradas como inválidas, a partir do momento em que os olhares se voltaram à compreensão de como as diferentes culturas através do tempo abordavam esta questão. Segundo Ortiz (2007), a visão sociológica tendia a se diferenciar da filosófica em relação a este aspecto. Para a sociologia (representada por Durkheim), não existia o homem, mas sim a sociedade. Conseqüentemente, não existia a natureza humana, mas sim sociedades que se diferiam umas das outras. Ou seja, na definição sociológica, espaço e tempo são categorias sociais, que dependem das organizações de cada sociedade e, portanto, são diferentes em cada cultura⁴⁵.

É nesta perspectiva que Elias (1998) afirma que o tempo é um símbolo social, apreendido pelos indivíduos. Ele não existe de fato e tampouco faz parte do espírito humano. Na verdade, ele é um *construto social*, que demandou um longo processo de aprendizagem para ser percebido como é hoje.

Por fazer parte da cultura, os indivíduos têm que apreender o tempo, o que é feito desde a infância. Assim como a linguagem, a criança apreende o tempo à medida que cresce em determinada sociedade, incorporando-o de tal modo que ela o toma como evidente, natural. “O indivíduo, ao crescer, aprende a interpretar os sinais temporais usados em sua sociedade e a orientar sua conduta em função deles” (idem, *ibidem*: p.15).

Deste modo, segundo o autor, o tempo impõe uma autodisciplina aos homens, contribuindo para formar os *habitus* sociais, que de acordo com ele, são parte integrante de qualquer estrutura de personalidade. A autodisciplina, imposta externamente, produz certa consciência do tempo nos indivíduos, que passam a ter sua vida regulada pelo *relógio social*. Ou seja, o tempo exerce uma coerção e molda a vida dos indivíduos segundo os padrões estabelecidos socialmente. Para o autor, essa coerção exercida sobre os homens, que passaram a associar todos os acontecimentos e seus comportamentos ao decurso do tempo, é um aspecto fundamental do “processo civilizador”.

⁴⁵ Da Matta se refere à conexão entre as categorias tempo e espaço, considerando que ambas tanto constroem como são construídas pela sociedade. Segundo ele, “(...) não há sistema social onde não exista a noção de tempo e outra de espaço. E mais: em muitas sociedades, os dois conceitos se confundem e operam dentro de uma gradação complexa” (1991, p.37).

De acordo com ele, essa coerção é introjetada de tal modo, e desde os primeiros anos de vida, que, para os indivíduos, a regulação de sua vida de acordo com a norma temporal adotada pelo grupo a que pertence aparece como algo ‘naturalizado’.

Porém, a apreensão do tempo não é uma experiência comum a todos os homens. Como já mencionado, ela resultou de um longo processo de aprendizagem para chegar à rigorosa padronização do tempo, característica de nossa sociedade ocidental, e a ter como base os avançados instrumentos de marcação do tempo, como o calendário e os relógios. Disto decorre que, de acordo com Elias (1998), o conceito de tempo como se tem definido hoje, para além de ser uma invenção humana, é uma instituição social, alcançada por sociedades em níveis de desenvolvimento mais avançados.

O conhecimento científico atual e o avanço tecnológico obtido em relação aos instrumentos utilizados na medição do tempo só foram possíveis devido à acumulação de diversos saberes.

(...) a experiência do tempo como um fluxo uniforme e contínuo só se tornou possível através do desenvolvimento social da medição do tempo, pelo estabelecimento progressivo de uma grade relativamente bem integrada de reguladores temporais, como os relógios de movimento contínuo, a sucessão contínua dos calendários anuais e as eras que encadeiam os séculos (...) (idem, ibidem: p.36).

Portanto, a noção do tempo como se considera atualmente e as suas formas variadas de marcação, que caracterizaram principalmente as sociedades ocidentais e que depois se impuseram ao restante do mundo, aparecem como resultado da dinâmica da vida social e de suas transformações sofridas ao longo dos séculos. Essas alterações levaram à recriação da noção do tempo até chegar à existente hoje.

Segundo o autor, em estágios precoces da sociedade, a necessidade de situar os acontecimentos e de avaliar a duração de alguns processos fez com que fosse tomado como referência temporal algum processo físico natural. As atividades dos homens eram harmonizadas e adaptadas de acordo com algum processo externo a eles, sobre os quais não tinham domínio.

Conforme o autor, em muitos povos antigos, era conferido ao sacerdote o poder mágico de determinar o tempo. Era ele quem definia, por exemplo, a data em que as atividades agrícolas ou as festividades anuais deveriam começar. De acordo com Elias (1998), conforme surgiram as Sociedades-Estado, o poder de determinar os momentos das grandes atividades sociais (o qual

deixara de ser considerado um dom mágico) foi dividido entre os sacerdotes e o Estado. Posteriormente, a determinação do tempo passou a ser monopólio do Estado, que fixou o calendário e definiu uma hora padrão a todos.

Esta mudança decorreu das transformações nas estruturas sociais, uma vez que o avanço da urbanização e a expansão do comércio passaram a exigir que as atividades humanas fossem sincronizadas a partir de um quadro comum de referências temporais. Deste quadro, segundo o autor, dependiam, por exemplo, o pagamento dos impostos e dos salários, o cumprimento dos compromissos e o usufruto dos feriados pelos trabalhadores.

Assim, as novas relações sociais e de produção que emergiam nas cidades tornavam necessário o desenvolvimento de instrumentos que possibilitassem às atividades serem sincronizadas dentro de um referencial temporal comum.

Nas grandes sociedades urbanizadas em que existe o Estado, sobretudo naquelas em que as funções sociais são muito especializadas, em que as cadeias de interdependência que ligam os portadores dessas funções são longas e altamente diferenciadas, e nas quais grande parte das tarefas vitais cotidianas é executada por energias e máquinas descobertas pelo homem, a necessidade social de medir o tempo e, para esse fim, dispor de instrumentos adequados, constituídos por sinais mecânicos, torna-se irremediável; o mesmo acontece com a consciência do tempo nos homens que vivem nessas sociedades (Elias, 1998, p.98).

É neste sentido que, para o autor, os relógios eram necessários. Estes serviam como meios de orientação para os homens, substituindo aquela feita através dos fenômenos naturais, e como instrumentos de homogeneização do comportamento de um para com os outros homens. Mas foi necessário um longo período para que a incorporação do relógio como marcador do tempo se generalizasse na sociedade.

Com a Revolução Industrial, passou-se a haver a necessidade de seguir um mesmo referencial e acabar com as diferenciações na medição do tempo entre as localidades e os países. No fim do século XIX, essa discordância entre os horários foi resolvida. Os relógios passaram a ser distribuídos com a finalidade de as pessoas terem a ‘hora exata’, a hora oficial.

Desde então o tempo marcado pelo relógio em horas, minutos e segundos e a divisão de determinados períodos em anos, meses, semanas e dias passaram a ser incorporados pelos indivíduos, de tal forma que estas divisões lhes parecem naturais, algo que lhes escapa, impossível de ser controlado ou alterado. Este enraizamento da noção do tempo sobre os homens é ainda maior quanto mais complexa a vida em sociedade.

Este fetichismo do ‘tempo’ é ainda mais reforçado na percepção humana pelo fato de que sua padronização social, sua institucionalização, inscreve-se na consciência individual tão mais sólida e profundamente quanto mais a sociedade se torna complexa e diferenciada, levando todos a se perguntarem cada vez mais, incessantemente, ‘Que horas são?’, ou ‘Que dia é hoje?’ (Elias, 1998, p.84).

Assim, o desenvolvimento de instrumentos cada vez mais avançados de marcação de sequências regulares passou a ditar uma organização do tempo que servia de padrão a todos e que era impossível não seguir. O tempo – do relógio, do calendário – passou a regular os comportamentos e os hábitos.

Este [o indivíduo] é sempre obrigado a pautar seu próprio comportamento no ‘tempo’ instituído pelo grupo a que pertence e, quanto mais se alongam e se diferenciam as cadeias de interdependência funcional que ligam os homens entre si, mais severa torna-se a ditadura dos relógios (Elias, 1998, p.97).

Portanto, conforme se alteraram as estruturas sociais e se exigiu um maior controle e sincronização do tempo, ocorreram mudanças na forma como a noção do tempo era interpretada. Ou seja, as mudanças advindas com a economia e com o desenvolvimento de novas tecnologias acarretaram transformações em toda a sociedade.

1.2 - O tempo urbano industrial

Diversas invenções e descobertas, como o automóvel, a ferrovia, a eletricidade, a fotografia, o higienismo e a urbanização, trouxeram ao longo do século XIX novas formas de se perceber o tempo e o espaço. As mudanças econômicas e culturais se aliaram na configuração destas novas noções.

As ferrovias, com toda sua potente capacidade de revolucionar a localização das indústrias, o transporte de mercadorias, a configuração das cidades, os padrões de férias e de lazer, eram ao mesmo tempo causa e consequência da revolução econômica-social subjacente (Gay, 1988, p.55).

Diante das configurações das grandes cidades da Europa no século XIX, Simmel (1963) aponta que a base psicológica dos sujeitos era marcada por um intenso estímulo nervoso, resultado da avalanche de acontecimentos que se dava tanto externa como internamente aos sujeitos. Para ele, o homem da cidade se chocava com aquele da vida rural.

A metrópole extrai do homem, enquanto criatura que procede a discriminações, uma quantidade de consciência diferente da que a vida rural extrai. Nesta, o ritmo da vida e do conjunto sensorial de imagens mentais flui mais lentamente, de modo mais habitual e mais uniforme (Simmel, 1963, p.14).

Já a cidade era marcada cada vez mais pela sensação de aceleração do ritmo da vida. Essa aceleração também estava ligada às mudanças que ocorreram no plano econômico, por meio do avanço do capitalismo comercial e industrial. Este, por sua vez, trazia uma avalanche de mudanças, que se juntavam (em um sentido multidirecional) a todas as outras transformações do período. As mudanças na economia – frutos e efeitos das inovações tecnológicas – também foram responsáveis pelas alterações na norma temporal em voga naquele período.

Com o capitalismo, o tempo passou a ter um preço. Tendo como objetivo central a obtenção de lucros, a aceleração do ritmo e a pressa tornaram-se práticas comuns na vida dos indivíduos. Para Thompson (1998), a medição rigorosa do tempo estava associada à necessidade de controlar o tempo do trabalho assalariado nesse modo de produção.

Os povos não-industrializados ou as pequenas comunidades de agricultores e pescadores orientavam o tempo pelas tarefas e não pelo relógio, pois não havia essa necessidade, uma vez que vida e trabalho permaneciam associados. Já na economia capitalista, o tempo tornou-se sinônimo de dinheiro (“*time is money*”). Deste modo, a contratação da força de trabalho assalariada deixou de ser feita através da *orientação pelas tarefas*, para ser um trabalho com horário marcado.

O tempo, então, passou a ser percebido de forma diferente. Segundo Thompson, para o empregado, passou a haver uma distinção entre o seu próprio tempo e o do empregador. O capitalista passou a vigiar e controlar rigorosamente o tempo do trabalho para que não ocorresse perda de dinheiro. Os relógios foram fundamentais para a imposição de novos comportamentos, de disciplina e de controle do trabalho.

Conforme mostra o autor, já no século XIV, os relógios públicos e das Igrejas foram distribuídos pelas cidades. No entanto, a Igreja não conseguiu popularizar os relógios. Até o fim do século XVI, estes ainda eram considerados um artigo de luxo (Thompson, 1998).

Segundo Thompson, a maior sincronização do trabalho que a Revolução Industrial passou a requerer devido à utilização de maquinarias e do trabalho em larga escala coincidiu com o momento em que os relógios portáteis e não-portáteis passaram a ser amplamente difundidos. Assim, a estreita relação entre o capitalismo industrial e o controle do tempo foi possibilitada

pelo desenvolvimento de instrumentos como o relógio. “O pequeno instrumento que regulava os novos ritmos da vida industrial era ao mesmo tempo uma das mais urgentes dentre as novas necessidades que o capitalismo industrial exigia para impulsionar seu avanço” (idem, *ibidem*: p.279).

O controle rigoroso do tempo aparecia como um aspecto central para a produção capitalista. De acordo com Foucault (1987), era necessário garantir a qualidade do tempo, isto é, torná-lo integralmente útil à sociedade capitalista, o que foi feito por meio do controle ininterrupto do trabalho, da pressão e da vigília por parte dos supervisores, da tentativa de anular tudo o que poderia distrair ou perturbar os trabalhadores, entre outras estratégias.

Ao fazer uso da precisão no controle do tempo de produção, as fábricas passaram a controlar também a vida privada dos trabalhadores. Segundo Thompson (1998), certos costumes passaram a ser reprimidos, impondo certas condutas e disciplinas aos trabalhadores, de modo que estes não desperdiçassem o tempo destinado à produção e nem a energia necessária para se manterem aptos ao trabalho. Assim, certas práticas sociais começaram a ser condenadas, como a grande quantidade de festas e de feriados, bem como os momentos de descanso e de preguiça, tendo como finalidade a contenção do desperdício de tempo.

Segundo ele, “na sociedade capitalista madura, todo o tempo deve ser consumido, negociado, utilizado; é uma ofensa que a força de trabalho meramente ‘passe o tempo’” (Thompson, 1998, p.298). Disso decorreu uma série de campanhas que condenavam o ócio. De acordo com Venco (2009), outras instituições não-industriais, como a Igreja e a Escola, contribuíram fortemente com o controle do tempo ao recorrer a um apelo moral que condenava o tempo livre, associado ao ócio, e valorizava o tempo dedicado à produção.

Para Thompson, “por meio de tudo isso – pela divisão do trabalho, supervisão do trabalho, multas, sinos e relógios, incentivos em dinheiro, pregações, ensino, supressão das feiras e dos esportes – formaram-se novos hábitos de trabalho e impôs-se uma nova disciplina do tempo” (1998, p.297). Esta imposição da disciplina foi essencial para intensificar a utilização do tempo, extraíndo dele “sempre mais instantes disponíveis e de cada instante sempre mais forças úteis” (Foucault, 1987, p.140).

Portanto, a nova assimilação do tempo era aspecto central deste período, seja nas fábricas, no lazer, na circulação e na locomoção das pessoas. Todas as transformações estruturais daquele

período levaram a uma nova interpretação do tempo – um tempo cada vez mais cronometrado, controlado e intensificado.

Segundo Simmel (1963), a cidade tornou-se o *locus* da economia do dinheiro. Nela, o cálculo – tanto do dinheiro como do tempo – era fundamental para as relações estabelecidas entre os sujeitos.

A mente moderna tornou-se mais e mais calculista. (...) Através da natureza calculativa do dinheiro, uma nova precisão, uma certeza na definição de identidades e diferenças, uma ausência da ambiguidade nos acordos e combinações surgiram nas relações de elementos vitais – tal como externamente esta precisão foi efetuada pela difusão universal dos relógios (Simmel, 1963, p.16).

Como aponta o autor, essa “natureza calculista” era resultado e efeito da dinâmica da vida moderna. A complexidade das relações que se estabeleciam exigia uma regulação e uma padronização para que a estrutura das cidades se mantivesse. Isto implicava que os compromissos e os serviços passassem a seguir uma mesma referência temporal, sendo necessário que todas as atividades e as relações estivessem sincronizadas com base em um mesmo calendário e tempo.

Não só era necessário que a mesma norma temporal fosse seguida por todos, como não era permitido ter algum desvio em relação a ela. Ou seja, a norma temporal precisava ser assimilada e incorporada por todos os sujeitos. É neste sentido que as práticas vigentes inculcavam novos hábitos nas pessoas e as transformações ocorridas levavam a uma nova percepção do tempo, mas sem que a sua determinação fosse contestada.

Pontualidade, calculabilidade, exatidão são introduzidas à força na vida pela complexidade e extensão da existência metropolitana e não estão apenas muito intimamente ligadas à sua economia do dinheiro e caráter intelectualístico. Tais traços também devem colorir o conteúdo da vida e favorecer a exclusão daqueles traços e impulsos irracionais, instintivos, soberanos que visam a determinar o modo de vida dentro, ao invés de receber a forma de vida geral e precisamente esquematizada de fora (Simmel, 1963, p.17).

A exemplo das tentativas de controlar a vida dos indivíduos, Corbin (1992) cita um ensaio⁴⁶ redigido em 1810 sobre como deveria ser o emprego do tempo na vida diária. Este indicava que o dia deveria ser dividido em três partes de oito horas cada, sendo que a primeira

⁴⁶ *Essai sur l'emploi du temps ou Méthode que a pour objet de bien régler l'emploi du temps, premier moyen d'être heureux*, redigido em 1810, por Jullien – militar da reserva (Corbin, 1992, p.457).

seria dedicada ao sono, a segunda aos estudos e a terceira às refeições, ao lazer e aos exercícios físicos. Além disso, era aconselhado que fossem feitos três diários, onde deviam ser anotados dados referentes às “flutuações da saúde, as vicissitudes da moral e as pulsações da atividade intelectual” (p.457). Estes diários deveriam ser submetidos a outro alguém que avaliasse a evolução do sujeito. Este exemplo indica que havia uma propensão a regular os hábitos e a vida dos indivíduos e a levar ao conhecimento de si próprio, a qual também estava associada à busca da máxima utilização do tempo.

O não desperdício do tempo foi apropriado por Taylor (1978) em seus estudos sobre como melhorar a produtividade. Sua preocupação não era tanto a dinâmica da vida social, por meio da aceleração do ritmo e da sincronização que a vida nas cidades passou a exigir, mas era fundamentalmente o controle rigoroso do tempo e dos movimentos na produção.

Taylor, responsável por criar a noção de gerência científica – que posteriormente se propagou e predominou, seguida pelo fordismo, em quase todas as indústrias capitalistas do século XIX e XX –, concentrou-se em estudar como a cronometragem minuciosa do tempo em cada atividade do trabalhador poderia ser apropriada para beneficiar a produção. Uma das preocupações deste engenheiro era a apropriação sobre a forma como o trabalho era realizado, procurando eliminar a lentidão dos operários, isto é, o ‘fazer cera’. A eliminação do “tempo morto” no trabalho permitiria a maior extração da mais-valia. Segundo ele:

a eliminação da cera, e das várias causas do trabalho retardado, desceria tanto o custo da produção que ampliaria o nosso mercado interno e externo, de modo que poderíamos competir com nossos rivais (Taylor, 1978, p.33).

Para tanto, era preciso que os administradores das fábricas tivessem conhecimento sobre o tempo exato necessário para a execução de determinadas atividades. Com o objetivo de determinar este tempo necessário, Taylor realizou uma série de estudos, com os quais pretendia saber qual “o melhor rendimento diário que um bom operário pode realmente obter, durante anos seguidos, sem prejudicar-se” (1978, p.63). Para isto, ele cronometrava cada movimento realizado pelo operário até obter o tempo de trabalho ideal para a execução das atividades.

Este controle do tempo de trabalho acarretava consequências sobre o comportamento e a vida dos operários, as quais eram de extrema importância para o empresário. Uma vez que os trabalhadores deviam manter um ritmo de trabalho rigorosamente determinado, certas práticas, como ingerir bebida alcoólica, foram sendo recriminadas. Para Taylor, atingir a moral dos

trabalhadores era fundamental, pois estes se tornavam mais vigorosos, trabalhavam com mais constância, além de viverem melhor e economizarem mais dinheiro. Por isto, a seleção científica do trabalhador era fundamental para a organização da produção: privilegiavam-se trabalhadores sem vícios, ambiciosos e bem dispostos.

Assim, Taylor apontava o estudo do tempo e dos movimentos como fundamental para a ciência administrativa, pois possibilitava que o trabalhador realizasse tarefas mais elevadas e aproveitáveis do que era anteriormente capaz.

A arte do estudo dos tempos elementares é tão importante e difícil como a arte do desenhista. Deve ser encarada seriamente, como profissão. Possui instrumentos e métodos próprios sem os quais os seus progressos são muito lentos e registrados mais insucessos que êxitos⁴⁷ (Taylor, 1978, p.107).

Através deste estudo, era possível aumentar a produtividade e, conseqüentemente, a lucratividade dos empresários. Segundo ele, o estudo minucioso do tempo poderia promover uma relação mais harmoniosa entre a direção e os trabalhadores, pois a primeira ofereceria treinamento e melhores métodos para os segundos realizarem o trabalho, além de permitir que o operário produzisse mais recebendo o mesmo salário que recebia antes por um dia de trabalho. Para o capitalista, esse gerenciamento científico leva ao aumento da mais-valia⁴⁸, uma vez que a mudança nos meios e métodos de trabalho aumenta a produção, mantendo a mesma jornada de trabalho.

É importante ressaltar que não só controlar o tempo era fundamental, mas as mudanças que vinham ocorrendo naquele período também tinham um aspecto central. Para Taylor, a habilidade humana poderia ser melhorada através do esforço do próprio indivíduo, associado ao conhecimento técnico e científico, mas também por meio da “invenção do trem a vapor, eletricidade, utilização de máquinas, invenções grandes e pequenas e aos progressos da ciência e da educação” (1978: p.127).

Desde então, diversos mecanismos de controle do tempo e de exploração da força de trabalho foram sendo criados, de modo a garantir sempre a maior lucratividade dos capitalistas,

⁴⁷ Nota do tradutor citando Taylor (nota de rodapé).

⁴⁸ Neste caso, da mais-valia relativa. Marx, em *O Capital*, faz uma diferenciação entre mais-valia relativa e mais-valia absoluta. Segundo o autor, mais-valia absoluta é aquela que resulta do prolongamento da jornada de trabalho para além do trabalho necessário. Já a mais-valia relativa é aquela que resulta da redução do tempo de trabalho necessário e da “correspondente mudança da proporção entre os dois componentes da jornada de trabalho” (Marx, 1983, p.251), isto é, reduz o trabalho necessário e prolonga o mais-trabalho.

inclusive por meio da compressão do tempo de trabalho necessário ao longo de uma jornada de trabalho cada vez mais extensa.

I. 3 – Jornada de trabalho e a mais-valia capitalista

De acordo com Marx (1983), o trabalhador vende sua força de trabalho ao capitalista, sendo a jornada de trabalho composta pelo tempo de trabalho necessário para produzir a mercadoria. A extensão da jornada de trabalho para além do período necessário para a reprodução da força de trabalho dá origem ao mais-trabalho, que permite a extração da mais-valia. O capitalista estende a jornada de trabalho a fim de aumentar a mais-valia. Porém, essa variação é limitada tanto pelo aspecto físico do trabalhador, como pelo aspecto moral. Entretanto, como aponta o próprio Marx, essas limitações não são sempre respeitadas.

(...) a jornada de trabalho compreende diariamente as 24 horas completas, depois de descontar as poucas horas de descanso sem as quais a força de trabalho fica totalmente impossibilitada de realizar novamente sua tarefa (...). Mas em seu impulso cego, desmedido, em sua voracidade por mais-trabalho, o capital atropela não apenas os limites máximos morais, mas também os puramente físicos da jornada de trabalho. Usurpa o tempo para o crescimento, o desenvolvimento e a manutenção sadia do corpo (...). Reduz o sono saudável para a concentração, renovação e restauração da força vital a tantas horas de torpor quanto à reanimação de um organismo absolutamente esgotável torna indispensáveis (Marx, 1983, p.211).

Segundo Marx, com o desenvolvimento da grande indústria, “toda barreira interposta pela moral e pela natureza, pela idade e pelo sexo, pelo dia e pela noite foi destruída” (idem, ibidem: p.220). O prolongamento da jornada de trabalho ao seu extremo pelo capitalista faz com que o tempo de vida da força de trabalho seja encurtado, tornando-a precocemente inútil para o mercado de trabalho. Para o autor, a luta pela redução da jornada de trabalho marcou a história da luta entre a classe capitalista e a classe trabalhadora, sendo a forma como esta última tenta fazer valer seus direitos. Como resultado, diversas leis se sucederam legislando sobre o tempo de trabalho e, principalmente, sobre o trabalho infantil e de mulheres.

Conforme Dedecca (2004), no século XX, a história do trabalho foi marcada pela difusão de mecanismos de regulação e de padronização da jornada de trabalho. Foram fixadas jornadas diárias, de segunda a sexta-feira, prioritariamente no período diurno. Apenas aos serviços essenciais (como hospitais e empresas de energia) eram permitidos horários noturnos e

ininterruptos. Esses mecanismos garantiam um tempo livre ao trabalhador para este se dedicar ao lazer e à família, regulando e limitando a apropriação do tempo do trabalhador pelo capitalista. Segundo Krein (2007), a definição das jornadas de trabalho foi necessária, pois o capitalismo estabeleceu uma separação entre o uso do tempo para a produção econômica e para a reprodução social, procurando estender ao máximo o tempo de trabalho ao longo do dia.

A partir dos anos 1980, o modelo padrão de jornada de trabalho foi alterado. Ainda segundo Dedecca (2004), o crescimento do desemprego passou a ser utilizado como argumento em defesa das jornadas em regime excepcional. De acordo com Hirata (2003), na década de 1990, cresceu o número de postos de trabalho em tempo parcial em muitos países, inserindo principalmente as mulheres. O Estado cumpriu um papel fundamental neste crescimento, uma vez que ofereceu “subsídios diversos, com a intenção de ajudar as empresas a realizarem pelo menos três objetivos: atingir a flexibilidade, reduzir os custos, diminuir o desemprego” (idem, *ibidem*: p.19). Estes regimes excepcionais foram possíveis a partir do desenvolvimento de tecnologias que permitiam a flexibilização quanto ao local de trabalho e à atividade econômica (Dedecca, 2004).

A flexibilidade das relações de trabalho atinge, portanto, as jornadas de trabalho. Conforme Krein (2007), no Brasil, a flexibilidade quanto ao tempo de trabalho se efetiva por meio da: compensação ampliada da jornada (por exemplo, através dos bancos de hora); liberação do trabalho aos domingos; criação de sistemas de composição da jornada; sofisticação dos mecanismos de controle da jornada; e sobreposição do tempo de trabalho ao tempo social, isto é, o tempo destinado a outras esferas que não a do trabalho, como a família, o lazer, o estudo e as necessidades pessoais.

Assim, o que antes era realidade apenas de alguns setores profissionais, como aqueles voltados para os serviços essenciais, é agora, como analisa Venco (2009), estendido a outra parcela da população, principalmente a que compõe a sociedade de serviços, que passa a se estruturar de acordo com os novos padrões estabelecidos. Estes novos modelos de jornada de trabalho passam então a organizar toda a sociedade.

O empresariado faz da jornada de trabalho um elemento essencial da exploração dos salários, redefinindo a vida social a partir da própria empresa, que tem centralidade em relação à sua condição social. Os jovens, as mulheres, os empregados com funções menos especializadas são os mais duramente golpeados (Vasapollo, 2005, p.101).

Ao flexibilizar o tempo de trabalho, o objetivo do capital não é estender o tempo livre e de lazer dos trabalhadores. Ao contrário, a meta consiste em eliminar cada vez mais o tempo morto ou ocioso, ampliar a extração da mais-valia e a liberdade de gestão do tempo de trabalho, além de proporcionar uma vinculação maior do trabalhador com a empresa (Krein, 2007).

Como aponta Gaspar (2003), a contração do tempo livre está ligada à própria natureza do capitalismo. Da mesma forma, o aumento do número de contratos em tempo parcial, o acúmulo de horas extras, o crescimento do setor informal e o aumento do grau de exploração da força de trabalho também se vinculam à lógica capitalista de redução de custos e de maior lucratividade.

Estas mudanças correspondem aos interesses capitalistas e não da força trabalhadora. Para a última, as consequências recaem sobre suas vidas pessoais. Para os trabalhadores, muitas vezes, há a necessidade de acumular dois tipos de trabalho para garantir um salário mínimo à sua sobrevivência e de seus familiares, como o caso dos teleatendentes. É neste sentido que Gaspar (2003) aponta que a política de flexibilização do mercado de trabalho não acarreta necessariamente uma diminuição da jornada de trabalho, mas, ao contrário, ela pode levar ao seu aumento, uma vez que, para a maioria dos trabalhadores, impõe-se a necessidade de trabalhar mais para manter um padrão de vida ou de sobrevivência.

O aumento das jornadas flexíveis de trabalho contribui para uma dessincronização da vida social dos indivíduos. De acordo com Krein (2007), ao longo da história, uma jornada de trabalho padrão em relação ao horário foi construída de modo a possibilitar a organização do processo de produção, a estruturação das políticas públicas (como escolas, creches, hospitais, bancos) e o tempo de sociabilidade comum entre os membros da sociedade. Na medida em que o horário das jornadas de trabalho se altera, como o objeto da presente pesquisa, por meio do trabalho aos finais de semana, à noite e de madrugada, essa organização comum vivenciada pela sociedade vai, gradativamente, sendo prejudicada e passa a dar lugar a novos modelos de jornada de trabalho, os quais impõem outras normas temporais.

Conforme Lallement (2003, *apud* Venco, 2009), esta flexibilização do tempo acarreta problemas aos trabalhadores, uma vez que estes precisam se adaptar a horários incomuns e a uma nova rotina de vida. A flexibilização afeta a vida privada, mas também o acesso aos serviços, uma vez que estes continuam a seguir jornadas regulares de horários, baseadas, ainda, na norma temporal fordista.

Krein (2007) chama a atenção para a importância de se observar quando o trabalho é realizado (dias, horário, regularidade), quais são seu ritmo e sua intensidade, e se há critérios para as alterações de tais horários de trabalho. Estes aspectos são essenciais para revelar o grau de desgaste físico e psicológico a que os trabalhadores são submetidos.

Pelo fato de a categoria *tempo* perpassar a relação de trabalho e alterar toda a vida dos sujeitos, torna-se indispensável analisar não apenas o tempo gasto com o trabalho, mas também o impacto da flexibilidade do trabalho na vida dos trabalhadores e, principalmente, das trabalhadoras.

II – Tempo como regulador do trabalho

II. 1 – O tempo da ligação

No setor de teleatendimento, o controle do tempo é imperativo. Os teleatendentes sofrem uma forte pressão por parte de seus supervisores para atingirem e superarem as metas de atendimento e de tempo máximo estabelecido. As ligações recebidas ou feitas devem ser realizadas dentro da duração estipulada pela empresa, ou seja, há um tempo médio de ligação (TMA) que deve ser cumprido.

O TMA varia de acordo com a exigência da empresa, bem como com o setor de atendimento. No Suporte Técnico, por ser um atendimento de auxílio para que o cliente resolva problemas encontrados, por exemplo, na navegação da internet e, portanto, requerer um atendimento um pouco mais complexo, o TMA é um pouco maior do que o observado em outros segmentos de atendimento. Alguns atendentes relataram que o tempo médio esperado é de, aproximadamente, oito minutos.

Há variações por parte da empresa quanto à amenização deste controle conforme a categoria em que o teleoperador se enquadra. Quanto maior o nível de enquadramento, mais especializado é o tipo de atendimento que o trabalhador presta e menor é o controle do tempo das ligações. Em contrapartida, é exigido do teleoperador um conhecimento mais técnico e a prestação de um atendimento especializado.

Na empresa B, o TMA exigido era de 2 minutos e 30 segundos. Já em pesquisa realizada por Vilela e Assunção (2004), por exemplo, o TMA (definido pela empresa) no setor de auxílio à

lista de telefones era de 25 segundos. Tais metas exigem um esforço extraordinário por parte dos trabalhadores, o que resulta em desgastes físicos e mentais.

O controle do TMA é feito de diversas maneiras. Como mostra Venco (2009), este pode se dar por meio de um sinal intermitente na tela ou pela indicação da fila de clientes em espera, no atendimento receptivo, dispositivo atualmente ilegal, a partir da publicação do Anexo II da NR17, em março de 2007, pelo Ministério do Trabalho e Emprego.

Embora, no caso do setor de atendimento estudado (suporte técnico), o TMA estipulado pela empresa seja mais elevado que em outros setores, foram constantes as afirmações dos teleatendentes sobre a dificuldade de se alcançar este tempo. Em algumas entrevistas, foram relatados atendimentos que duraram de 30 a 60 minutos e até mesmo 2 horas. A maior duração das ligações se justifica pelo tipo de problema encontrado pelo cliente ou pelo grau de conhecimento que o cliente tem em relação à internet e ao computador.

“Eu fiquei uns 40 minutos com ele [cliente], falando os procedimentos, tudo. Aí ele foi e fazia muitas perguntas do procedimento, por que acontecia, tal, não sei o quê. Aí você vai e explica para ele. Aí ele vai e pergunta de novo, e você tem que explicar novamente”. [Teleoperadora C, 05/07/2008]

Quando a ligação se estende, o supervisor logo chama a atenção do atendente, questionando o motivo da demora da ligação. Nestes casos, cabe, posteriormente, ao teleatendente compensar o tempo gasto em ligações deste tipo nos demais atendimentos, os fazendo ser mais rápidos. Assim, seu TMA permanecerá dentro do esperado. Caso ao final do mês o TMA esteja superior ao estipulado, o teleatendente é “punido”, perdendo pontos na sua avaliação final⁴⁹, o que significa um “prêmio” menor em dinheiro – um dos aspectos também relacionado à precariedade das relações de trabalho. O estudo de Vilela e Assunção revela como se dá essa premiação em relação ao TMA na empresa estudada por elas.

Se o trabalhador não ultrapassa o limite do TMA, recebe dez pontos na avaliação. Até dez segundos além do prescrito resultam na perda de dois pontos, até vinte segundos penalizam o atendente em cinco pontos. Além dos vinte segundos, ocorre uma punição de nove pontos na avaliação de desempenho do atendente (Vilela e Assunção, 2004, p.1072).

⁴⁹ Sobre o modo como se constitui esta avaliação final, vide capítulo referente ao trabalho no setor de teleatendimento.

De acordo com um entrevistado, a empresa também não acha interessante que se mantenha o TMA abaixo do esperado, pois isto significaria que o atendente não está seguindo o *script* de forma correta ou adequada, que está “derrubando” a ligação ou até mesmo deixando de ofertar outros produtos. A exigência, por parte da empresa, de que se siga minuciosamente os *scripts* aparece como forma de controlar o tempo e o trabalho.

“Aí eles veem a média, se nos outros atendimentos eu fui rápida, aí nesse eles chegam: ‘o que está acontecendo?’. Aí eu vou e falo. Porque a gente também tem o roteiro a seguir e tem que seguir o roteiro deles e têm uns roteiros que ficam muito longos. Aí a culpa não é minha, né? Se eu tenho que seguir o roteiro”. [Teleoperadora C, 05/07/2008]

Com a exigência do TMA, os próprios teleoperadores tornam-se vigias de si próprios. No canto da tela do computador, permanece uma espécie de cronômetro, por meio do qual eles podem controlar o tempo de duração de cada ligação. Torna-se um hábito checar consecutivamente a duração de cada ligação, de modo a se ter uma margem para acelerar ou reduzir a velocidade do atendimento.

“Por já trabalhar, chega uma hora que você já controla o seu tempo, controla seu tempo da ligação, controla seu tempo entre uma ligação e outra”. [Teleoperador E, 06/08/2008]

Como aponta Rosenfield (2007), no setor de teleatendimento, o tempo e o trabalho são racionalizados por meio da informática. Os trabalhadores se submetem ao tempo e à estrutura dos *softwares*. Deste modo, “(...) o trabalho submete-se agudamente ao fluxo informacional: ao final de uma chamada, sucede a seguinte, seja automaticamente (em intervalo de 0 a 20 segundos, dependendo do *call center*), seja manualmente, após um máximo de dois ou três sonsidos” (Braga, 2006 p. 16).

Os teleoperadores sentem diretamente sobre si a cobrança do tempo de atendimento, que será item avaliado em sua “premiação” mensal.

“Quando o operador é monitorado, ele recebe feedbacks com relação ao seu TMA, por conta do tempo que ele levou para solucionar tal dificuldade, e assim por diante (...). E as metas geralmente são ligadas à performance [do teleoperador, as quais geram] premiações em dinheiro, o que favorece o trauma [dos teleoperadores em relação ao controle do TMA]”. [Supervisor, 14/10/2009]

Nas entrevistas, a preocupação com o TMA foi constante. No entanto, é preciso chamar a atenção para outro controle do tempo, o TMO – tempo médio operacional –, que é extremamente importante para a empresa, uma vez que ele é responsável por medir o fluxo do serviço prestado.

O TMO se diferencia da TMA na medida em que esta última mede o tempo de atendimento da ligação, isto é, o tempo que o teleoperador gastou durante o atendimento com o cliente. Já o TMO é calculado a partir do momento que o cliente liga para central até a finalização do atendimento. Assim que a ligação é feita, esta entra na URA - Unidade de Resposta Audível –, que é o sistema que controla o fluxo das ligações e as direciona aos teleoperadores. Desde o momento que a URA detecta a ligação, o TMO passa a ser calculado. Deste modo, o tempo que o cliente espera na “fila” de ligações contribui para aumentar o TMO da empresa⁵⁰.

Para a empresa, assim, o controle do tempo não envolve apenas o TMA. Há a preocupação com o tempo total que é gasto com o cliente desde o momento em que ele entra em contato com a empresa até a finalização do seu atendimento.

Como explica um entrevistado,

“o TMA é extraído do tempo operacional, é o tempo que o operador levou para solucionar a dúvida do cliente, mas que não conta desde o momento em que o cliente entrou em fila. O problema é que se o operador segurar por muito tempo o cliente, o impacto será grande no TMO, pois o próximo cliente vai ficar na fila eletrônica por mais tempo”.
[Supervisor, 14/10/2009]

Assim, ao controlar o TMA do teleoperador, a empresa está cobrando também um tempo que, na realidade, ultrapassa a possibilidade de atuação do atendente. No caso da empresa B, segundo a teleoperadora entrevistada, a empresa substituiu o controle e a cobrança na avaliação mensal anteriormente feita sobre o TMA para o TMO. Esta medida intensifica a pressão sobre o tempo dos trabalhadores, uma vez que não é apenas o tempo do atendimento que está em jogo, mas todo o fluxo de ligações.

⁵⁰ Para os serviços de SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor – a Portaria 2014, de 13/10/2008, passou a exigir que o atendimento inicial ao cliente fosse realizado pela empresa em 60 segundos, com algumas exceções que devem fazer este atendimento em 45 segundos e outras em 120 segundos. Disponível em <<http://www.mj.gov.br/main.asp?View={4521CE7B-732B-40EB-B529-F9200C365E93}>>. Acesso: 26/10/2009.

II. 2 – As pausas controladas

Outra forma de controle do tempo no trabalho se refere às pausas. Estas foram motivos de inúmeros conflitos dentro do setor, sendo que algumas empresas chegaram a ser denunciadas por não permitirem que os funcionários se afastassem das PAs (Posição de atendimento) durante as 6 horas de trabalho, nem mesmo para usar o toalete. Diante disso, em março de 2007, foi aprovado o Anexo II da NR-17, que trata do trabalho de teleatendimento e *telemarketing*.

Na NR-17, as pausas se referem ao descanso e aos intervalos para repouso e alimentação, a fim de evitar sobrecargas psíquicas e musculares.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

Fora do posto de trabalho;

Em 02 (dois) períodos de 10 (dez minutos) contínuos;

Após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/ telemarketing.

5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º Artigo 71 da CLT.

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/ telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos⁵¹.

As pausas, portanto, são garantidas por lei, sendo obrigatório o seu registro eletrônico e o acesso de cada trabalhador à sua listagem de registro. Segundo os entrevistados, dependendo do horário de trabalho e do supervisor, o horário das pausas é determinado antes, de modo que um número reduzido de operadores se ausente da PA ao mesmo tempo. No entanto, mesmo que previamente agendado o horário da pausa, se o teleoperador estiver em meio a um atendimento, ele deve primeiramente encerrar o atendimento para depois se retirar da PA.

Entre os trabalhadores da noite e da madrugada, a cobrança com o horário das pausas parece ser menos intensa. Como o número de ligações é menor, os teleoperadores ficam ociosos durante certos períodos de tempo, o que permite que as pausas sejam tiradas conforme o fluxo de ligações durante sua jornada de trabalho. Além disso, os trabalhadores da madrugada recorrem a uma falha do sistema e, na véspera da folga, chegam a tirar 60 minutos de pausa no dia de trabalho⁵².

⁵¹ Disponível em <http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17_anexo2.pdf>. Acesso: 11/06/2010.

⁵² Isto porque o sistema computa as pausas por dia de trabalho, e aqueles que trabalham de madrugada têm sua jornada dividida em dois dias diferentes. Aparece aqui um importante elemento de resistência dos trabalhadores para contornar a intensificação do trabalho.

Entretanto, ultrapassar o tempo de pausa estipulado acarreta advertência por parte do supervisor, também sendo um quesito da avaliação ao final do mês. Como as pausas são curtas, é normal haver na porta da central de atendimento funcionários e funcionárias dirigindo-se rapidamente a uma lanchonete próxima. Vale lembrar que, do registro da pausa no sistema e deslocamento da PA até a rua, algum tempo da pausa é gasto, uma vez que a central fica em andares altos de um edifício.

Durante as pausas, os teleatendentes costumam se alimentar nas lanchonetes do bairro ou mesmo no refeitório da empresa, conversar com outros colegas, descansar, usar o toalete, entre outras coisas.

Em muitas empresas são disponibilizadas máquinas automáticas de alimentação⁵³. Essas máquinas são um mecanismo que as empresas adotam de ofertar alimento pronto e rápido. No entanto, segundo a Teleoperadora X, na empresa B, a compra desses alimentos não podia ser feita com o vale-refeição, uma vez que a máquina apenas aceitava notas ou moedas. Isto fazia com que os teleoperadores ou tivessem que retirar do salário o montante gasto com esses alimentos, ou continuar se dirigindo a uma lanchonete ou padaria próxima à empresa, o que nem sempre era possível diante do tempo disponível que tinham antes de voltar à PA.

Deste modo, o trabalho no setor de teleatendimento é caracterizado por um intenso controle do tempo: seja das ligações, das pausas, ou do trabalho (qualquer atraso resulta em advertência e em menor ‘premiação’ ao final do mês). Este controle respeita uma hierarquia dentro da empresa, na qual supervisores e gerentes estão sempre atentos para repreender os teleatendentes quanto ao tempo gasto. No entanto, os atendentes, diante de ameaças e pressões (que envolvem a remuneração mensal variável), passam a ser vigias e controladores de si próprios, internalizando a racionalização do tempo.

III – Jornadas flexíveis de trabalho

O trabalho de teleatendimento ocorre, na maioria das empresas, em seis dias por semana. Por lei, fica estabelecido o tempo máximo de seis horas e vinte minutos diários, que incluem a jornada de trabalho e o tempo de pausa, sem que este acarrete prejuízo na remuneração. A folga

⁵³ As empresas contratam uma prestadora de serviços que oferta as máquinas automáticas de lanches.

ocorre em uma escala de trabalho compreendida em “seis por um”, ou seja, seis dias trabalhados e um de descanso.

De acordo com o Anexo II da NR-17, fica assegurada aos trabalhadores pelo menos a ocorrência de um dia de repouso semanal em um domingo a cada mês. Além disso, fica determinado que as escalas de fins de semana e de feriados sejam especificadas e informadas com antecedência aos trabalhadores⁵⁴.

Na empresa estudada, as escalas variam de acordo com o setor e o horário de trabalho. Esta variação possivelmente se deve ao fato de que a própria lei determina que as empresas mantenham um contingente de trabalhadores suficiente para que as pausas, folgas e intervalos ocorram sem que haja prejuízo ao serviço prestado e sobrecarga de trabalho aos funcionários.

A escala mensal da equipe de atendimento é definida pelo supervisor e, segundo relato dos entrevistados, é apresentada com antecedência aos funcionários, para que estes saibam antes do início do mês em quais dias da semana terão suas folgas. Deste modo, compreende-se que as folgas não incidem sempre no mesmo dia da semana. Elas são variáveis.

“Então, no começo do mês, o supervisor vem e dá uma folha, você assina pra ficar registrado que ele te passou as folgas do mês, que é para não ter problemas depois. (...) Antes de eles adaptarem esse sistema de dar todas as folga do mês, as pessoas falavam assim ‘ah eu não sei o dia da minha folga’ e folgava outro dia. Ai eles começaram a dar as folgas todas do mês e você tem que assinar para comprovar que o supervisor te passou suas folgas”. [Teleoperadora C, 05/07/2008]

No setor de Suporte Técnico do período noturno, a escala de trabalho é estabelecida de modo que as folgas se deem entre quarta-feira e domingo. Assim, às segundas e terças-feiras, todos os teleoperadores permanecem em atendimento. No período diurno, as folgas ocorrem de segunda-feira a domingo, o que, na opinião de uma entrevistada (Teleoperadora D, 30/03/2009), é ruim, pois a coincidência da folga com um dia do final de semana, devido ao rodízio, torna-se mais rara.

Em outros setores, as folgas tendem a se concentrar nos finais de semana – a partir de sexta-feira –, o que é preferido pelos trabalhadores. As empresas se utilizam dessa preferência para acentuar o controle sobre os trabalhadores. De acordo com um dos entrevistados

⁵⁴ Disponível em <http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17_anexo2.pdf>. Acesso: 11/06/2010.

(Teleoperador E, 06/08/2008), que possui dois empregos no setor de teleatendimento, na outra empresa em que trabalha, a folga nos finais de semana é apresentada como uma “premiação” aos bons funcionários. Isto é, para aqueles que cumprem seu horário de trabalho e não faltam, a folga aos sábados e domingos é concedida.

Do mesmo modo, a Teleoperadora X apontou que a empresa B passou a punir o alto nível de absenteísmo dos funcionários, fazendo com que as folgas ocorressem apenas em dias de semana e não mais aos sábados ou domingos. Além disso, a entrevistada relatou que nesta empresa, diferentemente da empresa estudada, não havia a obrigatoriedade de os funcionários trabalharem em dias de feriado. Segundo o contrato estabelecido com a empresa, cabia aos teleoperadores optarem por trabalhar ou não nessas datas. No entanto, o absenteísmo nesses dias gerava uma situação de desconforto dos trabalhadores em relação ao supervisor, o que posteriormente poderia representar formas de punição.

“Nós não éramos obrigados a trabalhar em feriado. Nos feriados, muita gente faltava. No dia seguinte o supervisor virava a cara”.
[Teleoperadora X, empresa B, 11/12/2009]

A escala de trabalho, segundo os entrevistados, também possui a inconveniência de nunca permitir dois dias de descanso consecutivos, além de poucas vezes por mês, às vezes apenas uma, a folga coincidir com o final de semana. O fato de a folga não ocorrer em um dia fixo ou aos finais de semana torna o planejamento do cotidiano e da vida mais difícil. Isto traz consequências à organização da vida social dos trabalhadores, bem como à convivência com família e amigos⁵⁵.

Nota-se um agravante ainda maior quando são analisadas as relações entre a escala de trabalho e a vida dos teleatendentes. Dependendo do modo como a escala de trabalho é montada, ocorre de os teleatendentes chegarem a ficar até dez ou onze dias trabalhando consecutivamente. Por exemplo, se a folga de uma semana caiu na quarta-feira e a folga da semana seguinte caiu no sábado ou no domingo, o teleatendente trabalhou nove ou dez dias sem ter nenhum dia de descanso. Deste modo, ocorre uma perversão do regulamento sobre a escala “seis por um”. Para os trabalhadores, a consequência é uma elevação no grau de desgaste físico e mental.

“Por exemplo, eu só tenho folga daqui a nove dias. Não pode, pela constituição, é seis por um. Não existe isso. Eu já fiquei período de onze dias, doze dias. Mas aí eu vou lá e falto. Mas a empresa está ganhando,

⁵⁵ Esta questão será aprofundada no capítulo seguinte.

porque quando eu falto, ela vai e me desconta. Eu não vou aceitar ficar doze dias louca”. [Teleoperadora A, 29/08/2008]

Além do trabalho aos finais de semana e de uma jornada de seis horas diárias, o setor de teleatendimento também se utiliza de horários excepcionais de trabalho, por funcionar durante as 24 horas do dia. Para seu funcionamento ininterrupto, a empresa adotava o rodízio de equipes, havendo a necessidade de se manter trabalhadores no horário noturno, caso da maioria dos entrevistados. Estes se dividiam em dois turnos: um que iniciava suas atividades às vinte horas e quarenta minutos e finalizava às três horas da manhã, e outro que iniciava à meia-noite e encerrava às seis horas e vinte minutos.

III. 1 – O trabalho noturno

O trabalho noturno tem a particularidade de não se enquadrar dentro do horário considerado normal de trabalho – o “horário comercial” – isto é, das 8 às 18 horas. Deste modo, quando habitualmente se considera que o dia de trabalho diário se encerrou, a jornada de trabalho daqueles que realizam suas atividades produtivas à noite está apenas começando. Eles trabalham enquanto se supõe que a maioria da população da cidade está dormindo.

Mas qual o sentido, para o trabalhador, de realizar suas atividades produtivas durante a noite? Dentro do setor de teleatendimento, uma resposta consensual encontrada foi o maior salário, devido ao adicional noturno, além de um trabalho menos intenso.

O teleatendimento é um setor marcado pela forte pressão e intensidade do trabalho e por uma baixa remuneração. Desta forma, trabalhar à noite parece ser um modo de contornar as maiores dificuldades deste setor, o que faz com que este horário de trabalho seja concorrido entre os teleatendentes.

O adicional noturno é pago sobre o trabalho realizado entre 22 horas e 5 horas da manhã e acresce, para os trabalhadores residentes na área urbana, no mínimo 20% ao valor da hora trabalhada⁵⁶. Dependendo do salário que recebem, o adicional contribui para aumentar em cem ou duzentos reais a remuneração mensal, às vezes mais.

⁵⁶ Consolidação das Leis do Trabalho. Artigo 73. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/Decreto-Lei/Del5452.htm>>. Acesso: 17/06/2009.

No setor de Suporte Técnico, os atendentes do horário noturno são recrutados para realizar mais funções, o que permite à empresa manter uma equipe reduzida neste período. Para os teleoperadores, o exercício de mais funções altera o nível da categoria em que se enquadram na empresa, e eles passam a receber um piso salarial maior.

O piso salarial deste setor é um dos mais altos da empresa, conforme relatou um entrevistado.

“O nosso piso ela [a empresa] diferencia. O meu piso é seiscentos. Existem vários pisos lá de outros níveis. Tem o nível III (que na verdade já era para eu ser do Nível III porque eu atendo tudo), que é setecentos, mas ainda não me mudaram e, provavelmente, não vão mudar. (...) [O Nível I é] seiscentos reais. Tem outros, porque, assim, tem vendas, aí vendas acho que é quatrocentos e cinquenta ou quinhentos. Cobrança é quatrocentos e cinquenta ou quinhentos, alguma coisa assim, porque tem comissão”. [Teleoperador F, 11/11/2008]

Aliado ao salário mais elevado, para muitos atendentes, o período noturno tem a vantagem de ter uma carga de trabalho menor. Conforme relatado, o fluxo de ligações é intenso no período das 18 horas à uma hora da manhã. Isto se deve ao fato de os clientes (que supostamente trabalham dentro do horário comercial) chegarem às suas residências, tentarem acessar a internet e, havendo qualquer problema, ligarem para a central de atendimento responsável pelo provedor. A partir da meia-noite, as ligações passam a ser mais espaçadas, o que permite aos teleoperadores ter períodos de descanso entre uma ligação e outra. Durante esses períodos, alguns aproveitam para estudar os *scripts*, outros para ler alguma coisa, estudar, conversar ou até mesmo para dormir – embora, como já mencionado, essas atividades sejam feitas sem o consentimento da empresa.

“Assim, fico dormindo, às vezes dou uma cochilada, conversando e lendo no site, que a gente tem acesso à internet. [Com o headphone?] É, porque não pode tirar. Quando cai a ligação, cai um barulho no ouvido primeiro do que na tela. Assim, não dá para dormir. Dá um cochilo, às vezes, quando você está cansado. Mas dormir, dormir, não dá mesmo”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

“Alguns conversam, outros dormem. Geralmente, quem trabalha em outros [empregos] também dorme. Algumas vezes, quando eu estou muito cansado, também durmo porque a faculdade é bem no meio do dia”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

Com um número de ligações menor, a relação entre os teleatendentes e entre eles e o supervisor parece ser mais fluida.

“Porque assim, no primeiro horário tem muita ligação, então não dá tempo de conversar, respirar. Você não tem tempo. Então não dá para você ficar conversando. Agora, no horário da madrugada, como não tem muita ligação, então o pessoal se conhece mais, conversa bastante, tem assim mais afinidade com o supervisor, (...) bem mais tranquilo”.
[Teleoperadora C, 05/07/2008]

Outro fator positivo para o trabalho noturno, apontado pelos entrevistados, é o fato de a chegada e a saída do trabalho ocorrerem no contrafluxo da maior parte da população. Em uma cidade como São Paulo, as pessoas, em geral, costumam gastar muito tempo todos os dias deslocando-se de suas residências ao local de trabalho, principalmente quando é necessário percorrer longas distâncias.

Segundo dados da PNAD 2005, 68% da população economicamente ativa que se desloca do trabalho para o domicílio gastam em média 30 minutos. Aqueles que gastam de 30 minutos a uma hora são 22% e aqueles que gastam mais de uma hora correspondem a 7,9% (Soares e Saboia, 2007). O perfil dos trabalhadores do setor de teleatendimento entrevistados é de jovens e moradores da periferia ou de cidades pertencentes à região metropolitana de São Paulo. A maioria relatou gastar aproximadamente uma hora para se deslocar do trabalho ao domicílio. Como agravante, tem-se que a maioria possui dois vínculos empregatícios ou é estudante universitário, o que faz com que o tempo gasto com o deslocamento seja ainda maior. Deste modo, o fato de o trabalho noturno permitir uma economia no tempo de deslocamento da casa ao local de trabalho, e vice-versa, é, para eles, um aspecto diferencial.

Por estes motivos, muitos teleoperadores preferem trabalhar neste período, mesmo que isto traga prejuízos para sua saúde ou para o seu bem-estar. Uma das primeiras dificuldades encontradas para quem começa a trabalhar à noite se refere ao sono. De fato, é necessário acostumar o corpo a ficar acordado durante a noite e dormir durante o dia. No entanto, devido às outras atividades realizadas durante o dia – outro emprego, escola, cuidado dos filhos, por exemplo –, dormir oito horas seguidas diariamente, como é considerado fundamental para o bom funcionamento do corpo, torna-se raro. O corpo é obrigado a se acostumar a ter seu sono recortado dentre os espaços possíveis encontrados.

“Já aconteceu de eu ficar dois, três dias virado, sem dormir, porque não dava. Eu ia fazer uma coisa, aí no dia seguinte tinha que fazer alguma coisa no banco, tinha que ir à faculdade, tinha que fazer isso e continuava indo. Ao final, o resultado é um estresse terrível. Ficava dormindo em qualquer ponto, até assim conversando com um amigo no próprio trabalho, ele falava que eu dormia. (...) Dormia conversando com ele”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

“É, porque eu aprendi a dormir na hora que dá, o tempo que for. Se for uma hora só, é só uma hora”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

Os trabalhadores noturnos encontram dificuldades para acostumar o organismo à nova norma temporal. Fischer et al (2002), ao estudarem os trabalhadores do setor de enfermagem, também constataram um sono fragmentado e de pior qualidade entre aqueles que trabalham à noite quando comparado ao dos trabalhadores diurnos. Inverter o horário do sono implica dormir durante o dia, período em que há mais barulho, ruídos e claridade.

As mulheres são ainda mais afetadas por esse desajuste, uma vez que são responsabilizadas pelo trabalho doméstico e de cuidados. A pesquisa de Rotenberg (2001) revelou que as trabalhadoras noturnas que tinham filhos pequenos tendiam a dormir menos de manhã (quando voltavam do trabalho) e mais vezes por dia quando comparadas às demais trabalhadoras sem filhos. Já essa diferença não foi notada entre homens, com ou sem filhos.

Segundo De Martino (2009), a falta do sono traz prejuízos tanto à vida social como à ordem fisiológica e emocional. Em relação à esfera biológica, uma mudança na ordem temporal sobre os indivíduos pode acarretar distúrbios de sono, como insônia ou sonolência durante o dia, e levar a uma maior incidência de doenças, como distúrbios gastrintestinais, sensação de fome em momentos inadequados e queda do desempenho em diversas atividades físicas e mentais. Ainda de acordo com a autora, quando essa mudança temporal ocorre de forma sistemática – como no caso dos trabalhadores noturnos, em turnos alternados ou com constante alteração no horário de trabalho – esses sintomas podem ser ainda mais agravados, levando a uma série de doenças, como as cardiovasculares.

Os hábitos diários também são obrigados a se adaptar a esta norma temporal. Segundo um dos teleoperadores, a alimentação é prejudicada por conta do trabalho noturno, uma vez que se perde a fome nos horários que passam a ser destinados à refeição.

Cardoso (2009), em pesquisa com trabalhadores noturnos e em turnos de revezamento da Volkswagen, constatou uma avaliação negativa dos entrevistados em relação a este tipo de jornada de trabalho. Os trabalhadores disseram sentir um maior desgaste físico e mental quando comparado ao das demais jornadas, bem como um abismo entre os tempos individuais e os tempos norteadores da maior parte da sociedade.

Deste modo, tem-se que, diante das jornadas flexíveis de trabalho, os horários do sono, das refeições e das demais atividades sociais se modificam, obedecendo ao relógio de um corpo ditado pelo trabalho produtivo.

III. 2 – O trabalho noturno e as relações sociais de sexo

Um aspecto relevante à análise aqui proposta se refere às relações de sexo existentes na sociedade e, conseqüentemente, na esfera do trabalho. Chama a atenção o número reduzido de mulheres trabalhando no setor de Suporte Técnico⁵⁷ e, principalmente, no período noturno, diferindo da composição geral da categoria, que apresenta percentuais próximos a 80% de trabalhadoras nas empresas terceirizadas de teleatendimento. Dentre uma equipe de, aproximadamente, 30 atendentes (somando os dois turnos que trabalhavam à noite no momento da pesquisa), havia seis mulheres. Este dado se altera quando analisada a equipe de Suporte Técnico do período diurno. Nela, embora os homens sigam em maioria, a proporção de mulheres aumenta em relação à do período noturno. A menor presença de mulheres no período noturno em teleatendimento também foi encontrada por Georges (2003).

“É diferente. À noite, era só homem mesmo. Não tinha mulher, só eu e mais uma lá. Agora [de manhã], só mulher. A maioria é mulher mesmo”.
[Teleoperadora B, 15/02/2009]

Embora não seja possível afirmar uma tendência de, atualmente, haver um afastamento das mulheres do trabalho noturno⁵⁸, esta empresa e o grupo de pessoas entrevistadas permitem tecer algumas indagações.

Desde o século XIX até meados do século XX, o trabalho noturno foi proibido às mulheres. Marx (1983) aponta, relatando o caso de uma fábrica, que a força de trabalho feminina

⁵⁷ Para a desigualdade entre os sexos no que se refere ao setor de suporte técnico, vide o capítulo “Relações sociais de sexo no setor de teleatendimento”.

e de crianças era utilizada pelo capitalista, em condições insalubres e precárias de trabalho, inclusive no horário noturno.

O processo de trabalho compreende aqui, além das 24 horas dos 6 dias úteis da semana, em grande parte dos casos também as 24 horas do domingo. Os trabalhadores são homens e mulheres, adultos e crianças de ambos os sexos (...) Em alguns ramos, as meninas e as mulheres trabalham à noite junto com o pessoal masculino (Marx, 1983, p. 206).

Inúmeras reivindicações dos trabalhadores e do Estado procuravam preservar essa parcela da força trabalhadora de condições “perigosas e degradantes” de trabalho. No caso brasileiro, a legislação considerava as mulheres em equivalência às crianças, aos velhos e aos doentes, configurando-se uma parcela da população menos capaz para o trabalho e que necessitava de proteção. Em 1891, um decreto regulamentava o trabalho infantil, vedando o trabalho noturno às crianças. Para as mulheres adultas, a regulamentação do trabalho se dava por meio dos Códigos Sanitários (Pena, 1981).

Segundo estudo detalhado das leis trabalhistas realizado por Pena, o Código Sanitário, em 1919, impedia o trabalho noturno às mulheres. Em 1932, o Decreto 21.417 determinava que todo trabalho de mesma função tivesse o mesmo salário, sem distinção de sexo. Porém algumas regulações eram feitas especificamente sobre as mulheres.

O trabalho feminino era vedado das 22 horas às 6 da manhã em todos os estabelecimentos industriais e comerciais, públicos e privados, com exceção daqueles em que trabalhassem outras pessoas da família em que fossem indispensáveis para evitar interrupções no seu funcionamento normal. Exceções eram também feitas para serviços de hospital, clínicas, sanatórios ou manicômios; a maiores de 18 anos em *serviço de telefonia* ou radiofonia ou para mulheres que ocupassem cargos de responsabilidade ou direção (...) (Pena, 1981, p.154, grifo nosso).

O objetivo da regulamentação do trabalho da mulher pelo Estado era garantir a realização de sua função como reprodutora da força de trabalho e responsável pelo cumprimento do trabalho doméstico.

Com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), em 1943, ainda de acordo com a autora, as regulamentações se fizeram ainda mais fortes sobre o trabalho da mulher. Foi permitida a ampliação de sua jornada diária em duas horas, desde que autorizada por um médico. O

⁵⁸ Segundo entrevista informal com membros do Sintetel, é elevado o número de mulheres trabalhando no período

trabalho noturno seguia proibido, com exceção das mulheres maiores de 18 anos que trabalhassem no setor de “telefonia, radiotelefoneia ou radiotelegrafia, em serviços de enfermagem, em casas de diversão, hotéis, restaurantes, bares e, finalmente para as que ocupassem postos de direção” (idem, ibidem: p.168). Para tanto, era necessária a apresentação de *bons antecedentes criminais e de atestado de capacidade física e mental*, o que, como afirma a autora, não era solicitado aos homens. A proibição do trabalho noturno feminino teve validade até outubro de 1989, quando a Lei 7.855 revogou o artigo 379 da CLT, que trazia essa especificação.

No caso francês, em 1892, foi sancionada uma lei que determinava a proibição do trabalho noturno para as mulheres, por considerar estas *mais vulneráveis e dependentes* e por necessitar *garantir seu lugar na família*. Em 1991, esta proibição foi suspensa, sendo que a Corte de Justiça das Comunidades Européias afirmou entender que “os inconvenientes do trabalho noturno não são diferentes para homens e mulheres, excetuando evidentemente o caso da gravidez e da maternidade” (Lanquetin, 2003, p.143).

No Brasil, embora esta interdição também tenha sido revogada, ela vigorou durante décadas dos séculos XIX e XX, período em que a força de trabalho feminina foi ora retraída, ora estimulada a se incorporar com mais intensidade ao mercado. O longo período de interdição contribuiu para configurar uma prática em que o trabalho noturno não fosse visto como apropriado à mulher. Por mais que hoje as mulheres trabalhem à noite, essa visão parece ser ainda predominante, como os resultados desta pesquisa indicam.

Por outro lado, o fato de o setor de telefonia (do qual o teleatendimento deriva) sempre ter sido uma exceção quanto à proibição do trabalho à noite para as mulheres evidencia ser este um reduto feminino, assim como as profissões ligadas ao *cuidado* (como a enfermagem). Portanto, havia a necessidade de permitir que as mulheres trabalhassem à noite, uma vez que elas eram a força de trabalho predominante, se não a única, dentro deste setor.

Ademais, o trabalho noturno feminino implica a circulação das mulheres nas ruas. E a circulação feminina no espaço público foi, durante décadas, apontada como perigosa, principalmente à noite.

Da Matta (1991) analisa que a rua se configurava como o espaço dos “malandros”, “pilantras” e “marginais em geral”, sendo o local de “individualização, de luta e de

malandragem” (p.61). Na rua, as normas da casa e da família deixavam de existir. O autor aponta que, ao ser considerada como um local de perigo, a rua se opunha à casa e, portanto, era um espaço de restrição à mulher, a qual tinha o lar como seu *locus* primordial.

Essa tentativa de afastar as mulheres da rua e apontá-la como perigosa para a honra feminina se configurou no século XIX, período da urbanização e industrialização, em que se buscava modernizar a sociedade brasileira. O discurso jurista afirmava que as mulheres não deveriam sair a sós às ruas. Esta era uma forma de tentar afastar os pobres, homens e mulheres, das ruas.

A rua simbolizava o espaço do desvio, das tentações, devendo as mães pobres, segundo os médicos e juristas, exercer a vigilância constante sobre suas filhas, nesses novos tempos de preocupação com a moralidade como indicação do progresso e civilização (Soihet, 1997, p.365).

Para as mulheres pobres esta prática era irrealizável, uma vez que necessitavam da rua para trabalhar e aumentar o rendimento familiar. No entanto, aquelas que ousavam sair sozinhas às ruas sofriam, por parte da polícia e órgãos de controle, repressão e violência física e simbólica. Esta última se dava por meio de estereótipos que definiam o que era uma “boa mulher” (Soihet, 1997).

Já no século XX, as mudanças ocorridas nas primeiras décadas alarmavam a parte mais conservadora da sociedade. Nos novos costumes femininos, tanto da classe pobre como da mais rica, as mulheres saíam às ruas e trabalhavam. O discurso conservador considerava as mudanças ocorridas como fruto da “quebra de costumes, as inovações nas rotinas das mulheres e, principalmente, as modificações nas relações entre homens e mulheres” (Maluf e Mott, 1998, p.371). Diante de tais mudanças, os discursos se intensificavam a fim de garantir a manutenção da ordem familiar. Para tanto, preconizava-se a imagem da mulher mãe-esposa, “dona do lar”. Assim, se as mulheres fossem sair às ruas, estas deveriam evitar sair acompanhadas por outros homens que não seus pais ou maridos, de modo a preservar a imagem de *boa mulher*. Como apontam as autoras, “diante de tanto perigo e das incertezas geradas pelo ambiente urbano, o amanho do lar e da família foi convertido em ancoradouro da moral sagrada” (idem, ibidem: p. 389)

Embora hoje não haja mais restrições ao trabalho feminino durante a noite e tampouco haja impedimentos legais para a presença da mulher no mercado de trabalho, bem como para a

circulação nas ruas, a prática apresenta desigualdade em relação aos sexos. O trabalho noturno parece ser menos propenso à incorporação das mulheres. Os discursos utilizados para justificar a ausência ou a menor participação das mulheres no trabalho noturno evidenciam como a desigualdade sexual está enraizada nas pessoas, bem como os estereótipos, associados à mulher, de mãe, esposa e cuidadora do lar⁵⁹.

Assim, os trabalhos noturno e feminino parecem ainda caminhar longe um do outro, e se isso é menos perceptível na realidade das relações de trabalho, é mais evidente no senso comum da sociedade. Os discursos evidenciam a responsabilidade primeira da mulher pelo lar e família, a percepção da mulher como frágil e sua maior propensão à vitimização⁶⁰.

A noite e a rua, portanto, são possíveis locais de perigo para as mulheres. Ao trabalhar no período noturno, as mulheres teriam que circular pela cidade, o que as colocaria como vítimas em potencial de assédio e de violência.

“Por causa do perigo mesmo. De andar à noite. (...) É muito perigoso. A gente corre muito risco três horas da manhã. Ou mesmo saindo de casa às onze [da noite] para entrar à meia-noite”. [Teleoperadora A, 29/08/2008]

Tal visão também se reflete no espanto de um teleatendente ao se referir a uma das colegas de trabalho que chega de madrugada em casa.

“Ela está das cinco e quarenta [da tarde] à meia-noite. Inclusive eu não sei como ela chega: menina, morando na zona sul. É doida”. [Teleoperador F, 11/11/2008]

Se a noite e a rua são locais de perigo, entende-se que neste horário a mulher deve permanecer no lar, ao lado da família. O lar e a família são vistos como *loci* de proteção da moral e dos bons costumes.

⁵⁹ Não se quer aqui defender a propagação e a extensão do trabalho noturno a todas as categorias profissionais, uma vez que cabe discutir qual a necessidade e o sentido do trabalho noturno em nossa sociedade. No entanto, é importante ressaltar que a exclusão das mulheres deste tipo de trabalho está vinculada às relações sociais de sexo e à divisão sexual do trabalho.

⁶⁰ De fato, a maior vitimização feminina apareceu em pesquisa realizada pela Fundação Perseu Abramo, em 2001. Quando questionadas sobre diferentes tipos de violência, 57% das mulheres entrevistadas afirmaram ter sofrido algum tipo, como violência psíquica, ameaça ou cerceamento, agressão, estupro e abuso sexual. Na maioria dos casos, o agressor é alguém próximo à vítima – marido, companheiro, familiar. Mas foram indicadas situações de relação sexual forçada, ameaça à integridade física com armas e de assédio sexual praticadas por um desconhecido

“Assim... se a pessoa é casada, o marido não vai deixar trabalhar nesse horário. Muito difícil. No caso da minha cunhada, meu irmão até aceita porque ela ganha super bem. Ela tira quase o dobro do salário trabalhando esse horário, que ela já trabalha há muitos anos nessa empresa. Então para ela é bom. Mas dificilmente o marido aceita isso, né?”. [Teleoperadora D, 16/06/2008]

Outra opinião sobre este aspecto revela a percepção da fragilidade feminina. As mulheres não trabalhariam à noite devido ao desgaste que sofreriam durante este período. Esta visão vai ao encontro dos argumentos das leis protetoras, que durante décadas regularam o trabalho feminino ao procurar zelar pelas funções reprodutoras da mulher.

“[Você sabe por que não tem muita mulher na madrugada?] O horário é muito cansativo”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

Essa mesma tendência foi encontrada por Segnini (1997), já no final da década de 1990, em pesquisa realizada nos bancos. Segundo a autora, o setor de compensação de cheques, que tem a maior parte de suas atividades realizadas durante a madrugada, contava com uma força de trabalho majoritariamente masculina. Segundo a justificativa do gerente de um banco, a predominância de homens neste setor se devia ao fato de a empresa evitar contratar mulheres por ser um trabalho noturno. Neste período, as mulheres estariam mais sujeitas a formas de violência e perigo, além do fato de ser um trabalho intenso, o que não seria compatível com o estereótipo que associa a mulher à fragilidade. Porém, na visão da própria empresa, isto não constituía uma forma de discriminação sexual.

Abramo (2007) também aponta ser uma opção das empresas evitar mulheres no trabalho noturno. Segundo a autora, o próprio imaginário empresarial considera que as mulheres têm o lar como seu lugar primordial. Dessa percepção deriva a crença de que a mulher tem menos disponibilidade para fazer horas extras, viajar e trabalhar no período noturno.

O gerente de uma empresa gráfica explica que a razão fundamental da ausência das mulheres nas áreas produtivas da empresa (...) são as dificuldades que elas têm para trabalhar à noite. Razão semelhante é referida pelo executivo de uma empresa de telecomunicações, ao afirmar que não há mulheres na área de serviços técnicos devido ao fato de que nela é preciso trabalhar as 24 horas do dia (...) (Abramo, 2007, p.32).

da vítima (Venturi et al, 2004). É importante ressaltar que a violência contra a mulher está ancorada no machismo e na dominação masculina (Bourdieu, 2002), tornando as mulheres vitimas em potencial devido ao seu sexo.

Ainda de acordo com a autora, no entanto, há a presença de mulheres, mesmo à noite, em alguns setores como telefonia, teleatendimento e enfermagem – o que também se constatou nesta pesquisa. A contradição, segundo ela, se explicaria, na visão do empregador, pelo fato de a maioria das mulheres neste setor serem jovens e solteiras e, portanto, não terem obrigações familiares.

Desta forma, o discurso empresarial procura justificativas para a menor participação feminina no trabalho noturno, responsabilizando as próprias mulheres por sua ausência devido a uma opção que elas fariam em privilegiar suas atividades domésticas e familiares. A visão empresarial e o imaginário social, baseados na desigualdade entre os sexos, confluem para que as mulheres estejam em menor número no trabalho durante a noite e a madrugada.

As dicotomias entre espaço público e privado, homem e mulher, e trabalho produtivo e reprodutivo são reveladas, nos discursos apresentados, como determinantes para o fato de as mulheres não estarem em mesma posição e ocupação no mercado de trabalho que os homens.

As desigualdades entre homens e mulheres recaem acentuadamente sobre aquelas que estão no trabalho noturno, uma vez que são vítimas tanto de preconceitos com relação ao seu sexo, como do tipo de jornada de trabalho a que estão submetidas.

Em relação a este último aspecto, percebe-se que as jornadas flexíveis de trabalho, como o trabalho noturno, aos finais de semana e a escala de trabalho, trazem alterações à organização da vida dos teleatendentes. A vida social obedece às normas impostas pelas atividades do trabalho produtivo, parecendo haver uma relação assimétrica entre o tempo da produção econômica e o da reprodução social.

IV – Tempo como organizador da vida social

A necessidade de trabalhar cada vez mais foi interiorizada nos sujeitos como modo de alcançar o bem-estar, em acordo com a moral religiosa que condenava o ócio e a preguiça. O espírito do capitalismo, segundo Weber (1980), era pregar que a avareza fosse o ideal de um homem honesto e que o dever do indivíduo era o aumento de seu capital, como um fim em si mesmo. “Ganhar dinheiro dentro da ordem econômica moderna é, enquanto for feito legalmente, o resultado e a expressão de virtude e eficiência em uma vocação (...)” (Idem, ibidem: p.186).

O protestantismo condenava o ócio, bem como o gozo da riqueza. O acúmulo da riqueza deveria ser o fim último dos homens, para depois descansar na vida não-terrena.

Pois o ‘eterno descanso da santidade’ encontra-se no outro mundo; na Terra, o Homem deve, para estar seguro de seu estado de graça, ‘trabalhar o dia todo em favor do que lhe foi destinado’. Não é, pois, o ócio e o prazer, mas apenas a atividade que serve para aumentar a glória de Deus, de acordo com a inequívoca manifestação de sua vontade. A perda de tempo, portanto, é o primeiro e o principal de todos os pecados. (...) Toda hora perdida no trabalho redonda uma perda de trabalho para a glorificação de Deus. (Weber, 1980, p.207-208).

De acordo com Lafargue (1980), no século XVIII, moralistas e religiosos pregavam que o ideal seria o trabalho de 12 horas diárias, principalmente para os pobres. As oficinas eram responsáveis por submeter homens, mulheres e crianças a longas jornadas de trabalho diárias. No entanto, o autor chama a atenção para o fato de que cada hora a mais trabalhada contribui para aumentar a miséria dos trabalhadores, uma vez que o resultado do trabalho intenso e penoso é o aumento da riqueza do capitalista, ao passo que transforma o trabalhador individualmente em incapaz e obsoleto em um curto espaço de tempo.

Será que os operários não compreendem que, sobrecarregando-se de trabalho, estão esgotando suas forças e as de sua prole? Que, desgastados, se tornam inválidos para o trabalho antes do tempo? Que, absorvidos, embrutecidos por um único vício, já não são homens, mas pedaços humanos? Que estão matando em si mesmos todas as belas faculdades humanas para deixar em pé, luxuriante, apenas a loucura furibunda do trabalho? (Lafargue, 1980, p.40).

O capitalismo, portanto, condenou o tempo livre e o descanso da classe trabalhadora. Eliminou este tempo em favor do aumento da produção. O tempo da vida foi racionalizado a favor do maior tempo de trabalho.

Para Carrasco (2003), nas sociedades atuais, há a divisão em cinco categorias de tempo: “tempo de necessidades pessoais, tempo de trabalho doméstico, tempo de trabalho de mercado, tempo de participação cidadã e tempo de ócio” (p.30). Cada uma dessas categorias pode ser mais ou menos flexível e se alterar conforme a necessidade da vida. No sistema capitalista, o tempo fora do trabalho de mercado parece ser aquele que mais sofre compressão.

Segundo Gaspar, “em cada tipo de sociedade os modos de gozo do tempo livre acabam se modelando aos modos de organização do tempo de trabalho” (2003, p.110). Isto se dá de modo ainda mais intenso no capitalismo, uma vez que este busca ininterruptamente se apropriar do tempo livre da força de trabalho. A consequência para os trabalhadores é o prolongamento das jornadas de trabalho.

A análise da rotina diária dos teleatendentes evidenciou este aspecto, que se mostrou central na vida destas pessoas: a *falta de tempo*. Esta se revelou já no momento das entrevistas, onde os teleoperadores estavam, na maioria das vezes, apressados. A primeira constatação evidente é que eles estavam sempre atrasados ou com pouco tempo. O motivo fica claro quando são questionados sobre a organização de suas vidas e suas rotinas diárias. Os entrevistados possuíam mais de um vínculo empregatício ou alguma atividade extra-trabalho, como a faculdade ou o cuidado da casa e de filhos.

Deste modo, evidencia-se que o duplo vínculo de trabalho é uma realidade entre esses trabalhadores. Segundo Georges (2009), o fato de a maioria dos empregos do setor de teleatendimento ter caráter formal e ser em tempo parcial propicia que os trabalhadores realizem estratégias de acumular empregos: um emprego formal em uma empresa e outro emprego informal em uma cooperativa ou com trabalho temporário, por exemplo.

O trabalho parcial não significa uma melhor articulação entre tempo da produção econômica e o da reprodução social. Meulders (2003), analisando o resultado de enquetes sobre as condições de trabalho na Europa⁶¹, aponta que o trabalho em tempo parcial não exclui longas jornadas de trabalho e apresenta uma maior frequência, quando comparado ao trabalho em tempo integral, de jornadas em que os dias trabalhados são alterados por decisão da empresa e de ocorrer aos finais de semana.

Nos casos analisados, o trabalho em tempo parcial e noturno serve justamente para possibilitar a conciliação com outra atividade ou emprego. Algumas vezes este emprego é dentro do próprio setor de teleatendimento; outras vezes enquadra-se na área profissional a que foram dedicados os estudos, sendo esta considerada por eles próprios como sua atividade principal.

A rotina diária dos teleatendentes é preenchida principalmente com o trabalho voltado para o mercado. Apesar de o trabalho em teleatendimento ser de seis horas e vinte minutos diários, em geral, o tempo diário gasto na esfera produtiva soma de doze a quinze horas de trabalho, segundo dados das entrevistas. Quando se computa também o tempo gasto no deslocamento do trabalho para casa e vice-versa, a quantidade de horas aumenta ainda mais, chegando até a dezessete horas, uma vez que os entrevistados relataram, normalmente, gastar em

⁶¹ Referência das enquetes citadas pela autora: J. Bué & M.-F. Cristofar, “Contraintes et rythmes des salariés à temps partiel”, em *Travail et emploi*, n°27, Paris, março de 1986; “Temps partiel et horaires variables”, em *Le Monde*, Paris, 1998, p.8.

média de duas a três horas diárias para ir de casa ao trabalho, do trabalho para outra atividade, e desta para casa.

A rotina dos teleoperadores demonstra que lhes resta pouco tempo para outras atividades. O tempo dedicado à produção econômica prevalece sobre as 24 horas do dia, resultando em cansaço e na sensação de falta de tempo. Essa realidade equivale a um relato de Villemé, narrado na obra de Lafargue, sobre a vida dos operários em 1840.

Assim, ao cansaço de um dia desmedidamente longo, uma vez que dura pelo menos quinze horas, acrescenta-se, para esses infelizes, a fadiga das idas e vindas tão frequentes, tão penosas. Resulta que à noite chegam em casa assaltados por uma necessidade de dormir, e que no dia seguinte saem antes de terem conseguido repousar completamente, a fim de estarem na fábrica no início do expediente (Villemé, 1840⁶², *apud* Lafargue, 1980, p.25).

A prevalência do tempo da produção econômica também apareceu na pesquisa de Braga (2009) sobre o setor calçadista da cidade de Franca. O trabalho neste setor, além de realizado principalmente por mulheres, é majoritariamente informal, em domicílio e terceirizado. Para as sapateiras, a divisão entre tempo produtivo e tempo dedicado à reprodução social não apresenta barreiras definidas, sendo que o tempo dedicado ao trabalho se sobrepõe aos demais tempos. O tempo para o descanso, educação, cuidados e necessidades pessoais fica prejudicado, sendo praticamente anulado da vida cotidiana das costureiras de sapato. O mesmo pode ser observado em relação aos trabalhadores do setor de teleatendimento.

Na vida dos teleatendentes, o pouco tempo não dedicado à produção econômica que lhes resta é preenchido com atividades como cursos educacionais, academia ou aquelas referentes a outras instituições (como idas ao banco, hospital, entre outras). Todas estas atribuições são inseridas na rotina diária no período existente entre um e outro emprego. O mesmo acontece com os momentos voltados às necessidades pessoais, como o sono e a alimentação.

“Eu chego em casa às sete horas e vou para a cama. Até eu despertar (...) dez para a uma da tarde. Eu vou para a academia, todo dia, da uma às duas da tarde. Chego duas e dez, duas e quinze [horas], tomo banho e entro às três na escolinha, que é perto da minha casa também. No mesmo bairro. Fico das três até às sete, sete e meia, nove horas. Já saí às dez [da noite]. Volto para casa, enrolo, deito um pouquinho, como, até a hora de ir para o outro (...).” [Teleoperadora B, 09/08/2008]

⁶² VILLERMÉ, L.-R. Tableau de l'État Physique et Moral des Ouvriers dans les Fabriques de Coton, de Laine et de Soie (Quadro do Estado Físico e Moral dos Operários nas Fábricas de Algodão, de Lã e de Seda), 1840.

“Eu saio de lá [do trabalho], vou direto para casa tentar dormir; durmo das sete e meia até às onze e meia. Aí acordo, tomo banho e vou para a faculdade.(...) E depois que termino a faculdade, volto, vou para a academia (ainda faço isso porque como eu não consigo dormir mais, depois que acordei eu vou embora). Aí depois eu volto para casa, faço alguma coisa para comer e venho para o trabalho de novo. Bem sistemático mesmo”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

A rotina precisa ser bem organizada para que seja possível realizar as atividades necessárias do corpo em meio à demanda de horas dedicadas ao trabalho. O tempo dedicado à reprodução social segue o ritmo e a norma temporal impostos pelo tempo da produção econômica. É este último que dita a organização dos demais tempos da vida.

IV. 1 – O tempo da reprodução social e a vida das mulheres

Para as mulheres, esta dimensão ganha um aspecto particular, uma vez que a exploração do capital sobre elas se faz tanto na esfera econômica como na esfera da reprodução social. Esta última decorre do fato de que, historicamente, as mulheres sempre trabalharam gratuitamente dentro do espaço doméstico. O tempo livre delas, portanto, é apropriado ainda mais intensamente pelo capital.

A desigualdade na relação estabelecida entre os sexos, construída historicamente, determinou as mulheres como as responsáveis pelas atividades do lar e de cuidado dos filhos. A maternidade foi apontada como o destino natural de cada mulher e as atividades de cuidados de terceiros como uma qualidade inata a ela. Em consequência disso, tem-se que as atividades de cuidado e domésticas se impõem com maior intensidade na organização diária de suas vidas, principalmente entre aquelas que têm filhos.

(...) A sociedade industrial inventou mitos e ritos; separou drasticamente trabalho e tempo livre; segregou as mulheres em casa, ocupadas em tarefas domésticas, e encerrou os homens nas empresas, ocupados nas funções produtivas. A racionalidade e a prática (consideradas como forças viris positivas) foram separadas da emotividade e da estética (consideradas perigosas fraquezas femininas) (De Masi, 1999⁶³, *apud* Gaspar, 2003, p.112).

⁶³DE MASI, Domenico. O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. Rio de Janeiro: José Olympio e Brasília: UNB, 1999.

Disto resultou que, para as mulheres, a organização da vida segue, principalmente, dois tempos distintos, isto é, o tempo dedicado ao trabalho econômico e o tempo dedicado ao cuidado tanto de si como de crianças e idosos. Entretanto, a manutenção destas duas atividades não é feita sem conflitos. As mulheres tendem a intensificar o tempo de trabalho total (trabalho econômico e doméstico) e reduzir o seu tempo livre, o que, segundo Carrasco (2003), faz com que elas reduzam inclusive o tempo que dedicam às suas próprias necessidades pessoais.

O que se vê no Brasil é uma maior jornada de trabalho total entre as mulheres com filhos menores de 15 anos quando comparadas aos homens ou mulheres sem filhos (Dedecca, 2004). O autor mostra que o mesmo é constatado nos países mais ricos, onde as mulheres com filhos de até 15 anos possuem um menor índice de tempo livre. Nestes países, encontrou-se homens com um alto índice de tempo econômico pago e, em contrapartida, com índice menos intenso de tempo não pago. Já as mulheres apresentaram um índice de tempo econômico pago menor, mas uma jornada total (a qual soma trabalho pago e não pago) extensa⁶⁴.

Diante desta situação, as mulheres, como defende Carrasco (2003), desenvolvem formas de resistência individual para poder conciliar o trabalho voltado para o mercado e o trabalho doméstico e de cuidado, seja por meio de adaptações e escolhas que envolvem a redução do trabalho familiar, ou por formas específicas de se integrar ao mercado de trabalho, como o trabalho noturno e em tempo parcial. Elas recorrem também aos arranjos familiares comumente sustentados por outras mulheres⁶⁵.

As dimensões gênero e ciclo da vida, dessa forma, têm impacto sobre a organização da vida.

As pessoas jovens e solteiras encontram menos dificuldades para organizar seus tempos, ainda que as exigências de determinados horários (noites, finais de semana) possam afetar suas relações. Homens e adultos seguramente não têm conflitos em combinar horários de trabalho, ainda que a flexibilização possa afetar sua vida familiar. Finalmente as mais prejudicadas serão as mulheres que têm responsabilidade com pessoas dependentes e necessitam coordenar e sincronizar seus horários com praticamente todos os membros do lar (Carrasco, 2003, p.43).

⁶⁴ Dedecca se refere a um estudo realizado por Fisher e Layte, apresentado em 2002. Os países estudados foram Canadá, Dinamarca, Finlândia, Holanda, Noruega, Reino Unido e Estados Unidos. A obra de referência é FISHER, K. & LAYTE, R. Measuring Work-Life Balance and Degree of Sociability, Working Paper 12, Essex: EPAG, 2002.

⁶⁵ Estes aspectos serão retomados no próximo capítulo.

As hipóteses apresentadas neste estudo aparecem em confluência com a visão da autora. Os resultados encontrados revelam que diante da flexibilidade das relações de trabalho, a vida de todos, independentemente de sexo e idade, é afetada e, principalmente, de um modo negativo. No entanto, sobre algumas categorias, como as mulheres, o peso deste impacto é maior, uma vez que a desigualdade entre os sexos na vida e no trabalho coloca a mulher em uma posição de desvantagem nas relações sociais.

Neste estudo, embora a totalidade dos entrevistados possua extensas jornadas de trabalho devido ao acúmulo de diversas atividades, no caso das mulheres com filhos, o tempo dedicado a eles e à casa apareceu como um fator importante na organização diária da vida.

“[Quando chego do trabalho de madrugada] Aí eu tento dormir, aí o meu filho levanta. Aí eu tento dormir de novo, porque sempre falta alguma coisa para ele. Quando ‘é’ dez e meia, onze horas eu realmente acordo (...). Aí eu consigo acordar às onze mais ou menos. Bom, uma hora da tarde o almoço, porque o menino chega às duas e pouco. Então no almoço está tranquilo. A caçula estava trabalhando, agora não está. Todo mundo tem que estar mais ou menos almoçando nesse horário. (...) Então tem almoço, tem compra no mercado, tem que pagar a conta e tem que ir ao banco. Tem umas coisas que não sai certinho, entendeu? Aí quando ‘é’ cinco horas da tarde... cinco, cinco e meia, eu tento dormir um pouco para aguentar rodar tudo, né? Às vezes eu consigo, às vezes não dá. Às vezes eu rodo direto. Porque como eu não durmo muito, então para mim está tudo bem”. [Teleoperadora A, 29/08/2008]

“[Você realiza trabalho doméstico?] Todo dia. Pelo menos umas duas horas. A não ser um dia que eu vou fazer uma faxina, uma coisa maior, aí eu acabo gastando mais. Mas eu deixo sempre para quando é o dia da folga. Aí eu acordo mais cedo, faço o que tenho que fazer e descanso um pouco mais à tarde”. [Teleoperadora D, 16/06/2008]

Esta mesma tendência foi encontrada por Nogueira (2006), quando constatou que as mulheres do teletendimento são responsabilizadas pelo trabalho em seus lares, o que a autora chamou de trabalho duplicado das operadoras de telemarketing.

IV. 2 – O tempo livre dos teleatendentes

O *dia de folga* é uma categoria de análise importante para compreender como se organiza a vida diária dos teleatendentes e as consequências da jornada flexível de trabalho sobre ela. O

tempo livre dos trabalhadores é curto. Como já mencionado, as folgas são sempre de um dia, uma vez por semana. Diante de um prolongamento da jornada de trabalho, um dia parece pouco para o descanso e, inclusive, para a realização do trabalho doméstico. Vale lembrar que entre aqueles que possuem dois vínculos empregatícios, as folgas de ambos os trabalhos raramente coincidem e, portanto, dificilmente há um dia inteiro livre.

Para estes trabalhadores, o reduzido tempo de folga não significa tempo de lazer. Segundo Padilha, o termo ‘tempo livre’ tem significado distinto de ‘tempo liberado’, ‘tempo disponível’, ‘ócio’ ou ‘lazer’. O modo como os sujeitos vivenciam o tempo livre revela que nem sempre este é vivido de acordo com a própria vontade deles e destituído de obrigações, o que caracterizaria o lazer. Segundo a autora, lazer, embora tenha diferentes significados, é visto sempre em oposição ao trabalho, o qual seria uma obrigação. “A variável ‘tempo’ considera o lazer segundo a idéia de tempo livre, de liberação não só do trabalho como também das obrigações diárias com a sociedade em geral” (Padilha, 2000, p.55). Esta não é a realidade dos teleatendentes.

Quando questionados sobre o que realizam no dia de folga, uma resposta foi predominante: “eu durmo”. O trabalho noturno requer acostumar o corpo a repousar durante o dia, entretanto para aqueles que durante o dia realizam outra atividade, o sono é recortado em pequenas horas ao longo do dia. Em consequência disso, o dia de folga é o único momento que possuem para dormir a noite toda.

“Eu durmo. Se for durante a semana, eu já saio do trabalho e vou direto sem dormir, porque chega a noite eu durmo. E é totalmente diferente. Quando você fica um período muito grande acordado nos dias, no período da madrugada, quando você dorme à noite parece que o prazer é muito maior. É muito melhor, impressionante!”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

“Bom, no meu dia de folga... Eu falo que a gente acaba não tendo folga, porque quando chega [em casa, às sete da manhã], a gente dorme direto, porque aí vem todo cansaço da semana no dia de folga. Então, dorme até umas três, quatro horas [da tarde]. Acabou o seu dia. (...) Dorme, quando não é dia de semana”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

Porém, muitos teleoperadores manifestaram ter dificuldades para dormir durante a noite nos dias de folga. A insônia apareceu em diferentes relatos. A Teleoperadora I, por exemplo, nesses dias, afirmou passar a madrugada toda assistindo televisão ou lendo um livro, por não

conseguir mais dormir à noite. Como mencionado anteriormente, distúrbios do sono são comuns entre aqueles que trabalham à noite, uma vez que o organismo tem dificuldade em se adaptar a uma nova norma temporal.

O dia de folga, portanto, é apontado como o melhor momento para se ter uma maior qualidade do sono e descansar. Na pesquisa realizada por Cardoso (2009), os trabalhadores submetidos a jornadas flexíveis de trabalho da Volkswagen apontaram o final de semana como o único momento tranquilo que têm para descansar, principalmente aos domingos. Assim, segundo os entrevistados, o desgaste proveniente da intensificação do trabalho e do trabalho noturno, por exemplo, é compensado pelo descanso aos finais de semana.

No entanto, no caso dos teleatendentes aqui analisados, a ausência de trabalho no final de semana não é a norma. Há apenas uma folga por semana e poucas vezes por mês ela coincide com o sábado ou domingo.

Tal situação faz com que nem sempre a folga seja destinada ao descanso. Quando ela ocorre em um dia de semana, muitas vezes, os teleoperadores a utilizam para realizar todas as tarefas que não foram possíveis durante a semana, como as atividades bancárias, compras e outras.

“No meu dia de folga [se for] dia de semana, eu geralmente procuro resolver algo que eu tenha que resolver em relação a, principalmente em início de mês, minha vida pessoal e deixar tudo em ordem para que, no momento em que eu estou nesse ritmo de um pro outro, aí eu já estou mais tranquilo”. [Teleoperador E, 06/08/2008]

Deste modo, as folgas aos finais de semana são preferidas pelos trabalhadores. O dia de não-trabalho coincidente com o da maior parte da população abre um leque de opções mais variado para o lazer e para o convívio com familiares e amigos.

“[Em relação a trabalhar à noite e aos finais de semana] Balada a gente não vai, esse tipo de coisa, uma festa, um aniversário, a gente não pode ir, porque geralmente começa umas sete horas. Então, vida social a gente fala que não tem”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

“Final de semana? Quando eu tenho folga, aí eu costumo visitar a minha mãe ou procuro sair com a minha filha, fazer algum evento. Quando não tem folga, já fica mais difícil porque aí, às vezes, pode ter trabalho da

faculdade, pode ter um monte de coisa e aí dificulta um pouco”.
[Teleoperador F, 14/05/2008]

Oliveira (2009), ao questionar os teleoperadores de uma empresa sobre o que mudariam na situação atual de seu trabalho, constatou que uma das principais opções indicadas foi alterar a escala de revezamento do trabalho aos sábados. Os teleoperadores sugeriram trabalhar apenas quinzenalmente aos sábados e apenas no período da manhã.

A preferência pela folga aos finais de semana aparece na fala de um teleoperador que sentiu seu tempo livre aumentar na medida em que ele mudou de enquadramento na hierarquia da empresa e que suas folgas passaram a ocorrer entre sexta e domingo.

“Sexta, sábado ou domingo, [a folga] só pode cair num desses três dias [por causa do nível em que estou enquadrado]. Então fica mais tranquilo. Antes eu não saía, não ia numa balada, numa festa. Agora já dá para sair, para programar alguma coisa”. [Teleoperador E, 15/10/2009]

Ao contrário, o dia de trabalho realizado aos finais de semana e feriados ganha uma conotação amarga para aqueles que o realizam. A dificuldade em poder conviver com colegas e a família, bem como viajar ou passear, é o resultado do modo como a jornada e o horário de trabalho dentro do setor de teleatendimento estão organizados.

“O ruim são dois momentos, aliás três momentos que são ruins pra gente que trabalha à noite. Geralmente, Natal e Ano Novo. Geralmente, quando você tem um aniversário de família. Ou quando tem alguma programação durante o dia, assim com pessoal que você não pode fazer. Esses três são mais críticos pra gente. Festa de final de ano, aniversário”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

Segundo Krein (2007), o trabalho aos domingos, embora apresentasse uma série de exceções, era proibido pela CLT. A partir dos anos 1990, foi dada a possibilidade de realizar trabalhos neste dia, devendo ser em acordo com negociação coletiva com o sindicato e regulada pelas câmaras municipais. Garantiu-se que uma vez por mês o descanso semanal ocorreria aos domingos, como é o caso do setor de teleatendimento. No Brasil, o descanso semanal dominical tem a particularidade de combinar uma dimensão religiosa com a garantia de se ter “um dia de convivência comum entre os membros da família e a comunidade” (idem, ibidem: p.232).

Ainda de acordo com o autor, os trabalhadores em geral consideram haver uma regulamentação insuficiente quanto ao trabalho aos domingos, devido ao forte impacto que este traz para suas vidas no trabalho, bem como social e familiar. Este impacto prejudicial também foi constatado nas entrevistas feitas com os teleatendentes. Somado ao trabalho aos domingos, está o trabalho noturno, a escala de trabalho e, principalmente, a alteração da jornada de trabalho. Todas estas categorias, fruto das políticas de flexibilização das relações de trabalho, trazem cada vez mais prejuízos à vida dos trabalhadores.

V- Alteração do horário de trabalho e o impacto sobre os demais tempos sociais

A prática frequente das empresas em alterar o horário de trabalho de seus funcionários é resultado das políticas de flexibilização das relações de trabalho. Estas possibilitam aos empregadores terem mais facilidades em relação à demissão dos funcionários e à alteração quanto à sua função, local e horário de trabalho, entre outros.

No caso do grupo estudado, o contrato de trabalho não continha especificações quanto ao local de trabalho (no que se refere, por exemplo, à sede da empresa ou à cidade), tampouco em relação ao horário de trabalho. Portanto, a empresa possui um aparato legal que lhe permite fazer as alterações que lhe convierem.

De acordo com o Anexo II da NR-17, quanto à organização do trabalho, fica determinado que:

os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem as necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrízes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização de pausas⁶⁶.

Em alguns casos, a alteração do horário de trabalho parte da própria vontade do trabalhador, o que depende da aceitação por parte da empresa. No entanto, quando é a empresa que ordena a alteração, o trabalhador não tem a opção de não concordar, devendo se submeter ou pedir demissão da empresa⁶⁷.

⁶⁶ Disponível em <http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17_anexo2.pdf>. Acesso: 11/06/2010.

⁶⁷ Em setembro de 2006, o Tribunal Superior do Trabalho considerou legal a mudança do turno do horário noturno para o diurno, por parte da empresa, de um funcionário da Caixa Econômica Federal. Disponível em <<http://informatica.jt.gov.br/portal/page>>. Acesso: 19/06/2009.

Na empresa estudada, a decisão de alterar o horário de trabalho do funcionário não era vista como comum pelos entrevistados. No entanto, dois teleatendentes relataram ter vivido este tipo de prática. Segundo um deles, a alteração do seu horário de trabalho se deu como tentativa de fazer com que ele não permanecesse mais na empresa.

“O que ocorreu: na migração, o supervisor estava meio com raiva de mim, ele trocou bruscamente meu horário. O meu horário sempre foi esse das 20h45 às três da manhã. O que ocorreu: ele me trocou de horário para das 17h20 até à meia-noite. Eu cheguei na segunda-feira para trabalhar, no meu horário normal. No primeiro dia, eu descobri que eu já estava de folga e que meu horário tinha mudado. (...) Só que tinha um grande problema nesse horário: como eu moro longe, chegava no trem, no metrô para fazer a baldeação, não tinha mais trem. Tinha o último trem à meia-noite e trinta. Então, eu dormi umas duas vezes na estação de Itaquera, porque não tinha mais como ir embora. (...) Aí caí em outra supervisão, de um dos supervisores que era da noite, que vieram para tarde. Aí conversei muito com ele, com o outro. Aí que resolveram me apoiar, me jogaram no processo seletivo novo e aí eu fui pro Nível II já nesse horário. Voltei pro meu horário”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

Outro teleoperador relatou ter vivido esta mesma experiência. Para reverter o processo de mudança de horário, foi necessário encontrar justificativas que comprovassem a impossibilidade de ele trabalhar no novo período indicado. Neste caso, a alteração de horário foi desfeita, no entanto, os demais exemplos indicam que nem sempre a empresa leva em consideração a organização da vida dos trabalhadores.

“Já fizeram isso comigo uma vez. Me falaram ‘olha, a partir do mês que vem você vai entrar às oito e meia’. ‘Por que eu? Porque eu não brigo?’. Queria saber se ninguém quis e aí vai eu mesmo porque acharam que eu não ia brigar. Eu briguei e voltei pro meu horário. Inclusive eu pedi uma carta para o diretor da escola, dizendo o trabalho que eu fazia lá. (...) Mesmo assim eu trabalhei quase dois meses com o horário trocado”. [Teleoperador H, 19/11/2008]

Se esta não era considerada uma prática habitual nesta empresa, o mesmo não ocorre em outras do setor. Segundo uma teleatendente que trabalhou alguns anos numa das maiores empresas de teleatendimento no Brasil, esta prática era comum. Conforme ela relatou, seu próprio horário de trabalho sofreu diversas alterações no período de, aproximadamente, 18 meses.

“Quando eu entrei lá eu fazia o horário das 13h às 19h. Ai depois eu fui mudando de horário. Lá, na realidade, eu fiz vários horários. O último horário que eu fiz lá foi das 15h às 21h. (...) Na [antiga empresa], eu trabalhei em vários horários por isso, porque eles trocavam meu horário. Porque no contrato, quando eu entrei na [antiga empresa], eu assinei o contrato que assim eles poderiam mudar meu horário, minha jornada de trabalho, para duas horas antes ou duas horas depois do que eu entrei. (...) Lá na [antiga empresa], eles trocavam de acordo com a demanda das ligações. (...) Aqui eles fazem diferente. Eles não trocam o horário do pessoal, mas eles pedem para fazer hora extra. Já lá na [antiga empresa], eles pediam para fazer hora extra e alternavam o horário de acordo com o volume de pessoas que tinha para atender”.
[Teleoperadora C, 05/07/2008]

De acordo com a Teleoperadora X, constantemente a empresa B alterava o horário de trabalho dos seus funcionários, ainda que com a diferença de apenas alguns minutos de um mês para outro.

“Eles mudavam [o horário de trabalho] de mês para mês. Nem que fossem dez minutinhos, eles mudavam. (...) Sem o consentimento da pessoa. [Eles alegavam] necessidade, porque tinha muita gente trabalhando aquele horário. Era o que eles falavam. Quando falavam! Porque às vezes nem falavam, mudavam. Mudavam constantemente”.
[Teleoperadora X, empresa B, 11/12/2009]

A alteração dos horários de trabalho dos funcionários é feita, em geral, de acordo com a demanda de atendimento. Há setores exclusivos nas empresas dedicados a estudar os fluxos de ligação e verificar a necessidade de mais funcionários em determinado horário ou o excesso de atendentes.

Desta forma, as empresas possuem um maior poder de decisão sobre o horário de trabalho e, portanto, sobre a própria vida do trabalhador. A flexibilidade nas mãos do empregador lhe permite aumentar a jornada de trabalho dos empregados ou alterar seu horário com base naquilo que lhe gerará mais lucro, sem levar em consideração a demanda e as necessidades do trabalhador.

Segundo um teleoperador, essa prática é o mecanismo que as empresas utilizam para forçar a demissão do funcionário. Ainda que não seja o objetivo direto da empresa, a alteração constante do horário de trabalho contribui para o elevado índice de rotatividade no setor.

“Eu vi, como eu sou muito ligado ao Sintratel, (...) muita reclamação de trabalhador que mudava de horário indefinidamente durante o período que estava na empresa, causando um transtorno terrível para a pessoa, chegando a realmente pedir as contas, que seria o objetivo principal do patrão”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

No decorrer desta pesquisa, uma decisão importante tomada pela empresa trouxe consequências marcantes para os entrevistados. Em meados de setembro de 2008, a empresa extinguiu o turno que trabalhava das 23h40 às 3h. Dos nove teleoperadores entrevistados, cinco estavam, naquele momento, trabalhando neste horário, além do supervisor. Além destes, a Teleoperadora B, que trabalhava da meia-noite às 6 horas da manhã, embora não fizesse parte daquela equipe, também teve seu horário de trabalho alterado⁶⁸.

Segundo os entrevistados, a motivação da empresa para realizar tais mudanças foi a redução de custos e a otimização do trabalho. A empresa deu o prazo de, aproximadamente, vinte dias para que os teleatendentes “escolhessem” outro horário e se adaptassem à mudança. Foram oferecidas algumas opções de horário para que eles decidissem de acordo com o que lhes interessasse.

“Eles falaram que é retenção de custos e falaram que não ia mais ter aquele horário. Cortaram o horário de vez. (...) Eu queria de manhã, mas de manhã não podia porque de manhã é igual de madrugada, muito difícil para conseguir. Eu tive que vir para a tarde. Com muita má vontade, eu vim”. [Teleoperadora D, 30/03/2009]

“Aí eles fizeram lá os cálculos, tudo, viram que a gente não estava rendendo muito para a empresa e acabaram resolvendo mudar o horário de todo mundo. Aí, nisso foi terrível”. [Teleoperadora C, 14/11/2008]

No caso da teleatendente que trabalhava de madrugada, a alteração do horário se deu porque a empresa optou por transferir as atividades antes realizadas por uma pequena equipe, para a equipe do período noturno. Desta forma, a estratégia da empresa visava à redução de custos, já que foi possível eliminar uma equipe transferindo o trabalho para outra, que passou a acumular mais funções (sem ter adicional na remuneração).

⁶⁸ Vide Tabela 2, em anexo.

Para todos os trabalhadores, a consequência direta desta alteração foi uma sobrecarga de trabalho, aliada a uma redução na renda mensal. Isto porque para aqueles que trabalhavam de madrugada, além da redução do adicional noturno provocada pela empresa⁶⁹, a quantidade de ligações aumentou devido à saída de parte da equipe e do aumento de suas funções. Para aqueles que passaram a trabalhar no período diurno, ocorreu a perda do adicional noturno (que contribuía para aumentar o rendimento mensal), ao passo que a sobrecarga de ligações tornou-se mais frequente.

“Muita diferença. Porque agora é, assim, uma ligação atrás da outra. Você não tem tempo nem de olhar para o lado, já cai outra ligação. Bem mais corrido e também porque esse horário em que eu estou é horário de pico. (...) Nossa, terrível! Mais puxado, bem mais puxado. Fora que assim... como eu não estou mais [na madrugada], eu perdi o adicional noturno, eu ganhava um pouco do adicional noturno ainda, só que agora eles diminuíram. Então, o meu salário agora, e o de várias pessoas, esse mês, veio 100 reais a menos do que eu pegava antes de madrugada. E a tendência é ir baixando mais (...)”. [Teleoperadora C, 14/11/2008]

Além disso, a empresa passou a requerer que os teleatendentes fizessem horas extras de trabalho, a fim de cobrir a maior demanda de ligações no momento em que a equipe foi reduzida. Como aponta Venco (2009), a extensão da jornada de trabalho por meio da hora extra não é uma prática institucionalizada no setor, no entanto, ela ocorre em determinados períodos de acordo com a maior ou menor necessidade da empresa. Segundo a Teleoperadora X, na empresa B, havia períodos em que os supervisores faziam campanha para que fossem feitas horas extras, ofertando premiações ao final do mês como a quantia de 50 reais para aqueles que fizessem 20 horas a mais.

“Houve, claro, uma tendência muito grande de fila, porque, lógico, a pessoa não está ali para atender. Aí o que o planejamento fez: ele começou a pedir para os analistas que ficavam até meia-noite fazer hora extra até as duas, que é o horário mais terrível. Uns até fizeram e tal. Claro que todo mundo que era da minha equipe não fez, claro, porque é um absurdo. Você tira o horário e quer que eu faça hora extra?! Não tem condições”. [Teleoperador F, 11/11/2008]

⁶⁹ Segundo um entrevistado, anteriormente à mudança de horário, a empresa havia reduzido o adicional noturno dos seus empregados, que antes era de 35% sobre a hora de trabalho, para 20%, que é o mínimo determinado pela CLT.

A maioria dos trabalhadores, que se sentiu prejudicada com as alterações realizadas pela empresa, tentou formas de resistência, questionando e procurando reverter estas decisões. No entanto, como já mencionado, o aparato legal não os protege contra esse tipo de prática. Ao contrário, o próprio contrato de trabalho garante essa possibilidade à empresa.

“A gente buscou, eu busquei aqui dentro [no Sindicato] uma forma da gente poder reverter, uma forma da gente falar ‘não, tem que continuar o horário’. A gente acabou tomando um tapa na cara terrível, porque no nosso contrato é livre horário e pode ir até para outro estado. A [gerente da empresa] falou: ‘quer saber, se a empresa mandasse você para Jundiá, você tinha que ir. E em qualquer horário’”. [Teleoperador F, 11/11/2008]

“Porque eu achei muito agressiva essa transação que a empresa fez. Não levou em consideração nada. Nenhum argumento que a gente trouxe, não valeu. Eles fecharam os ouvidos. ‘Aqui eu mando, você faz e acabou’. A gente não teve opção. Então, eu não gostei”. [Teleoperadora C, 14/11/2008]

Como implicação, os trabalhadores se viram em meio a um elevado grau de desânimo, estresse e descontentamento. Esses sentimentos levaram uma parte dos trabalhadores a ser demitida, pedir demissão ou se afastar da empresa⁷⁰.

“Pedi para me mandarem embora porque eu não quero ficar nesse horário. Esse horário para mim é muito ruim (...)”. [Teleoperadora C, 14/11/2008]

O impacto da mudança também recaiu sobre o supervisor da equipe extinta, tanto com a diminuição de seu salário como com a mudança de horário. Diante disso, o supervisor se afastou da empresa por alguns dias. Alguns meses após sua volta, a empresa o demitiu.

O próprio supervisor justifica sua saída da empresa pelo seu descontentamento com a mudança de horário.

“Então quando aconteceu isso comigo eu saí da empresa, pois sempre me dediquei muito com relação ao meu trabalho, sempre fui muito

⁷⁰ Após alguns meses a empresa decidiu reinserir o turno das 20h40 às 3 horas, no qual passaram a trabalhar apenas teleatendentes nível I. A equipe antiga não foi reinserida neste horário uma vez que, conforme explicou um teleoperador, “A grande maioria já tinha saído (...). Quando mudou de horário e o atendimento começou a pesar, aí o nível de estresse aumentou e o pessoal saiu. Aí os coordenadores decidiram que deveria voltar o horário. Viram que a fila lá no horário estava aumentando. Mas somente o nível I poderia atender nesse horário” [Teleoperador E, 15/10/2009]. A Teleoperadora I foi um dos funcionários que passaram a integrar a equipe deste turno.

compromissado e quando decidiram alterar o meu horário, eu fiz um levantamento da importância dele, conversei com os gerentes das áreas de apoio (...), com o gerente de operações e mesmo assim eles mantiveram a alteração. Não fiz acordo. Apenas informei que não queria continuar. Demonstrei a minha insatisfação”. [Supervisor, 14/10/2009]

Entre aqueles que continuaram na empresa, em novos horários de trabalho, sintomas de desânimo, tristeza, depressão e doenças foram os frutos colhidos. Novamente, o corpo teve que se adaptar ao novo ritmo (mais intenso) e ao novo horário de trabalho.

“Esse horário piorou. De dia, eu não me acostumo mais. De dia é muito ruim para eu trabalhar, não tenho pique, não tenho ânimo, não tenho vontade. Eu não gosto de trabalhar de manhã. Realmente, eu prefiro trabalhar de madrugada. (...) Eu entrei em depressão e tudo. (...) Passei mal. Passei no médico várias vezes. Saí daí várias vezes para ir ao médico, porque eu passava mal por trabalhar à tarde. Meu organismo já estava todo acostumado com aquele horário. Então, quando eles trocaram o horário, eu passei mal para caramba. Minha pressão subiu. Eu não tinha paciência com nada. Eu não tinha paciência com nada no atendimento. Eu estava sempre no médico. Eu cheguei a passar até com o psiquiatra, pra você ter ideia!”. [Teleoperadora D, 30/03/2009]

“Eu peguei atestado também. Eu comecei a passar mal de nervoso. Eu comecei a ter problema no estômago, dor de cabeça, me dava falta de ar, nervoso, só por causa da troca de horário. Ficou todo mundo, assim, abalado. Aí eu peguei atestado alguns dias”. [Teleoperadora C, 14/11/2008]

Diversos casos de afastamento por desgaste físico e mental se deram neste período de mudança. Não só o corpo sentiu as consequências, mas, ao mudar o horário de trabalho, toda a organização da vida teve que ser alterada. O tempo para a reprodução social – dedicado aos estudos, à convivência com a família e amigos, aos esportes, ao lazer, entre outros – teve que se adaptar ao novo tempo dedicado ao trabalho econômico.

“Eu já tinha falado para o meu ex-supervisor: ‘olha, meu curso, eu vou chegar atrasada. Estou tentando não chegar tarde, mas é impossível, não posso fazer nada, eu não vou deixar de estudar!’. (...) Para dizer a verdade, nos primeiros dias, (...) eu não faltei no curso não. Cheguei aqui atrasada mesmo. (...) Aí eu fui, conversei com eles lá [do curso] e eu consegui ir para a outra turma antes da minha. Mas nossa, foi terrível.

Nos primeiros dias ainda, porque eu não queria perder o curso, porque eu fiquei muito abalada”. [Teleoperadora C, 14/11/2008]

Outro saldo negativo sobre a organização da vida social dos teleatendentes aparece no caso da entrevistada acima, a qual, além de ter sido obrigada a alterar o horário do curso que fazia por conta da mudança imposta pela empresa, também deixou de dormir em sua própria casa, para não andar sozinha à noite pelas ruas.

“Agora a minha vida está assim: eu saio, para você ter uma noção, não é todo dia que eu vou para minha casa, porque cada dia eu vou para um lugar diferente. Antes de ontem, eu saí e fui para a casa da minha irmã. Eu fiquei lá, estava de folga, aí eu vim de lá para cá hoje. Aí tem dia que eu vou para a casa da minha prima (...) porque eu não quero muito ir para minha casa, porque assim... o ônibus que vai para minha casa, ele para muito longe da minha casa, então eu tenho que andar um pedaço sozinha, então a minha mãe acha ruim também, é perigoso também, então eu prefiro ir para a casa da minha irmã ou da minha prima porque aí a van já me deixa na porta pelo menos. A van da empresa. Tem a van da meia-noite. Aí a van desse horário me deixa na porta da casa da minha irmã ou então na porta da casa da minha prima. Aí é melhor, eu escolho. Aí de dia, eu volto para casa”. [Teleoperadora C, 14/11/2008]

Embora não quisesse a mudança de horário e estivesse insatisfeita com a alteração do salário, uma das teleatendentes mencionou que deixar de trabalhar durante a noite garantiu uma melhor qualidade de vida, tanto em relação à saúde como à organização da rotina diária.

“Em questão de saúde, ficou [melhor]. Eu achei melhor, porque agora eu almoço direito, janto. Antes eu não tinha isso, né? Era muito mais corrido. Por trabalhar de tarde, eu chegava em casa umas sete, sete e meia; dormia, não comia; dormia direto até umas dez e pouco para poder levantar e ir trabalhar de novo”. [Teleoperadora B, 15/02/2009]

Um agravamento se deu no caso de uma teleatendente que, após essa mudança inicial, teve seu horário de trabalho novamente alterado pela empresa, porém ela não foi comunicada diretamente pelo supervisor, e sim pelos colegas de trabalho.

“E dizem que vão trocar para 4h40 até às 11h [da noite]. Vai mudar de novo, a partir de hoje. Mas como o supervisor não me falou nada, então eu também não estou sabendo de nada. Então, a partir do momento que o

supervisor me falar, aí tudo bem. (...) Aí vai ser fogo, porque não tem nem ônibus para eu voltar para casa. Então, se mudar de horário, eu vou perder o supervisor que eu tenho e ele é o melhorzinho”. [Teleoperadora D, 30/03/2009]

Deste modo, verifica-se que a alteração do horário de trabalho, sem a convivência do trabalhador, acarreta danos físicos, emocionais, psicológicos e na organização de sua vida social.

O teleatendimento é uma atividade profissional marcada pela precariedade das condições de trabalho e por um elevado grau de estresse e de esgotamento da força trabalhadora. A flexibilização das jornadas de trabalho tem contribuído para acentuar essas dimensões. Tal situação é agravada na medida em que as decorrências da precariedade da esfera do trabalho se estendem para a vida dos trabalhadores. Não só o tempo dedicado ao estudo, ao lazer, ao esporte é prejudicado, como também sua vida social e afetiva, a qual necessita se rearranjar de acordo com a norma temporal imposta pela esfera do trabalho econômico. As consequências da precariedade e das jornadas flexíveis de trabalho sobre a esfera afetiva e, principalmente, familiar serão abordadas no capítulo seguinte.

Trabalho, família, afetividade e relações sociais

Como apontado no capítulo anterior, a regulação do *tempo econômico* – aquele dedicado à atividade remunerada – incide no modo como os teleoperadores organizam o seu tempo dedicado à reprodução social. O *tempo livre* surge no depoimento dos trabalhadores como elemento escasso em suas vidas, resultado da extensão da jornada total de trabalho de muitos deles (devido ao acúmulo de vínculos empregatícios) e da realização de outras atividades como estudos e trabalho doméstico.

É importante ressaltar que o tempo dedicado aos estudos apresenta tanto uma dimensão de realização pessoal para os indivíduos, quanto uma porta para a permanência no trabalho, para se encaminhar a outra profissão (mais valorizada por eles) ou para alcançar postos mais elevados na carreira. Desta forma, muitas atividades realizadas no tempo da reprodução social dos teleatendentes estão diretamente ligadas ao tempo da produção econômica.

As jornadas flexíveis de trabalho – como o trabalho noturno, a escala de trabalho, a jornada em tempo parcial e as constantes alterações dos horários de trabalho –, que divergem da jornada padronizada para a maior parte dos trabalhadores, isto é, oito horas diárias, de segunda a sexta-feira e durante o período diurno, alteram a dinâmica do cotidiano dos teleoperadores.

Este capítulo, que surgiu das questões evidenciadas ao longo das entrevistas, procura discutir quais as consequências da flexibilização do trabalho sobre a vida social e familiar dos teleoperadores. Uma das hipóteses norteadoras é que para que a trabalhadora possa se inserir no mercado de trabalho, inclusive por meio deste tipo de jornada, as famílias se reorganizam mantendo sempre uma mulher – seja a mãe, a avó, uma vizinha ou uma empregada doméstica – como responsável pelo trabalho de cuidado dos filhos ou de idosos. Não se pretende aqui esgotar o tema e, do mesmo modo, tais achados não podem ser generalizados para o conjunto de teleoperadores, uma vez que diferentes configurações familiares são encontradas. No entanto, os casos analisados levantam questões que surgem no próprio cotidiano dos trabalhadores e que têm ligação direta com o modo como estão inseridos no mercado de trabalho.

I - Arranjos familiares

O trabalho noturno e aos finais de semana, bem como o prolongamento da jornada de trabalho (devido à manutenção de mais de um vínculo empregatício) e o acúmulo de diversas

atividades – como os estudos – reduzem as possibilidades destes trabalhadores de desfrutar do convívio com amigos e familiares. Os amigos vão se restringindo aos colegas de trabalho, que estão inseridos no mesmo tipo de atividade e de jornada de trabalho, e a convivência dos trabalhadores com a família passa a se concentrar nos finais de semana.

No conjunto de teleoperadores entrevistados, a composição familiar encontrada⁷¹ foi muito diversificada, o que pode se explicar, em parte, pela heterogeneidade do grupo em relação à idade. Assim, há tanto teleoperadores que iniciaram sua inserção no mercado de trabalho por meio do setor de teleatendimento, como há aqueles em idade mais avançada que se reinseriram no mercado de trabalho após o divórcio e a criação dos filhos, como é o caso da Teleoperadora A.

As famílias dos entrevistados ora eram compostas por uma quantidade ampla de membros, ora tinham como principal responsável outro membro da família que não o pai ou a mãe, como uma avó ou uma tia. Alguns, ainda, moravam sozinhos. Na maioria dos casos⁷² não foi encontrada a existência do “modelo familiar nuclear-burguês-tradicional”, isto é, mãe, pai e filhos residindo em mesmo local.

Diversos estudos apontam que o modelo dual tradicional de ‘homem provedor e mulher cuidadora’ vem passando por transformações nas últimas décadas (Bruschini, 1990, 1998; Sorj, 2004, Nogueira, 2006). Este modelo tinha o homem, de um lado, como o participante da esfera pública, que exercia a atividade remunerada e era responsável por garantir economicamente o sustento da família e, do outro lado, a mulher como responsável pelo cuidado dos filhos e zelo da família, que realizava seu trabalho gratuitamente e exclusivamente no âmbito doméstico. Com a participação crescente de mulheres no mercado de trabalho – seja em decorrência da necessidade econômica ou de mudanças sociais e culturais, as quais alteraram a percepção do papel da mulher na sociedade – a conformação familiar foi diretamente influenciada. No entanto, as alterações sofridas no interior das famílias não retiram da mulher a responsabilidade pelo trabalho doméstico. Ao contrário, as mulheres encontram jornadas de trabalho totais mais amplas quando comparadas aos homens.

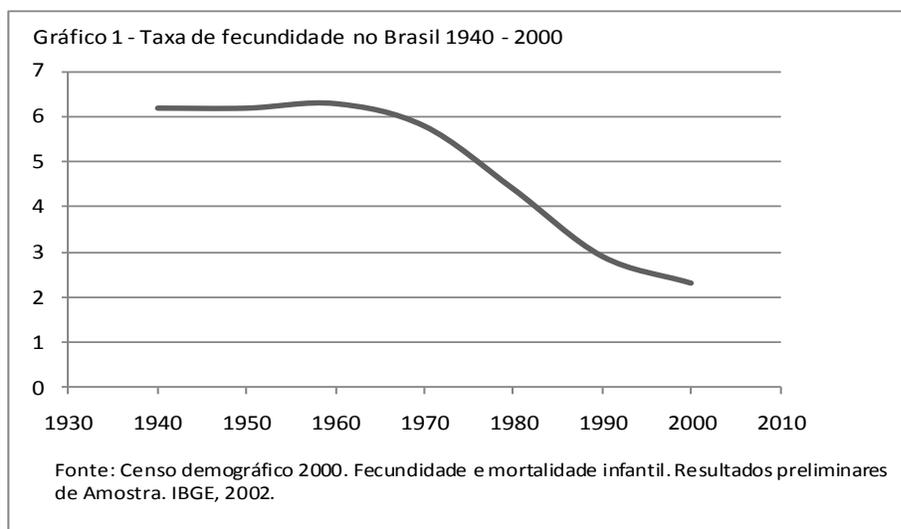
De acordo com Sorj (2004), no Brasil, o processo acelerado de urbanização, a maior participação feminina no mercado de trabalho, o rápido avanço da escolaridade feminina e a queda nas taxas de fecundidade são fatores que, nas últimas décadas, contribuíram para mudar as

⁷¹ Vide Anexo – Tabela 1.

⁷² Com exceção do Supervisor e da Teleoperadora X da empresa B.

representações e as práticas familiares. Hoje, em relação aos anos 1970, as famílias são menores, a idade das pessoas que se casam é mais elevada, o número de divórcios é maior e as relações se estabelecem mais com base em relações de afeto (Araújo e Scalon, 2005).

Segundo dados do IBGE, no Brasil, a taxa de fecundidade feminina era de 6,2 filhos, no ano de 1940, e de 5,8 filhos, em 1970. A partir deste período, essa taxa foi decrescente, sendo de 2,3 filhos em 2000⁷³ (Gráfico 1). Nota-se que essa queda se deu no período em que ocorreu o processo de feminização do trabalho e na era pós-fordista, em que a esfera produtiva passou por uma reestruturação, surgindo novas profissões e formas de gerir o trabalho que abriram portas às trabalhadoras⁷⁴. Tem-se que o menor número de filhos representa uma necessidade para a inserção das mulheres no mercado de trabalho e para o prosseguimento de sua carreira profissional.



As próprias mudanças no seio da esfera produtiva exigiram reconfigurações no interior das famílias. O desemprego e a maior precariedade nas relações de trabalho, inclusive com a queda de rendimentos, exigem que outros membros da família passem a participar do mercado de trabalho (Montali, 2003).

⁷³ Fonte: IBGE, 2002. Censo demográfico 2000: Fecundidade e mortalidade infantil. Resultados preliminares de Amostra. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/pesquisas/fecundidade.html>> Acesso: 04/06/2010.

⁷⁴ O surgimento da pílula anticoncepcional, nos anos 1960, e sua difusão também têm profunda influência sobre essa queda.

Segundo os dados da PNAD, de 1995 a 2005, o rendimento médio mensal da população ocupada considerando todos os trabalhos teve uma queda de 12,7%. Em 1995, esse valor era de, aproximadamente, 920 reais, caindo para cerca de 800 reais, em 2005.

Em relação ao desemprego, os dados mostram que a desocupação atingia 6,1% da população economicamente ativa em 1995. Já em 2005, esse valor subiu para 9,3%. Vale ressaltar que o maior aumento dessa taxa se deu na população de 10 a 17 anos e de 18 a 24 anos. Tal aumento não significa que os jovens tenham saído do mercado de trabalho, mas sim que houve um significativo aumento no número de jovens procurando emprego. Esse movimento tem relação direta com a queda dos rendimentos, que faz com que membros da família antes afastados do mercado de trabalho, como jovens e mulheres, procurem sua inserção nele⁷⁵.

Outra alteração nos arranjos familiares é, hoje, o crescente o número de famílias em que a mulher é a principal responsável pelo provimento do lar. Ainda de acordo com os dados da PNAD, esta tendência foi verificada tanto na região Nordeste como na região Sudeste. No nordeste, a taxa de famílias formadas por mulheres sem cônjuge passou de 17,4% em 1995, para 20% em 2005. Já no Sudeste, essa taxa passou de 15,9% para 18,3%.

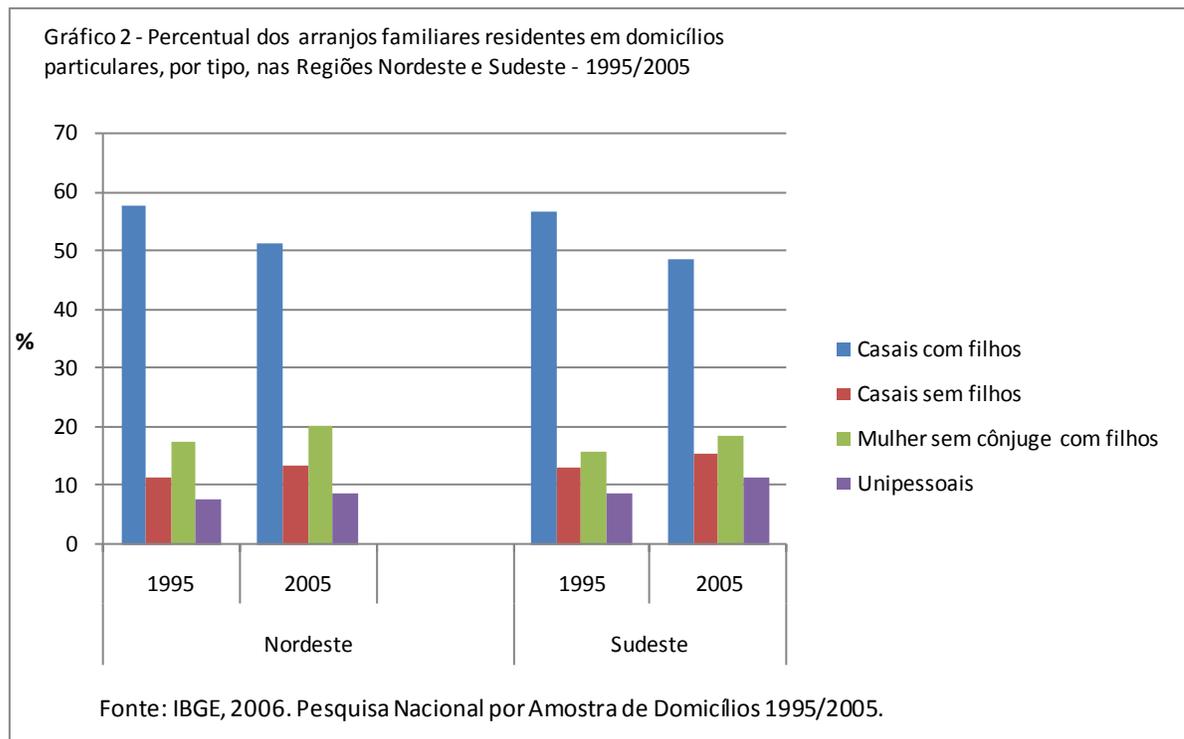
No que se refere às famílias nucleadas por casais com filhos, o movimento foi inverso. No Nordeste, a taxa, que era de 57,7% em 1995, caiu para 51,3% em 2005. No Sudeste, passou de 56,6% para 48,5% no mesmo período. Esse modelo de família ainda segue predominante. No entanto, ele vem dando espaço ao longo dos anos para outras formas de arranjos.

Os dados mostram que a taxa de famílias formadas por casais sem filhos subiu nas duas regiões: no Nordeste passou de 11,3%, em 1995, para 13,4% em 2005. E no Sudeste, as taxas subiram de 13,1% para 15,4%, respectivamente. Da mesma forma, a taxa de famílias unipessoais também sofreu uma elevação: de 7,6%, em 1995, para 8,5% em 2005, no Nordeste, e de 8,6% para 11,5%, na região Sudeste, no mesmo período. As famílias unipessoais são majoritariamente formadas por pessoas com mais de 60 anos e, principalmente, por mulheres⁷⁶ (Gráfico 2). A justificativa pode estar na maior expectativa de vida feminina e no fato de serem as mulheres as responsáveis pela tarefa do cuidado dos idosos e doentes. Assim, junto aos homens de 60 anos deve sempre haver uma mulher cuidando dele, e o inverso pode não ocorrer⁷⁷.

⁷⁵ Dados PNAD, 1995/2005. Fonte: IBGE, 2006.

⁷⁶ Dados PNAD 1995/2005. Fonte: IBGE, 2006.

⁷⁷ Roudinesco (2003) ainda chama a atenção para outras formas de família que foram surgindo em meados dos anos 1970. As famílias formadas por homossexuais, segundo a autora, foram crescentes a partir deste período. Do mesmo



As alterações na sociedade e nas relações de trabalho vão sendo refletidas, então, na esfera privada e na conformação dos arranjos familiares. Nesta pesquisa, as histórias de vida relatadas foram variadas, tendo sido encontrados teleoperadores divorciados e com filhos, solteiros e com filhos e solteiros sem filhos. O perfil de solteiros sem filhos foi maioria, não tendo sido encontrado teleoperadores casados ou residindo com um parceiro.

Do grupo estudado, cinco tinham filhos, sendo três homens e duas mulheres. Destes cinco, os três homens e uma das mulheres não residiam na mesma casa em que seus filhos. Assim, apenas uma das teleoperadoras (Teleoperadora A) residia com os filhos, sendo importante salientar que, neste caso, todos tinham mais de 18 anos e contribuía para o sustento da família⁷⁸.

Chama a atenção, deste modo, a predominância de casos em que o pai ou a mãe não mora com o filho. É possível questionar se este modelo de família está em expansão e se ele se conforma ao modelo de flexibilização tão em voga nas relações de trabalho. As famílias estariam

modo, os processos de adoção, de reprodução e concepção assistida em laboratório, com o desenvolvimento da ciência, trouxeram alterações nos modelos familiares.

assim se flexibilizando na dimensão espacial do mesmo modo em que o trabalho está no tempo – como no caso das jornadas de trabalho – e no espaço – com a internacionalização do trabalho, por exemplo⁷⁹.

No caso dos Teleoperadores F e G, tal situação ocorria por serem divorciados e os filhos morarem com a mãe em outra casa. Já a filha do Teleoperador H – solteiro – morava com a avó em outra cidade. A história relatada por ele indica que houve um impasse no qual a filha ou residiria apenas com ele, uma vez que ele havia acabado de se divorciar, ou os dois morariam com a avó em outra cidade, tendo eles optado por esta última. Anos depois, a família teve que mudar novamente de cidade, mas apenas ele não foi e sua filha continuou a morar com a avó.

Já no caso da Teleoperadora D – solteira –, durante o tempo em que trabalhou à noite, o filho residia com a avó em outra cidade pertencente à Região Metropolitana de São Paulo. Tal situação se deu pela necessidade de a teleoperadora cuidar de uma avó doente, tendo seu filho ido morar em outra residência junto com seus parentes.

Essas situações encontradas parecem evidenciar uma dificuldade em manter tal jornada e tipo de trabalho, bem como o rendimento, com a responsabilidade de cuidar dos filhos. A complexidade da situação permite aventar, ao menos, duas possibilidades: a jornada de trabalho não possibilita que eles sejam o principal responsável pelo filho ou, por não ser o principal responsável pelo filho é que há a possibilidade de inserção em tal jornada de trabalho (como no trabalho noturno ou na assunção de dois vínculos de emprego). Cada trajetória de vida parece originar o modo como a inserção no mercado de trabalho se dá. Frente a uma situação de jornada flexível de trabalho, os teleoperadores se veem diante de um verdadeiro dilema que se coloca para grande parte das mulheres que querem fazer uma carreira ou se manter inseridas no mercado de trabalho: é necessário não ter filhos ou não ser o principal responsável por eles. Hirata e Kergoat (2008) apontam que, no contexto da divisão internacional do trabalho, as mulheres francesas de maior nível socioeconômico cada vez se dedicam mais a suas carreiras e ocupam postos de prestígio, contratando mulheres pobres francesas ou imigrantes para realizar seu trabalho doméstico e de cuidados⁸⁰. As mulheres imigrantes por sua vez têm que deixar seus

⁷⁸ No momento da entrevista, uma das filhas estava desempregada.

⁷⁹ No teleatendimento são comuns os casos em que os países mais desenvolvidos socioeconomicamente instalam suas centrais de atendimento nos países menos desenvolvidos, devido aos menores custos com a força de trabalho (Venco, 2009).

⁸⁰ Esse conflito devido à bipolarização do trabalho feminino foi abordado no capítulo “Relações sociais de sexo no setor de teleatendimento”.

filhos com outras mulheres em seus países de origem. Hirata (2008) aponta haver uma tendência à internacionalização do trabalho reprodutivo e à globalização do trabalho de cuidado.

No caso brasileiro, é importante apontar a forte presença de empregadas domésticas dentro dos lares. Essas tanto realizam o trabalho doméstico – limpar, lavar, cozinhar – como o trabalho de cuidados das crianças pequenas e mesmo de idosos. Segundo dados da Pesquisa Mensal de Emprego, em fevereiro de 2010, os trabalhadores domésticos somavam 7,6% da população economicamente ativa de seis regiões metropolitanas do Brasil. Em 2009, 94,5% dessa categoria eram mulheres e apenas 36,9% do total dos trabalhadores domésticos tinham vínculo de emprego formalizado na carteira de trabalho⁸¹.

As transformações na sociedade, no mundo do trabalho e nas relações familiares, como mostra Bruschini, geram tensões. Segundo a autora, “no nível das relações familiares, mudanças como o ingresso maciço das mulheres no mercado de trabalho, o acesso às novas tecnologias reprodutivas e a reformulação nos padrões de comportamento dos jovens” (1990, p.78) fazem eclodir conflitos e novas negociações entre os sexos e as gerações. Essas negociações originam novas formas de organização e de relação familiar.

Tais mudanças e conflitos têm maior impacto sobre as mulheres, uma vez que permanece sobre elas a responsabilidade pelas atividades domésticas e de cuidado, bem como a articulação destas com as atividades profissionais. Isto fica evidente nos achados de Araújo e Scalon (2005), os quais mostraram que as percepções e vontades das próprias mulheres se alteraram ao longo do tempo, passando o trabalho econômico a ser valorizado por elas. As autoras constataram que o trabalho profissional é objeto de desejo das mulheres como meio de conquistar autonomia⁸². Na pesquisa analisada, 82% das mulheres entrevistadas afirmaram que ‘trabalhar fora de casa é o melhor jeito de a mulher ser independente’ (Araújo e Scalon, 2005). Entretanto, essas mesmas mulheres conferiram uma posição central à maternidade, o que as levou a afirmarem que o trabalho em tempo parcial seria o modo ideal de conciliar o trabalho profissional com o cuidado dos filhos. Isto revela uma tensão, na qual modelos tradicionais patriarcais de percepção quanto

⁸¹ Fonte: IBGE, 2010. As seis regiões metropolitanas consideradas são: Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre. É importante frisar que se considera trabalhador doméstico a pessoa que trabalha prestando serviço doméstico remunerado em dinheiro ou em benefícios, em uma ou mais unidades domiciliares. A pesquisa abarca nessa categoria as empregadas domésticas, faxineiras, diaristas, babás, cozinheiras, lavadeiras, passadeiras, arrumadeiras e acompanhantes de idoso, de doente, de criança à escola, entre outros.

⁸² Essa valorização do trabalho profissional também apareceu no estudo de Fleck e Wagner (2003).

ao papel da mulher e da família convivem com novas práticas e percepções (Sorj, 2004; Fleck e Wagner, 2003).

Porém, o trabalho em tempo parcial não é garantia de uma “conciliação” harmônica para as mulheres entre o tempo com o cuidado dos outros e o tempo do trabalho econômico. Do mesmo modo, outras formas de flexibilização da jornada de trabalho, como o trabalho noturno e aos finais de semana, a escala de trabalho e a constante alteração no horário de trabalho, dificultam essa “conciliação”. Cabe ressaltar, como apontam Hirata e Kergoat (2008), que este próprio termo remete a uma falsa idéia ao indicar haver uma relação harmônica na vida das mulheres quanto a essa questão, já que as pesquisas empíricas revelam que essa relação não é harmônica e sim de conflito e de tensão, como os casos aqui analisados também apontam.

Deste modo, a maternidade ainda aparece como um fator limitador da inserção da mulher no mercado de trabalho. Bruschini e Lombardi (2001/2002), tomando como base as mulheres de 15 anos ou mais que tiveram filhos e cujo último filho é vivo, no ano de 1998, constataram que as taxas de atividade econômica das mães eram mais baixas conforme a menor idade do filho. As mulheres em atividades com filhos menores de 2 anos soavam 47%, e aquelas com filhos de 2 a 4 anos eram 58%. Entre as mulheres com filhos maiores de 4 anos, essas taxas variaram entre 62 e 65%⁸³.

Segundo Bruschini (2006), quanto mais novos os filhos, maior é o tempo dedicado aos cuidados: em 2002, a PNAD mostrou que as mães com filhos menores de 2 anos gastavam 35 horas semanais em trabalho doméstico e aquelas com filhos entre 2 e 4 anos, cerca de 32 horas.

Nota-se, portanto, que a maternidade tem um peso determinante sobre a trajetória profissional feminina. Há um movimento de retirada das mulheres do mercado de trabalho quando os filhos são pequenos e requerem mais cuidados. Entretanto, para aquelas que optam por ou necessitam permanecer no mercado de trabalho, há a necessidade de acionar outras redes, como a de parentesco, de vizinhança ou a contratação de uma empregada doméstica ou babá, para realizar o cuidado de seus filhos.

Hirata e Kergoat (2008) apontam que vem emergindo um novo modelo para se compreender a divisão sexual do trabalho, que denominam como o da “delegação”. Esse modelo aparece em substituição ao da “conciliação”. Ou seja, hoje, cada vez mais mulheres que ocupam posições elevadas no mercado de trabalho delegam suas atividades domésticas e de cuidados a

⁸³ Dados com base na RAIS - Relação Anual de Informações Sociais.

outras mulheres, que são remuneradas para exercerem tais atividades. Essa delegação aparece como forma de solucionar seu problema frente à necessidade de articulação entre a atividade profissional e a doméstica, que tradicionalmente sempre coube a elas.

No Brasil, é frequente a recorrência, principalmente, à contratação de trabalhadoras domésticas remuneradas – no caso das famílias mais favorecidas socioeconomicamente – ou ao acionamento das redes de parentesco e de vizinhança, de modo informal.

Isto se deve, no caso brasileiro, como analisam Sorj et al (2007), à dificuldade de acesso às instituições que cuidam dos filhos pequenos. O acesso à creche pública no país ainda é muito limitado. Segundo Sorj et al (2007), apenas em 39% dos domicílios com crianças de até 6 anos de idade estas tinham frequência em creche pública ou pré-escola. Além disso, as creches, na maioria das vezes, funcionam em tempo parcial, limitando principalmente às mães a realização da jornada de trabalho integral.

Entre os trabalhadores, àqueles que têm contrato de trabalho formalizado é garantido o acesso à creche, mas isto faz com que um grande e crescente contingente de trabalhadores – os “informais” – não seja beneficiado. Ademais, essa garantia prioriza os direitos reprodutivos das mulheres, assegurando benefícios apenas no período de gestação e nos primeiros meses de vida do filho⁸⁴.

Portanto, as estratégias públicas não visam à garantia da articulação entre o trabalho profissional e o trabalho doméstico e de cuidados ao longo da vida do trabalhador, como tampouco visam a uma igualdade de gênero nessa articulação.

Os casos aqui estudados evidenciam a necessidade de acionar outros mecanismos – como a rede de parentesco e de vizinhança – diante da dificuldade em articular trabalho profissional e doméstico. A atribuição das atividades de cuidado e doméstica foi dirigida à avó, a uma tia ou à mãe da criança, nas situações em que o trabalhador era divorciado. Portanto, dentre os rearranjos feitos, manteve-se sempre a mulher como responsável pelo trabalho de cuidado e doméstico.

Sorj (2004) também conclui que há um padrão estabelecido de delegar as responsabilidades domésticas a uma pessoa do sexo feminino, seja qual for a configuração

⁸⁴ O artigo 389 da CLT determina que os “estabelecimentos em que trabalharem pelo menos 30 (trinta) mulheres com mais de 16 (dezesesseis) anos de idade terão local apropriado onde seja permitido às empregadas guardar sob vigilância e assistência os seus filhos no período da amamentação”. Ainda segundo a CLT, essa exigência “poderá ser suprida por meio de creches distritais mantidas, diretamente ou mediante convênios, com outras entidades públicas ou privadas, pelas próprias empresas, em regime comunitário, ou a cargo do SESI, do SESC, da LBA ou de

familiar ou laboral. De acordo com os dados analisados por ela, em 96% dos domicílios pesquisados havia uma mulher como responsável por tais atividades. Ademais, em 49% dos domicílios em que outra pessoa participava da responsabilidade de tais tarefas, esta era uma mulher. Normalmente, tratava-se de empregada doméstica (caso mais comum nas famílias com melhores condições socioeconômicas) ou de avó, irmã, outra pessoa da família ou vizinhas. Segundo Carrasco, a delegação das atividades domésticas a outra mulher é ainda mais comum quando se trata das tarefas de cuidado (dos filhos ou de um parente idoso), ou seja, esta é uma questão que se resolve, não tanto “dentro das relações de casal, mas no conjunto das mulheres enquanto grupo social” (2003, p.26). A presença da avó nos arranjos familiares vem sendo apontada como importante meio para permitir a conciliação, principalmente pelas mulheres, do trabalho econômico com as atividades domésticas (Bruschini, 1990; Araújo e Scalón, 2005). Nos casos relatados em que os teleoperadores não residiam com os filhos, a avó esteve presente, seja como a que necessita de cuidados como, e principalmente, aquela que cuida das crianças pequenas.

Este rearranjo familiar foi notório no caso de uma teleatendente, em cuja família de quatro gerações (avó, mãe, filha e neto) houve uma alteração no papel de cuidado: a filha (Teleoperadora D) cuidava e residia com a avó doente, enquanto que a sua mãe cuidava e residia com o neto⁸⁵.

A não possibilidade de delegar as atividades de cuidado e domésticas a outra pessoa faz com que as carreiras profissionais femininas sejam marcadas por uma constante entrada e saída do mercado de trabalho (Georges e Guimarães, 2005; Carrasco, 2003). Ou seja, a carreira profissional feminina é ditada e entrecortada pela vida familiar.

Ademais, as mulheres com filhos e, principalmente, as consideradas “chefes de família”, tendem a suportar e se submeter mais facilmente aos trabalhos precários e com menores salários, uma vez que dependem da atividade remunerada para a sobrevivência familiar. Tal fato foi notado por Braga (2009) entre as trabalhadoras em domicílio do setor calçadista. Do mesmo modo, a fala da entrevistada aponta essa submissão diante do adoecimento do filho e da dependência do convênio médico que a empresa lhe oferece:

entidades sindicais”. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/decreto-lei/del5452.htm>>. Acesso: 21/06/2010.

⁸⁵ No momento da segunda entrevista, esta teleoperadora estava residindo novamente com seu filho, juntamente com sua mãe, pai, irmã e dois sobrinhos. Ela havia deixado de cuidar da avó, com quem até então morava.

“Eu estou cansada, já não aguento mais. Estou procurando outra coisa. Eu vou arranjar outra coisa para eu sair (...) Eu trabalho mesmo, porque eu realmente preciso trabalhar. São quatrocentos reais, mas eu preciso porque o meu filho, este final de ano, ele teve uma convulsão, um problema sério”. [Teleoperadora D, 30/03/2009]

Assim, como sugere Bruschini (1998), a manutenção do modelo em que as mulheres seguem responsáveis pelo trabalho doméstico, pelo cuidado, educação e socialização dos filhos, e tendo o lar como seu *locus* primordial, é condicionante da participação feminina no mercado de trabalho, uma vez que esta “depende de uma complexa combinação de características pessoais e familiares, como o estado conjugal e a presença de filhos, associados à idade e à escolaridade da trabalhadora, assim como a características do grupo familiar, como o ciclo de vida e a estrutura familiar” (1998, p.4).

Deste modo, ainda que os modelos familiares sejam alterados, a divisão sexual dentro do espaço reprodutivo se mantém. Mesmo as mulheres que trabalham de forma remunerada, fora do seu lar e em tempo integral seguem sendo as principais responsáveis pelas tarefas domésticas (Bruschini, 1990; Dedecca, 2004, 2008). Isto leva Carrasco (2003) a sugerir que o modelo dual de família sofreu alterações, configurando outro modelo, no qual o homem mantém seu papel quase intacto, enquanto que a mulher passa a exercer duas tarefas – as atividades no âmbito doméstico e de cuidado e o trabalho profissional. Ou, como já indicado, transfere as primeiras a outras mulheres.

Portanto, o trabalho das mulheres no âmbito privado segue sendo decisivo na organização da esfera produtiva e na manutenção do modelo econômico vigente. As palavras de Zaretsky contribuem para evidenciar essa dependência:

A organização da produção na sociedade capitalista apóia-se na existência de uma certa forma de vida familiar. A produção socializada do sistema de trabalho assalariado, sob o capitalismo, é sustentada pelo socialmente necessário mas privado trabalho das donas de casa e mães (Zaretsky, 1976, p.27).

Mesmo que as famílias se rearranjam para se conformar às mudanças sociais, culturais e econômicas, o trabalho das mulheres dentro dos lares ainda segue sendo a regra.

II - O trabalho doméstico

Como visto, diante da dificuldade em conciliar o trabalho profissional e as atividades de cuidado, ocorre uma transferência destas últimas a outras pessoas. Do mesmo modo, os demais afazeres domésticos também se inserem nesta lógica.

Chama a atenção que dos quatro teleoperadores do sexo masculino entrevistados, três residissem sozinhos e um residisse com um amigo⁸⁶. Dois afirmaram ser responsáveis por realizar o trabalho doméstico.

Alguns estudos recentes vêm evidenciando uma crescente, mas ainda pouco expressiva, participação masculina dentro da esfera doméstica. No entanto, este crescimento se dá de maneira lenta e se configura apenas como uma ajuda, uma cooperação com as atividades desempenhadas pelas mulheres (Bruschini, 1990; Sorj, 2004; Carrasco, 2003). Segundo os dados da PNAD, de 1995 a 2005, o percentual de homens que afirmaram realizar afazeres domésticos subiu cerca de dois pontos na população de 10 anos ou mais de idade. No entanto, as mulheres gastam em média 25,2 horas semanais com estes afazeres, enquanto os homens gastam 9,8 horas (IBGE, 2006).

Também evidenciam-se diferenças quanto à natureza deste tipo de trabalho. Os homens exercem as atividades ligadas à socialização dos filhos (lazer, acompanhar atividades escolares), de gestão do lar (pagar contas, cuidar do orçamento) e aquelas ligadas à esfera pública (como fazer compras em supermercado). Já as mulheres seguem fazendo as atividades domésticas mais tradicionais (como limpar a casa, lavar e passar a roupa, entre outras).

No caso dos dois teleoperadores acima mencionados, é importante lembrar que eles residem sozinhos e, portanto, não têm com quem dividir este trabalho. Os outros dois teleoperadores indicaram ter uma vizinha ou uma tia que realizavam tais atividades para eles.

“Tenho uma tia que limpa [a casa] para mim, ainda. Pago, pouco, mas pago. Quem deu o preço foi ela”. [Teleoperador H, 19/11/2008]

“Atualmente, eu tenho uma vizinha que faz esse trabalho [trabalho doméstico]. (...) Pagamos ela para fazer... Eu mesmo pago para ela pra lavar minha roupa, que eu não tenho tempo. Já ele [colega com quem resido], leva as roupas dele para a mãe dele lavar. E a comida, a gente

⁸⁶ No momento da segunda entrevista, passou a residir com dois irmãos que migraram da Bahia para São Paulo em busca de emprego.

que faz. E algumas tarefas, como limpar a casa, é a mulher que faz. É essa vizinha que faz esse trabalho”. [Teleoperador E, 15/10/2009]⁸⁷

Entre as mulheres mais jovens, nenhuma apontou ser a principal responsável da casa por realizar os afazeres domésticos. Tal fato foi justificado pela “falta de tempo”. Nestes casos, era a mãe ou avó que faziam tais atividades. As duas teleoperadoras mais velhas e com filhos apontaram dividir essa responsabilidade com eles (Teleoperadora A) ou com outra mulher da família com quem residia (Teleoperadora D).

“(...) ajudo minha cunhada fazer o almoço, que é minha cunhada que faz o almoço lá em casa. (...) Então ela que faz, eu só ajudo, lavo a louça, arrumo a cozinha e tal. Faço o serviço normal”. [Teleoperadora D, 16/06/2008]

Uma das teleoperadoras indicou que a tia era a principal responsável por realizar o trabalho doméstico, chegando a apontar que nada fazia deste tipo de atividade. No entanto, ao longo de sua fala, apontou realizar as tarefas referentes a ela, individualmente, e não a toda a família.

“[E quem faz a comida?] Minha tia. [Quem cuida mais da casa é ela?] É ela (...) [E ela trabalha fora?] Minha tia? Não. (...) Ela foi costureira a vida inteira. [E na sua casa, você ajuda em quê?] Nada. Não dá também. Não dá. As minhas coisas eu faço. Lavo roupa, arrumo minhas coisas. Minhas coisas. (...) Mas, comida... Assim... se tem, eu como; se não tem eu como na rua. Porque não dá tempo para me preocupar com isso. Não dá também”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

A contraposição de suas falas nos permite constatar que há a percepção deste tipo de atividade como responsabilidade natural feminina. Assim, algumas tarefas realizadas por ela não chegam a ser consideradas como um trabalho de fato, ficando invisibilizadas em seu cotidiano. Sua fala enfatiza apenas que a falta de tempo não permite que ela seja a principal responsável por tais atividades.

É importante notar que a maioria dos casos analisados revelou que há uma mulher responsável pela realização deste tipo de trabalho para que os trabalhadores possam exercer suas atividades remuneradas do modo como o fazem. Em nenhum destes casos, essa mulher era

⁸⁷ No momento da segunda entrevista, o Teleoperador E relatou que a vizinha não trabalhava mais na limpeza de sua

contratada de modo formal, embora algumas sejam remuneradas pelo trabalho que realizam. No geral, eram mulheres que prestavam um serviço informal ou de auxílio e que fazem parte da rede social dos teleoperadores, como uma tia, a mãe ou uma vizinha.

III - Relações familiares e afetivas sob o impacto da flexibilização da jornada de trabalho

No caso dos trabalhadores de teletendimento, a vida familiar sofre influência direta da forma como estão inseridos no mercado de trabalho. A relação entre pais e filhos encontra um obstáculo que se dá pela configuração da jornada de trabalho a que estão submetidos. Entre os teleoperadores que não residem com seus filhos (Teleoperadora D e Teleoperadores F, G e H), os dias de encontro e convivência entre eles são reduzidos.

Como os relatos apresentados indicam, na maioria das vezes, o encontro com os filhos só é possível nos dias de folga. E, como agravante, em muitos casos esse encontro só é possível quando tais dias coincidem com o final de semana, o que, como visto no capítulo anterior, pode ocorrer apenas uma vez por mês. Deste modo, evidencia-se mais uma vez como o tempo da reprodução social é moldado pelo tempo da produção econômica. O modelo de produção capitalista impõe normas sobre a apreensão e organização do tempo, bem como o disciplinamento dos corpos e dos hábitos. As relações pessoais também sofrem sua interferência, uma vez que os mais variados aspectos da vida social são pautados pelas configurações do modelo produtivo vigente.

No caso dos dois teleoperadores divorciados, há um acordo com a ex-cônjuge de visitas semanais ou quinzenais do pai ao filho. Mas, como apontam as entrevistas, esses encontros ficam prejudicados, pelo fato de o pai trabalhar à noite, inclusive aos sábados e domingos.

“Eu tento ver [minha filha] todo final de semana, mas é bem difícil. (...) eu moro sozinho, se eu for buscar minha filha [nos finais de semana], eu não posso porque não tem com quem fique [quando vou trabalhar]. Enfim, aí tem vários problemas que geram”. [Teleoperador F, 14/05/2008]

No caso da Teleoperadora D, sua entrevista indicou que, quando trabalhava de madrugada, era apenas possível ver o filho aos finais de semana.

casa. Ele e os dois irmãos – que passaram a morar com ele – dividiam as tarefas.

“[E quando você vê seu filho?] De final de semana. Eu pego ele só de final de semana por causa da escola. (...) Ele está na escola à tarde. Eu só pego ele de final de semana”. [Teleoperadora D, 16/06/2008]

Mas, ao longo da entrevista, seu relato apontou que nem todos os finais de semana esse encontro era possível. Assim, os encontros familiares obedecem à escala de trabalho à qual os teleatendentes estão submetidos.

“[E todo final de semana você vê seu filho?] Não todo final de semana porque, quando eu trabalho, minha folga cai durante a semana, não dá para eu pegar ele, não tem como pegar ele. Porque se eu pego ele, ele tem que ficar na minha casa e ele vai dormir sozinho, e ele morre de medo de dormir sozinho. Então eu acabo, às vezes, nem pegando. Mas eu ligo, a gente sempre se liga. Eu sempre ligo para ele e falo”. [Teleoperadora D, 16/06/2008]

Em outro caso, o Teleoperador H indicou que não tem a possibilidade de visitar a filha – que mora em outra cidade – por não ter dois dias consecutivos de folga, o que o impede de viajar. A solução encontrada é a filha se deslocar para encontrá-lo.

Vale ressaltar que nos dias de folga dedicados ao passeio e visitas aos filhos, o hábito de dormir e descansar (como mencionado no capítulo anterior) para compensar os dias trabalhados é deixado de lado. Os relatos indicaram que, nestes casos, acumula-se cansaço, o que posteriormente irá se refletir no desgaste físico do trabalhador.

“[E tem final de semana que é do seu filho e outro que não?] Aí eu fico acordado. (...) Na semana que é do meu filho, eu fico acordado. [Aí quando é final de semana dele...] Eu pego ele, saio com ele. (...) Não durmo. Aí fico o dia inteiro acordado. Fico com sono de dia. Aí quando chega à noite, já é meu horário da noite. Aí eu desperto”. [Teleoperador G, 15/08/2008]

Outro elemento apontado por aquelas que residiam com seus filhos e trabalhavam à noite ou de madrugada – como era o caso da Teleoperadora A e, no momento da segunda entrevista, também o da Teleoperadora D – foi o fato de seus filhos também mudarem suas rotinas de acordo com a jornada de trabalho da mãe. Deste modo, os filhos esperavam a chegada da mãe em casa para conversarem ou para irem dormir.

“(...) Então ela [uma das filhas] fica esperando eu chegar e aí nós ficamos batendo papo. Bom... conversamos até... É uma loucura a minha casa. A gente faz um encontro familiar às quatro da manhã, cinco horas da manhã. (...) Os meus [filhos] gostam de ficar assistindo TV até uma da manhã. Dá uma esticadinha até a mamãe chegar”. [Teleoperadora A, 29/08/2008]

“Chego em casa onze e meia da noite. [Aí seu filho já está dormindo?] Não, ele me espera. Como eu mudei de horário, ele fica me esperando agora. Incrível mas ele fica me esperando”. [Teleoperadora D, 30/03/2009]

Deste modo, o encontro entre pais e filhos, muitas vezes, mesmo que contrariando a vontade dos pais, é limitado aos finais de semana ou ainda apenas aos dias de folga que coincidam com os finais de semana. A convivência familiar é, portanto, ditada pelo tempo do trabalho. O estudo de Miranda (2005) com mulheres trabalhadoras no comércio de uma cidade de Santa Catarina também encontrou esses resultados. Segundo ela, o dia de folga não fixo dificulta a convivência das trabalhadoras com seus esposos e filhos, e o trabalho aos domingos afeta profundamente sua vida familiar.

Para aqueles que não têm filhos, a mesma dinâmica parece se estabelecer na convivência familiar. O Teleoperador E⁸⁸ encontra seus familiares apenas aos finais de semana. No entanto, seu relato aponta que nem sempre é possível fazê-lo, devido ao cansaço que isto gera ao longo da semana.

“No meu dia de folga eu prefiro... Primeiro, se for no final de semana, eu saio. Vou sair com meu irmão, vou para a casa dos meus tios, ficar com minha família; me divertir um pouco; distrair a cabeça. (...) Não é todo final de semana que eu vou para lá porque... se eu for para lá todo final de semana, eu não consigo descansar. Lá é mais diversão, mais zoeira, então eu não consigo deitar, dormir”. [Teleoperador E, 06/08/2008]

Os encontros afetivos – com namorados – também são pautados pela jornada de trabalho. A possibilidade de encontros varia conforme o rodízio de folgas.

⁸⁸ Sua mãe e alguns irmãos permaneciam na Bahia, de onde ele veio para trabalhar. No momento da segunda entrevista, mais um irmão se encontrava em São Paulo trabalhando.

“Ai, eu vi ele [meu namorado] ontem, que era minha folga à tarde. Hoje eu não vou ver, nem amanhã. Acho que só segunda”. [Teleoperadora B, 09/08/2008]

Este capítulo elucidada que a flexibilização da jornada de trabalho tem impacto direto sobre as relações afetivas e familiares, bem como sobre seus arranjos. A dissonância entre as jornadas flexíveis de trabalho – como o trabalho noturno, aos finais de semana e por escalas – e a jornada regular para a maior parte dos trabalhadores acarreta um comprometimento da vida social e dos vínculos familiares. As famílias se deparam com a necessidade de se rearranjarem para que os trabalhadores possam se manter inseridos no mercado de trabalho e, principalmente, com mais de um vínculo de emprego ou em jornadas de trabalho flexíveis. Portanto, as novas normas temporais que vão se estabelecendo no mercado de trabalho levam a novas configurações familiares. Tais rearranjos sempre mantêm uma mulher na realização do trabalho doméstico e de cuidados. Ou seja, há um ciclo que continua a atribuir à mulher a responsabilidade pelas atividades da reprodução social.

Deste modo, o comprometimento das relações sociais e os novos arranjos familiares, advindos do modo como a flexibilidade da jornada de trabalho vem se estabelecendo, dão pistas para se pensar quais os mecanismos acionados pelos trabalhadores para garantirem o viver e o conviver. A divisão sexual do trabalho aparece como um desses elementos centrais.

Considerações Finais

O mundo do trabalho vem passando por inúmeras transformações que tanto são configuradas como configuram a organização da sociedade. Ao longo desta pesquisa tentou-se compreender como a categoria *tempo* serve tanto para o controle e regulação do trabalho quanto para a organização da vida dos trabalhadores. Os profissionais do setor de teleatendimento apareceram como um importante campo para esta compreensão.

O teleatendimento vem sendo objeto de atenção de diversos estudos⁸⁹ como forma de compreender as relações de trabalho em voga na sociedade atual, por ser este um setor que alia, de um lado, alta tecnologia e sistemas de informação e, de outro, forte intensificação e precariedade do trabalho. Nele predomina um rigoroso controle do trabalho, baixa remuneração, pouca possibilidade de ascensão profissional e alta taxa de adoecimento entre os trabalhadores. Esta última decorre, principalmente, da forte pressão estabelecida sobre os trabalhadores para que estes atinjam metas elevadas de vendas e de número de atendimentos em reduzido período de tempo.

Nas empresas de teleatendimento, os teleoperadores permanecem sob uma vigília constante, que se dá por meio da monitoração. Isto é, todos os atendimentos realizados são gravados e uma amostra é escutada e analisada por uma equipe responsável, a fim de verificar a qualidade do serviço prestado, a entonação da voz, o cumprimento rigoroso dos *scripts*, o resultado do atendimento, entre outros. Os teleoperadores não têm conhecimento de quais atendimentos são escutados e avaliados.

Do mesmo modo, o tempo de cada ligação e das pausas – destinadas ao descanso – é minuciosamente controlado, assim como o comportamento dos teleoperadores na central de atendimento. Estes devem obedecer à disciplina imposta pela empresa, que normalmente os proíbe de circular pela central, levantar ou se ausentar da posição de atendimento (PA) – exceção para o tempo da pausa – e levar objetos pessoais para a PA.

Portanto, neste setor, o controle se dá sobre os mais diferentes aspectos envolvidos neste tipo de atividade: o tempo, a voz e os corpos dos teleoperadores. E ocorre de maneira constante, o que faz com que os teleatendentes permaneçam durante toda a sua jornada de trabalho com a percepção de que estão sendo monitorados e vigiados.

⁸⁹ Antunes e Braga, 2009; Braga, 2006; Nogueira, 2006; Rosenfield, 2007, 2007b; Venco, 2003, 2009.

O cumprimento das metas e das regras estipuladas pela empresa resulta em uma “premiação” ao final do mês, que compõe a parte variável do salário. Os teleoperadores, portanto, visam conseguir esta premiação como forma de contornar os baixos salários. No entanto, atingir as metas exige-lhes demasiado esforço, uma vez que as imposições quanto ao tempo e o número de atendimentos, bem como das vendas, são altíssimas.

Há uma pressão por parte da empresa para que esses trabalhadores aumentem sua produtividade cada vez mais. Como resultado, os teleoperadores apresentam elevadas taxas de absenteísmo e de adoecimento. Este setor é marcado por uma elevada taxa de rotatividade, que se dá tanto por demissões – por parte da empresa ou do próprio empregado – como por afastamento devido ao adoecimento.

O setor de teleatendimento, composto por uma ampla gama de jovens e de mulheres, é apontado, nos discursos dos entrevistados, como um emprego de “passagem”, que permite conciliar trabalho profissional com os estudos e adquirir experiência profissional para posteriormente galgar postos mais valorizados. No entanto, a prática difere dos discursos, sendo comum a constante entrada e saída dos teleoperadores no setor. Devido à ampla oferta de empregos, o teleatendimento desponta como a única possibilidade ou como a mais promissora (uma vez que há contrato de trabalho formalizado e por tempo indeterminado), ainda que os trabalhadores busquem alternativas. Assim, parece haver um ciclo em que os trabalhadores são amplamente inseridos no setor e posteriormente excluídos, para em seguida, serem reinseridos nele. Isto é possível, uma vez que o setor de teleatendimento se apropria do trabalho das parcelas da população mais marginalizadas e discriminadas do mercado de trabalho.

Neste setor, as mulheres estão em maioria. Tal fato se deve pelas qualidades consideradas, social e historicamente, inerentes e naturais a elas – como atenção, amabilidade e paciência – serem tidas como ideais para este tipo de atividade. Os estereótipos femininos são utilizados pelos empresários do setor para justificar a maior presença feminina.

No entanto, ainda que estejam em maioria, isto não significa que elas se encontram em condições de vantagem ou de igualdade quando comparadas aos homens. Ao contrário, as entrevistas e a análise do setor evidenciam que elas encontram maior dificuldade de ascensão na carreira do que os homens. Há um menor número de mulheres em cargos de chefia – como supervisores e gerentes. Da mesma forma, assiste-se a um declínio no número de mulheres conforme aumenta a exigência de especialização e de conhecimento técnico – e

consequentemente conforme aumenta o salário. A detenção do conhecimento técnico é socialmente atribuída aos profissionais do sexo masculino. Assim, há um “teto de vidro” (Daune-Richard, 2003), uma barreira invisível que dificulta e retarda a passagem das mulheres para níveis mais altos na hierarquia das empresas e mais valorizados na carreira.

O modo como este setor se configura reproduz uma divisão existente na sociedade, que difere as práticas de homens e mulheres e as hierarquiza. Embora mudanças na sociedade e na cultura sejam visíveis, inclusive com alterações nas representações quanto ao papel das mulheres, ainda há o predomínio de uma relação assimétrica entre os sexos.

As mulheres, ao longo da história, foram destinadas à esfera privada e ao trabalho doméstico e de cuidados, e os homens à esfera pública, produtiva e mais valorizada. A divisão sexual do trabalho, portanto, separou os trabalhos em masculino e feminino e atribuiu um maior valor ao primeiro.

No entanto, as mulheres cada vez mais passaram a participar, junto aos homens, da esfera produtiva. A participação feminina no mercado de trabalho foi caracterizada pela consideração da mulher como força de trabalho menos valorizada e, assim, por sua manutenção em postos de trabalho precários e vulneráveis. Tal feito seguia a lógica de tomar a manutenção do zelo do lar e o cuidado dos filhos e da família como a função principal da mulher. A precariedade do trabalho feminino aparece como uma marca que acompanha a participação das mulheres na força de trabalho.

Neste sentido, as mulheres são duplamente exploradas pelo capital: tanto na esfera produtiva como na da reprodução social. O capital, ao se apropriar e incorporar a força de trabalho feminina, utilizou e reforçou a divisão sexual do trabalho.

Assim, se o setor de teleatendimento, em geral, é caracterizado pelo baixo salário, pela dificuldade de ascensão na carreira, pela intensificação do trabalho e pelo adoecimento físico e mental dos trabalhadores, as mulheres são profundamente afetadas, uma vez que elas se encontram nos níveis mais baixos do setor.

Outro importante aspecto de análise ao longo desta pesquisa está relacionado ao tempo de trabalho destes profissionais. Como apontado anteriormente, o sentido deste trabalho para os entrevistados estava vinculado à possibilidade de, no futuro, alcançar outras profissões, ainda que o discurso tenha se apresentado diferente da prática. Para os teleoperadores, este objetivo só era possível devido ao fato de o trabalho ser realizado em tempo parcial – seis horas e vinte minutos

diários. Deste modo, fez-se necessário investigar qual era o sentido do tempo do trabalho na vida dos teleatendentes.

Os teleoperadores entrevistados estavam submetidos a jornadas flexíveis de trabalho, aqui consideradas como o trabalho em tempo parcial, por escalas de trabalho, pelo trabalho noturno e aos finais de semana. Com a expansão dos serviços 24 horas por dia, como é o caso de uma ampla gama de empresas de teleatendimento, há a necessidade, cada vez maior, de trabalhadores realizando as atividades durante todo o dia e durante todos os dias da semana. Para tanto as empresas se utilizam de turno de revezamento de equipes e do trabalho por escala – seis dias de trabalho e um de descanso, inclusive aos finais de semana e feriados.

Ademais, é recorrente no setor a prática de alteração do horário de trabalho. No contrato de trabalho assinado pelos teleoperadores junto à empresa contratante, não ficam estipulados o horário e o local de trabalho, o que permite maior liberdade à empresa quanto à alteração periódica destes.

O modo como as jornadas flexíveis de trabalho afetam a vida dos trabalhadores aparece como um campo fundamental para compreender o processo de trabalho em geral. Cabe ressaltar que, desde as últimas décadas do século XX, a flexibilização das relações de trabalho tornou-se recorrente. Esta aparece como um processo em configuração que se dá por meio da flexibilidade da remuneração, do vínculo, da jornada de trabalho e do papel das instituições (Krein, 2007) e que acarreta modificações tanto no que se refere ao campo do trabalho como à vida dos trabalhadores.

O trabalho em tempo parcial foi apontado pelos teleoperadores como uma possibilidade de conciliar o trabalho profissional com outras atividades, como os estudos e o trabalho doméstico. No entanto, em diversos casos, os teleoperadores apontaram que o trabalho em tempo parcial permitia o acúmulo de vínculos empregatícios. Tal acúmulo foi indicado como uma forma de contornar os baixos salários. Nestes casos, os teleoperadores vivenciavam uma jornada total de trabalho elevada, isto é, de doze a quinze horas diárias.

Do mesmo modo que o trabalho em tempo parcial, o trabalho noturno também foi apontado como aquele que permite conciliar outras atividades, além de contornar o baixo salário, uma vez que é pago um adicional sobre cada hora trabalhada no período noturno. Ademais, ele também foi indicado como um trabalho menos intenso e submetido a menor pressão quando comparado ao diurno. Assim, este tipo de jornada de trabalho contribuiria para driblar duas das

principais dificuldades encontradas pelos teleatendentes, isto é, o baixo salário e a elevada intensidade do trabalho.

No entanto, o trabalho noturno onera o trabalhador na medida em que as necessidades fisiológicas do corpo – como a alimentação e o sono – precisam se adaptar a uma nova norma. Entre os trabalhadores do período noturno, o sono aparece como de menor qualidade do que o dos trabalhadores diurnos, sendo entrecortado durante as horas do dia. Os teleoperadores indicaram ter dificuldade em manter horas prolongadas de sono, bem como em adaptar o tempo destinado à alimentação.

Estas dificuldades são ampliadas a partir do momento em que há uma alteração no horário de trabalho imposta pela empresa, como foi o caso da equipe estudada. Os teleoperadores do período noturno entrevistados tiveram seu horário de trabalho alterado para o período diurno. Isto acarretou conseqüências na vida dos trabalhadores em seus diferentes aspectos: o salário foi reduzido (devido à perda de adicional noturno); houve uma intensificação do trabalho (devido ao maior fluxo de atendimentos no horário diurno); o corpo teve que se readaptar aos novos horários; e as demais atividades – como o estudo – tiveram que se adequar ao novo horário de trabalho.

Nota-se, portanto, que os trabalhos em tempo parcial e noturno não representam para os trabalhadores uma ampliação do seu tempo livre ou uma melhor articulação entre o tempo da produção econômica e o da reprodução social. Ao contrário, a pesquisa mostrou que o tempo do trabalho profissional regula o modo como a vida social se estabelece.

Na medida em que os trabalhadores se submetem a jornadas que diferem do esperado para o restante da população, a vida social fica prejudicada. Os teleoperadores vivenciam uma separação entre o tempo do seu trabalho e aquele que norteia a maior parte da sociedade. As necessidades pessoais dos trabalhadores – como alimentação e sono – bem como os aspectos sociais da vida – como a convivência com amigos e familiares e o acesso a instituições, como hospitais, escolas, e outros – têm que ser adaptadas. Como consequência, os trabalhadores expõem-se a um maior desgaste físico e mental.

Assim, a convivência familiar e afetiva fica submetida aos tempos impostos pelo trabalho profissional. Nas falas dos teleoperadores entrevistados, a percepção de “falta de tempo” foi unânime. Esta se deve à intensificação do trabalho e ao tipo de jornada em que estão inseridos,

como a escala de trabalho (seis dias de trabalho e um de folga, que não é fixo) e o trabalho noturno.

O trabalho aos finais de semana e a existência de apenas um dia de descanso semanal, que poucas vezes coincide com o sábado ou o domingo, também contribuem para a redução do desempenho físico e mental dos teleoperadores, bem como para a sensação de haver pouco tempo disponível para o lazer e a convivência com amigos, familiares e namorados.

Diante de tais jornadas de trabalho, o entorno e as redes ligadas aos trabalhadores também são afetadas. Ao analisar os arranjos familiares dos entrevistados, foram encontrados diferentes modelos familiares, que não o “nuclear-burguês-tradicional”.

Na maioria dos casos em que os teleoperadores tinham filhos, eles não residiam em mesma casa. E, muitas vezes, os encontros entre eles ficavam pautados pela escala de trabalho dos teleatendentes. Devido ao trabalho à noite e aos finais de semana, bem como ao fato de terem apenas um dia de descanso por semana, em diversos casos, os encontros eram limitados às folgas que coincidiam com os finais de semana (que, não raramente, ocorria somente uma ou duas vezes por mês). Os resultados encontrados ao longo desta pesquisa permitiram aventar que as famílias parecem seguir a dinâmica de flexibilização que se dá sobre o trabalho e, assim, estariam se flexibilizando na dimensão espacial. Deste modo, não apenas os trabalhadores são afetados pelo tipo de jornada de trabalho a que estão submetidos, mas também os membros da família.

O encontro com familiares, amigos e namorados também obedece à lógica do tempo do trabalho e se limita aos dias de folga. No entanto, para a maioria dos entrevistados, o dia de folga acaba sendo insuficiente para realizar as atividades que ficaram pendentes ao longo da semana, repor o sono e manter uma convivência social adequada. Muitos teleoperadores manifestaram dedicar o dia de folga para dormir e, assim, compensar a má qualidade do sono ao longo da semana. Em outros casos, este dia era destinado aos afazeres domésticos.

Essas dinâmicas parecem afetar mais intensamente as mulheres trabalhadoras, uma vez que elas se encontram majoritariamente nos postos menos valorizados e mais precarizados. Como mencionado, o trabalho doméstico e de cuidados segue sendo considerado como responsabilidade feminina. Diante disso, as trabalhadoras buscam soluções para realizarem a articulação entre este tipo de trabalho e o profissional. A maior participação feminina em trabalhos em tempo parcial ou em domicílio não se dá por acaso, mas segue a lógica de manutenção da responsabilidade primordial das mulheres no lar, com a criação e educação dos filhos, bem como com o cuidado

destes, dos idosos e de outros parentes dependentes. No entanto, a articulação por parte das mulheres entre essas duas esferas – profissional e doméstica – é conflituosa e difícil de ser estabelecida.

As soluções a que elas recorrem se dão tanto pela contratação de mulheres para as quais delegam suas atividades de cuidado e domésticas, quanto pelo acionamento do auxílio de outras mulheres pertencentes a suas redes sociais, de parentesco ou de vizinhança. Como resultado, há a reprodução de um ciclo que mantém a mulher como responsável pelo trabalho doméstico e de cuidados, além de mantê-la em trabalhos precários e menos valorizados.

Deste modo, pode-se concluir que os serviços 24 horas por dia – que exigem trabalhadores em atividade durante todo o dia – e a flexibilização das jornadas de trabalho impõem uma nova norma temporal que recai tanto sobre a organização do trabalho como sobre toda a sociedade. Ela afeta o trabalhador, mas também o seu entorno e redes ligadas a ele.

Esta dinâmica reforça a exploração do trabalhador pelo capital, utilizando diferentes modos de gerir e organizar o trabalho. A flexibilização das relações de trabalho aparece como um destes elementos. A flexibilidade quanto ao vínculo, à remuneração e à jornada de trabalho tem significado para grande parcela dos trabalhadores a experiência de uma situação de precariedade que não se dá apenas no trabalho, mas se propaga para a vida em geral. Essa situação é acentuada para as mulheres, devido à assimetria nas relações sociais de sexo e à divisão sexual do trabalho. Assim, gênero e capitalismo se confluem para a maior exploração sobre a força de trabalho feminina.

O setor de teleatendimento desponta, portanto, como uma categoria privilegiada para se analisar quais as consequências das mudanças na esfera produtiva, inclusive por meio da flexibilidade e precariedade do trabalho, e quais os mecanismos acionados pelos trabalhadores diante destas situações. Analisar o modo como se estabelece a organização entre o tempo da produção econômica e o da reprodução social dá pistas para compreender como as mudanças na esfera do trabalho são vivenciadas pelos trabalhadores e como elas afetam tanto a vida individual de cada trabalhador como da sociedade em geral. Focar a atenção sobre as trabalhadoras permite compreender as particularidades no que tange às mulheres e, assim, como a divisão sexual do trabalho se mantém e se reproduz.

Referências Bibliográficas

ABRAMO, Laís. Inserção das mulheres no mercado de trabalho na América Latina: uma força de trabalho secundária. In: HIRATA, Helena; SEGNINI, Liliana (orgs.). *Organização, trabalho e gênero*. São Paulo: Editora Senac, 2007, p. 21/41.

ANTUNES, Ricardo. A era da informatização e a época da informalização: riqueza e miséria do trabalho no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006, p.15-25.

_____. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2007.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

ARAÚJO, Angela Maria Carneiro et al. *Os sentidos do trabalho da mulher no contexto da reestruturação produtiva*. In: VII Congresso luso-afro brasileiro de ciências sociais. Portugal, 2004.

ARAÚJO, Clara; SCALON, Celi. Percepções e atitudes de mulheres e homens sobre a conciliação entre família e trabalho pago no Brasil. In: ARAÚJO, Clara; SCALON, Celi (orgs.). *Gênero, família e trabalho no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005, p.15-77.

BESSE, Susan K.. *Modernizando a desigualdade: reestruturação da ideologia de gênero no Brasil 1914-1940*. São Paulo: Edusp, 1999.

BEYNON, Huw. As práticas do trabalho em mutação. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Neoliberalismo, trabalho e sindicatos: reestruturação produtiva na Inglaterra e no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 1999, p.9-38.

BIHR, Alain. *Da grande noite à alternativa: o movimento operário europeu em crise*. São Paulo: Boitempo, 1998.

BOURDIEU, Pierre. *A dominação masculina*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

BRAGA, Alice Morais. *O tempo de trabalho e os demais tempos sociais: realidade das mães que costumam sapatos em Franca/ SP*. Dissertação de Mestrado, UNESP – Franca, 2009.

BRAGA, Ruy. Infotaylorismo: o trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço. *Revista de Economia Política de las Tecnologías de la información y comunicación*, 8(1): 7-19, 2006.

_____. Uma sociologia da condição proletária contemporânea. *Tempo Social*, 18(1): 133-152, 2006b.

BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XXI*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981.

BRUSCHINI, Cristina. *Mulher, casa e família*. São Paulo: Vértice, Fundação Carlos Chagas, 1990.

_____. *Trabalho feminino no Brasil: novas conquistas ou persistência da discriminação?*. Artigo apresentado em Latin American Studies Association, USA, 1998.

_____. Trabalho doméstico: inatividade econômica ou trabalho não-remunerado? *Revista Brasileira de Estudos de População*, 23(2): 331-353, 2006.

BRUSCHINI, Cristina; LOMBARDI, Maria Rosa. Instruídas e trabalhadeiras: Trabalho feminino no final do século XX. *Cadernos PAGU*, (17/18): 157-196, 2001/02.

CARRASCO, Cristina. A sustentabilidade da vida humana: um assunto de mulheres? In: FARIA, Nalu; NOBRE, Miriam (orgs.). *A produção do viver: ensaios de economia feminista*. São Paulo: SOF, 2003, p.11-49.

CARDOSO, Ana Claudia M. *Tempos de trabalho, tempos de não trabalho: disputas em torno da jornada do trabalhador*. São Paulo: Annablume, 2009.

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social*. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1998.

CONSOLIDAÇÃO das Leis do Trabalho. Rio de Janeiro, 1943. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/Decreto-Lei/Del5452.htm>>. Acesso: 17/06/2009

CORBIN, Alain. Bastidores. In: PERROT, Michelle (org.). *História da vida privada. Da revolução francesa à primeira Guerra*. São Paulo: Companhia das Letras, vol.4, 1992, p.413-465.

DA MATTA, Roberto. *A casa e a rua*. Rio de Janeiro: Editora Guanabara Koogan, 1991.

DAUNE-RICHARD, Anne-Marie. Qualificações e representações sociais. In: MARUANI, Margareth; HIRATA, Helena. *As novas fronteiras da desigualdade: homens e mulheres no mercado de trabalho*. São Paulo: Editora Senac, 2003, p.65-76.

DEDECCA, Cláudio Salvadori. Tempo, trabalho e gênero. In: COSTA, Ana A. et al. (orgs.). *Reconfiguração das relações de gênero no trabalho*. São Paulo: CUT, Brasil, 2004, p.21-52.

_____. Regimes de trabalho, uso do tempo e desigualdade entre homens e mulheres. In: COSTA, Albertina et al. (orgs.). *Mercado de trabalho e gênero*. Rio de Janeiro, FGV, 2008, p. 279-297.

DEJOURS, Christophe. Introdução à psicopatologia do trabalho. *Tempo Social*, 1(2), 1989.

DE MARTINO, Milva Maria Figueiredo. Arquitetura do sono diurno e ciclo vigília-sono em enfermeiros nos turnos de trabalho. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, São Paulo, 43(1): 194-199, 2009.

DEVREUX, Anne-Marie. A teoria das relações sociais de sexo: um quadro de análise sobre a dominação masculina. *Sociedade e Estado*, 20(3): 561-584, 2005.

ELIAS, Nibert. *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1998.

ESPOSITO, Kathy Helena; FONSECA, Tania M. Galli. Relações de gênero no setor bancário: outras pulsações?. *Mulher e Trabalho*, Porto Alegre, 2002, p.129-139.

FISCHER, Frida Marina et al. Percepção de sono: duração, qualidade e alerta em profissionais da área de enfermagem. *Cadernos de Saúde Pública*, 18(5): 1261-1269, 2002.

FLECK, Ana Cláudia; WAGNER, Adriana. A mulher como principal provedora do sustento econômico familiar. *Psicologia em Estudo*, 8 (número especial): 31-38, 2003.

FREITAS, Taís Viudes. O cenário atual da divisão sexual do trabalho. In: SILVEIRA, Maria Lúcia; FREITAS, Taís Viudes. *Trabalho, corpo e vida das mulheres: crítica à sociedade de mercado*. São Paulo: SOF, 2007, p. 9-66.

FOUCAULT, Michel. *Vigiar e Punir: nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes, 1987.

GASPAR, Ricardo Carlos. *As fronteiras do possível: trabalho, lazer e civilização*. São Paulo: Germinal, 2003.

GARDEY, Delphine. Perspectivas históricas. In: MARUANI, Margareth; HIRATA, Helena. *As novas fronteiras da desigualdade: homens e mulheres no mercado de trabalho*. São Paulo: Editora Senac, 2003, p. 37-53.

GAY, Peter. *A experiência burguesa da rainha Vitória a Freud. A educação dos sentidos*. São Paulo: Companhia das Letras, 1988.

GEORGES, Isabel. A perspectiva da cadeia: as relações de terceirização no trabalho de telemarketing. In: GUIMARÃES, Nády Araújo; LEITE, Márcia de Paula (coords.). *Gestão local, empregabilidade e equidade de gênero e raça: um experimento de políticas públicas no ABC*. Projeto FAPESP, 2003, p.502-532.

_____. *Trajetórias profissionais e saberes escolares: o caso do telemarketing no Brasil*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy Gomes (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, p.213-230.

_____. As novas configurações do trabalho: precarização e “Economia solidária” (comparação Brasil – França). In: LEITE, Márcia de Paula; ARAÚJO, Angela Maria Carneiro (orgs.). *O trabalho reconfigurado: ensaios sobre Brasil – México*. São Paulo: Annablume, 2009b.

GEORGES, Isabel; GUIMARÃES, Nády Araújo. *Entradas e saídas: diversidades de gênero nas experiências do trabalho e do desemprego entre chefias nos serviços*. In: XXIX Encontro anual da Associação Nacional de Pós-graduação em Pesquisa em Ciências Sociais (ANPOCS), 2005.

GUIMARÃES, Nády Araújo. *Caminhos cruzados: estratégias de empresas e trajetórias de trabalhadores*. São Paulo: Editora 34, 2004.

HARAWAY, Donna. “Gênero” para um dicionário Marxista: a política sexual de uma palavra. *Cadernos PAGU*, 22: 201-246, 2004.

HARVEY, David. *A condição pós-moderna*. São Paulo: Edições Loyola, 1993.

HIRATA, Helena. *Nova divisão sexual do trabalho? Um olhar voltado para a empresa e a sociedade*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2002.

_____. Por quem os sinos dobram? Globalização e divisão sexual do trabalho. In: EMÍLIO, Marli et al. (orgs.). *Trabalho e cidadania ativa para as mulheres: desafios para as políticas públicas*. São Paulo: Prefeitura Municipal de São Paulo, 2003, p.15-30.

_____. Flexibilidade, trabalho e gênero. In: HIRATA, Helena; SEGNINI, Liliana. *Organização, trabalho e gênero*. São Paulo: Editora Senac, 2007, p. 89-108.

_____. *Gênero, trabalho e migrações internacionais*. In: Seminário Internacional Migrações e Identidades: conflitos e novos horizontes, São Paulo, 2008.

_____. A precarização e a divisão internacional e sexual do trabalho. *Sociologias*, 11(21): 24-41, 2009.

HIRATA, Helena; KERGOAT, Danièle. A divisão sexual do trabalho revisitada. In: MARUANI, Margareth; HIRATA, Helena. *As novas fronteiras da desigualdade: homens e mulheres no mercado de trabalho*. São Paulo: Editora Senac, 2003, p.111-123.

_____. Divisão sexual do trabalho profissional e doméstico: Brasil, França e Japão. In: COSTA, Albertina et al. (orgs.). *Mercado de trabalho e gênero*. Rio de Janeiro: FGV, 2008, p. 263-278.

HIRATA, Helena; PRÊTECEILLE, Edmond. Trabalho, exclusão e precarização socioeconômica: o debate das ciências sociais na França. *Caderno CRH*, 37:47-80, 2002.

HUWS, Ursula. A construção de um cibertariado? Trabalho virtual num mundo real. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy Gomes (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 37-58.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *As mulheres no alvo das políticas públicas brasileiras*, 2000. Disponível em

<http://www1.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=605&id_pagina=1>.

Acesso: 28/06/2008.

_____. *Censo demográfico 2000: Fecundidade e mortalidade infantil. Resultados preliminares de Amostra*. IBGE, 2002. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/pesquisas/fecundidade.html>>. Acesso: 04/06/2010.

_____. *Síntese de Indicadores Sociais – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio 1995/25005*. Rio de Janeiro, 2006.

_____. *Pesquisa Mensal de Emprego: Algumas das principais características dos trabalhadores domésticos vis a vis a população ocupada*. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/princ_carac_trab_dom.pdf>. Acesso: 21/06/2010.

KALLEBERG, Arne L.. O crescimento do trabalho precário: um desafio global. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 24(69): 21-30, 2009.

KERGOAT, Danièle. Da divisão do trabalho entre os sexos. *Tempo social*, 1(2):73-103, 1989.

_____. Relações sociais de sexo e divisão sexual do trabalho. In: LOPES, Marta J.M. et al. *Gênero e saúde*. São Paulo: Ed. Artes Médicas, 1996, p.14-27.

_____. Divisão sexual do trabalho e relações sociais de sexo. In: EMÍLIO, Marli et al. (orgs.). *Trabalho e cidadania ativa para as mulheres: desafios para as políticas públicas*. São Paulo: Prefeitura Municipal de São Paulo, 2003, p. 55-63.

KREIN, José Dari. *Tendências recentes nas relações de emprego no Brasil 1990 – 2005*. Tese de Doutorado, Universidade Estadual de Campinas, 2007.

LAFARGUE, Paul. *O direito à preguiça*. São Paulo: Kairós Livraria e Editora, 1980.

LANQUETIN, Marie-Thérèse. A igualdade profissional: o direito sob o crivo dos fatos. In: MARUANI, Margaret; HIRATA, Helena. *As Novas fronteiras da desigualdade: homens e mulheres no mercado de trabalho*. São Paulo: Editora Senac, 2003, p.137-149.

LEITE, Márcia de Paula. *Trabalho e sociedade em transformação: mudanças produtivas e atores sociais*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2003.

_____. *O trabalho e suas reconfigurações: conceitos e realidades*. Projeto “A crise do trabalho e as experiências de geração de emprego e renda: as distintas faces do trabalho associado e a questão de gênero”, Projeto FAPESP, 2008.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A.. *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: Editora pedagógica e universitária Ltda., 1986.

MALUF, Marina; MOTT, Maria Lúcia. Recônditos do mundo feminino. In: NOVAIS, Fernando A. (Coord. geral); SEVCENKO, Nicolau (Org. do volume). *História da vida privada no Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998, p.367-421.

MARX, Karl. *O capital – Crítica da Economia Política*. Vol. I, Tomo1. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

_____. *O capital – Crítica da Economia Política*. Vol. I, Tomo 2. São Paulo: Abril Cultural, 1984.

MARTINS, Heloísa T. S. Metodologia de qualitativa de pesquisa. *Educação e Pesquisa*, 30(2): 289-300, 2004.

MATIAS, Maria Goretti. Recensões. *Análise Social*, Número 163, Volume XXXVII, 2002.

MÉSZÁROS, István. *Para além do Capital: rumo a uma teoria da transição*. São Paulo: Boitempo e Campinas: Editora da Unicamp, 2002.

MEULDERS, Danièle. A flexibilidade na Europa. In: MARUANI, Margareth; HIRATA, Helena. *As novas fronteiras da desigualdade: homens e mulheres no mercado de trabalho*. São Paulo: Editora SENAC, 2003, p.273-285.

MIRANDA, Rosemar. *O impacto do horário livre do comércio na vida e na família das mulheres comerciárias: um estudo sobre o município de São José*. Monografia – Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

MONTALI, Lilia. Relação família-trabalho: reestruturação produtiva e desemprego. *São Paulo em perspectiva*, 17(2):123-135, 2003.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. *O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução. Um estudo das trabalhadoras do telemarketing*. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

_____. A feminização do trabalho no mundo do telemarketing. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006b, p.269-295.

OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy Gomes (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 113-135.

OLIVEIRA JUNIOR, Moacir de Miranda (coord.). *Relatório da Indústria de Call Center no Brasil, 2005 (The Global Call Center Industry Project)*. Pontifca Universidade Católica de São Paulo e ABT – Associação Brasileira de Telesserviços, 2006.

ORTIZ, Renato. Anotações sobre o universal e a diversidade. *Revista Brasileira de Educação*, 12(34): 7-16, 2007.

PADILHA, Valquíria. *Tempo livre e capitalismo: um par imperfeito*. Campinas: Editora Alínea, 2000.

PENA, Maria Valéria Juno. *Mulheres e Trabalhadoras: presença feminina na constituição do sistema fabril*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

PERROT, Michelle. *Os excluídos da história: operários, mulheres e prisioneiros*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1988.

PISCITELLI, Adriana. Re-criando a (categoria) mulher? In: PISCITELLI, Adriana; GOLDANI, Ana Maria. *A prática feminista e o conceito de gênero*. Campinas: IFCH/UNICAMP, 2002, v. 48, p.7-42.

POLLERT, Anna. 'Team work' on the Assembly Line: contradiction and the dynamics of union resilience. In: ACKERS, P. et al. (orgs.). *The new workplace and trade unionism: critical perspectives on work and organization*. Londres: Routledge, 1996.

ROSALDO, Michelle. O uso e o abuso da antropologia: reflexões sobre o feminismo e o entendimento intercultural. *Horizontes Antropológicos*, 1:11-36, 1995.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. *Construção da identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória*. In: V Congresso Latinoamericano de Sociologia del Trabajo, Uruguay, 2007.

_____. Paradoxos do capitalismo e trabalho em call centers: Brasil, Portugal e Cabo Verde. *Cadernos CRH*, 20(51): 447-462, 2007b.

_____. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy Gomes (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, p.173-185.

ROTENBERG, Lúcia et al. Gênero e trabalho noturno: sono, cotidiano e vivências de quem troca a noite pelo dia. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 17(3): 639-649, 2001.

ROUDINESCO, Elisabeth. *A família em desordem*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed, 2003.

RUBIN, Gayle. *O tráfico de mulheres: notas sobre a economia política do sexo*. ONG SOS Corpo, 1993.

SANTOS, Tania Stern dos. Divisão sexual do trabalho na indústria calçadista do Vale dos Sinos, Rio Grande do Sul. *Mulher e Trabalho*, 6:59-74, 2006.

SCOTT, Joan. A mulher trabalhadora. In: DUBY, Georges; PERROT, Michelle (dirs.). *A história das mulheres: o século XIX* (vol.4). Porto: Edições Afrontamento e São Paulo: Ebradil, 1994, p.443-475.

_____. Gênero: uma categoria útil para a análise histórica. *Educação e Realidade*, 20(2):71-100, 1995.

SEADE - Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. O mercado de trabalho feminino na região metropolitana de São Paulo em 2006. *Mulher e trabalho*, São Paulo, v.17, 2007. Disponível em <http://www.seade.gov.br/produtos/mulher/boletins/boletim_17/boletim_MuTrab17.pdf>. Acesso: 23/06/2007.

SEGNINI, Liliana Rolfsen P.. *Formas diferenciadas de relações empregatícias e qualificações requeridas em um contexto altamente informatizado: análise do sistema financeiro no Brasil*. Relatório final de pesquisa, 1997. Disponível em <<http://www.cedes.unicamp.br/pesquisa/artigos/LILIANA/indice.html>>. Acesso: 23/09/2009

_____. *Mulheres no trabalho bancário: difusão tecnológica, qualificação e relações de gênero*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1998.

_____. Relações de gênero e racionalização do trabalho em serviços de atendimento à distância. In: SALERNO, Mário (org.). *Relação de Serviço: Produção e Avaliação*. São Paulo: Editora Senac, 2001, p.151-183.

SIMMEL, Georg. A metrópole e a vida mental. In: VELHO, Otávio Guilherme (org.). *O fenômeno urbano*. Rio de Janeiro: Editora Zahar, 1963, p.13-28.

SOARES, Cristiane; SABOIA, Ana Lucia. *Tempo, trabalho e afazeres domésticos: um estudo com base nos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2001 e 2005*. Rio de Janeiro, 2007.

SOIHET, Rachel. Mulheres pobres e violência no Brasil urbano. In: PRIORE, Mary Del (org.), BASSANEZI, Carla (coord. de textos). *História das mulheres no Brasil*. São Paulo: Contexto, 1997, p.362-400.

SORJ, Bila. Trabalho remunerado e trabalho não remunerado. In: VENTURI, Gustavo et al. *A mulher brasileira nos espaços público e privado*. São Paulo: Editora Perseu Abramo, 2004.

SORJ, Bila et al. Políticas e práticas de conciliação entre família e trabalho no Brasil. *Cadernos de Pesquisa*, 37(132): 573-594, 2007.

TAYLOR, Frederick Winslow. *Princípios de administração científica*. São Paulo: Editora Atlas, 1978.

THÉBAUD-MONY, Annie; DRUCK, Graça. Terceirização: a erosão dos direitos dos trabalhadores na França e no Brasil. In: DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. *A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização*. São Paulo: Boitempo, 2007, p.23-58.

THOMPSON, Edward Palmer. *Costumes em Comum*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.

TRIVIÑOS, Augusto N. Silva. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: ATLAS, 1992.

VASAPOLLO, Luciano. *O trabalho atípico e a precariedade*. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

_____. O trabalho atípico e a precariedade: elemento estratégico determinante do capital no paradigma pós-fordista. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006, p.45-57.

VENCO, Selma Borghi. *Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega*. Campinas: Editora da UNICAMP, 2003.

_____. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas: Arte Escrita, 2009.

VENTURI, Gustavo et al. (orgs.). *A mulher brasileira nos espaços público e privado*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. *Cadernos de Saúde Pública*, 20(4): 1069-1078, 2004.

WEBER, Max. A ética protestante e o espírito do capitalismo. In: TRAGTENBERG, Maurice (orgs.). *Textos selecionados (Os Pensadores)*. São Paulo: Abril Cultural, 1980, p. 179-235.

ZARETSKY, Eli. *O capitalismo, a família e a vida privada*. Lisboa: Iniciativas Editoriais, 1976.

Anexos

Anexo 1 - Roteiro para entrevista

Data da entrevista ____ / ____ / _____

Local da entrevista:

NOME:

IDADE:

ESTADO CIVIL:

PESSOAS COM QUEM RESIDE:

ESCOLARIDADE:

PROFISSÃO:

EMPRESA:

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA EMPRESA:

TIPOS DE SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA:

HORÁRIO DE TRABALHO DO(A) ENTREVISTADO(A):

SEXO:

FILHOS: () SIM () NÃO

1. Qual sua função na empresa (venda, SAC, etc)?
2. Há quanto tempo trabalha nessa função? E nesta empresa?
3. Qual seu vínculo empregatício com a empresa (CLT, cooperado, entre outros)?
4. Você pode relatar seu percurso profissional até hoje?
5. O que o levou a trabalhar no setor de teleatendimento?
6. Você pode descrever como é o seu dia de trabalho (desde o momento em que você inicia até o momento em que finaliza a jornada)?
7. Quais as principais dificuldades encontradas neste tipo de trabalho?
8. Quais os principais benefícios/ aspectos favoráveis deste tipo de trabalho?
9. Em relação à sua jornada de trabalho, quais os dias e o horário de trabalho definidos no contrato firmado com a empresa? Qual o seu dia de folga?
10. A definição deste horário de trabalho foi uma escolha sua ou já era definido pela empresa quando você foi contratado(a)? Se foi por escolha, por qual motivo escolheu tal horário de trabalho?
11. Já ocorreram ou ocorrem, na prática, alterações nos horários e dias de trabalho (em relação àqueles definidos no contrato)?
 - 11.a) Se sim, com que frequência? Quem define essas alterações? E de que modo elas ocorrem?
 - 11.b) Se sim, quais implicações dessas alterações na organização de seu cotidiano e de suas atividades fora do horário de trabalho?
12. Você conhece a prática de outras empresas em alterar periodicamente o horário de trabalho de seus funcionários?
13. Você já trabalhou em outros horários, diferentes do atual? Quais as diferenciações percebidas?

14. Como foi sua adaptação em relação ao horário de trabalho atual? (Houve alguma dificuldade; o horário é favorável; coincide com outros membros da família/amigos, etc).
15. Você já teve algum problema de saúde relacionado à sua atividade profissional?
16. Você pode descrever como é o seu dia-a-dia (incluindo atividade profissional e as demais atividades)?
17. Quais são as principais atividades realizadas quando não está no trabalho (inclui lazer, educação, atividades domésticas, familiares, etc)?
18. Você pode descrever qual sua rotina aos finais de semana?
19. E no seu dia de folga?
20. Como você descreve a relação com as demais pessoas que residem com você?
21. Qual a opinião das demais pessoas que residem em sua casa sobre seu horário de trabalho?
22. Em quais horários a convivência entre vocês é maior?
23. E com seus amigos e namorado(a)/companheiro(a)/marido(a)?
24. Quantas horas por dia você se dedica aos afazeres domésticos?
25. Quais são os principais afazeres domésticos que você realiza?
26. Em sua casa, quem é o/a principal responsável pelos afazeres domésticos?

27. Dentro do setor de teleatendimento, você vê diferenciações entre profissionais do sexo masculino e do sexo feminino? Explique.
28. Como você vê o assédio (moral, sexual) dentro deste trabalho (por parte de clientes, colegas, chefia)?
 - 28.a) Há diferenciações entre homens e mulheres?
 - 28.b) E há diferenciações entre os que trabalham no período noturno e no diurno?
29. Você vê diferenças no tratamento e na venda quando o cliente é homem ou mulher?
30. E diferença em relação ao horário da ligação (à noite ou durante o dia)? Essa diferença tem relação com o sexo do cliente?

Para aqueles(as) que participam da diretoria do sindicato:

31. Você também atua no sindicato, qual sua função?
32. Como você vê, na empresa em que trabalha, a participação dos profissionais do setor de teleatendimento no sindicato (a participação é ampla ou reduzida)?
33. Quais são as principais reivindicações do sindicato que visam à melhor qualidade do trabalho?
34. Em relação à jornada de trabalho, quais são as principais reivindicações e/ou reclamações dos profissionais junto aos sindicatos? E das empresas?

35. Há alguma consideração a mais que gostaria de fazer?

Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 2: Tabela 1 - Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Horário de trabalho	Sexo	Idade	Estado civil	Filhos (idade)	Pessoas com quem reside	Escolaridade	Tempo na empresa ^I	Tempo de atuação em teleatendimento ^I	Possui outro vínculo empregatício (em teleatendimento)	Data da(s) entrevista(s)
A	20h40 às 3h	Feminino	45	Divorciada	3 filhos (18, 20, 21)	Filhos	Ensino médio completo	10 meses	5 anos	Não	29/08/2008
B	23h40 às 6h	Feminino	29	Solteira	Não	Irmão, irmã, Tia	Superior completo (Administração esportiva)	11 meses	Um ano	Sim (Não)	09/08/2008 15/02/2009
C	20h40 às 3h	Feminino	21	Solteira	Não	Mãe, irmão	Superior incompleto (Pedagogia)	11 meses	3 anos	Sim (sim) ^{II}	05/07/2008 14/11/2008
D	20h40 às 3h	Feminino	31	Solteira	1 filho	Avó ^{III}	Ensino médio completo	9 meses	7 anos (em telefonia)	Não	16/06/2008 30/03/2009
E	20h40 às 3h	Masculino	23	Solteiro	Não	Um amigo ^{IV}	2º grau completo ^V	1 Ano	3 anos	Sim (sim) ^{II}	06/08/2008 15/10/2009
F	00h às 6h	Masculino	28	Divorciado	1 filha	Sozinho	Superior incompleto (Logística)	8 meses	5 anos	Não	14/05/2008 11/11/2008
G	20h45 às 3h	Masculino	29	Divorciado	1 filho (7)	Sozinho	Mestrado completo (Engenharia da Computação)	1 ano	5 anos	Sim (Não)	15/08/2008
H	6h às 12h20	Masculino	37	Solteiro	1 filha (14)	Sozinho	Superior Incompleto (História)	1 ano	1 ano	Não (Não) ^{VI}	19/11/2008
I	20h40 às 3h	Feminino	23	Solteira	Não	Mãe, irmã e dois sobrinhos	Superior Incompleto (Enfermagem)	2 anos	5 anos	Sim (Não)	27/11/2009
Perfil dos demais entrevistados:											
Supervisor	20h40 às 3h	Masculino	34	Solteiro	Não	Mãe e Pai	Ensino médio completo	16 meses	15 anos	Não	10/12/2009
X [empresa B]	8h40 às 15 h	Feminino	20	Solteira	Não	Mãe, pai e irmão	Superior incompleto (Pedagogia)	8 meses	8 meses	Não	11/12/2009 ^{VII}

^I Tempo computado com base na data da primeira entrevista.

^{II} No momento da segunda entrevista, já não possuía o segundo vínculo empregatício.

^{III} Pessoa com quem residia no momento da primeira entrevista. No momento da segunda entrevista, a teleoperadora residia com mãe, pai, filho, irmã e dois sobrinhos.

^{IV} Pessoa com quem residia no momento da primeira entrevista. No momento da segunda entrevista, o teleoperador residia com dois irmãos.

^V No momento da segunda entrevista, estava cursando curso de nível superior em Análise de Logística.

^{VI} O teleatendente não possuía outra atividade remunerada, porém tinha outra ocupação, não remunerada.

^{VII} Desde novembro de 2009, a teleoperadora havia pedido demissão da empresa.

Anexo 3: Tabela 2 - Situação dos trabalhadores^I após alteração estrutural na empresa em setembro de 2008

Entrevistado	Função na empresa	Horário de trabalho	Situação após alteração do horário de trabalho	Data da(s) entrevista(s)
A	Operador de teleatendimento (Analista de Suporte Técnico)	20h40 às 3h	Demitida da empresa	29/08/2008
B	Operador de teleatendimento (Analista de Logística)	23h40 às 6h	Novo horário de trabalho: 7h às 13h20	09/08/2008
				15/02/2009
C	Operador de teleatendimento (Analista de Suporte Técnico)	20h40 às 3h	Novo horário de trabalho: 17h40 às 00h	05/07/2008
				14/11/2008
D	Operador de teleatendimento (Analista de Suporte Técnico)	20h40 às 3h	Novo horário de trabalho: 15h20 às 21h40	16/06/2008
				30/03/2009
E	Operador de teleatendimento (Analista de Suporte Técnico) ^{II}	20h40 às 3h	Novo horário de trabalho: 17h40 às 00h	06/08/2008
				15/10/2009
F	Operador de teleatendimento (Analista de Suporte Técnico)	00h às 6h ^{III}	00h às 6h	14/05/2008
				11/11/2008
G	Operador de teleatendimento (Analista de Suporte Técnico)	20h45 às 3h	Afastado por licença médica	15/08/2008
Supervisor	Supervisor	20h40 às 3h	Pediu demissão da empresa	14/10/2009

^IOs Teleoperadores H e I não foram apresentados nesta tabela porque não faziam parte da equipe do período noturno que sofreu alteração do horário de trabalho.

^{II}O teleoperador passou por um processo seletivo após dois meses da mudança do horário de trabalho e enquadrou-se na categoria de analista de suporte técnico Nível II.

^{III}O teleoperador trabalhou dois meses das 20h40 às 3h (a mudança de horário foi solicitada por ele). Após dois meses, a empresa o mudou para o antigo horário.