

# **As trabalhadoras do telemarketing no brasil: uma nova divisão sexual do trabalho?.**

Claudia Mazzei Nogueira.

Cita:

Claudia Mazzei Nogueira (2007). *As trabalhadoras do telemarketing no brasil: uma nova divisão sexual do trabalho?.* XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Asociación Latinoamericana de Sociología, Guadalajara.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-066/1315>

## AS TRABALHADORAS DO *TELEMARKETING NO BRASIL*: UMA NOVA DIVISÃO SEXUAL DO TRABALHO?

Claudia Mazzei Nogueira<sup>1</sup>

[mazzeinoqueira@uol.com.br](mailto:mazzeinoqueira@uol.com.br)

A divisão sexual do trabalho pode ser compreendida como uma conceitualização, onde as situações dos homens e das mulheres não são produzidas por um destino biológico, mas são prioritariamente “construções sociais”. Isso ocorre porque homens e mulheres não se limitam a uma coleção de indivíduos biologicamente distintos. Eles constituem dois grupos sociais que estão ligados através de uma relação social específica: “as relações sociais de sexo”. Essas relações compreendem, como todas as relações sociais, uma base concreta, dada pelo trabalho, e se explicitam através da divisão social do trabalho entre homens e mulheres, chamada, de forma mais precisa: divisão sexual do trabalho. (Kergoat, 2000: 35)

Foi estudando a categoria profissional específica de trabalhadoras de *telemarketing*, que procuramos entender como elas vivenciam a dimensão dúplice de trabalho, no que tange a divisão sexual nas esferas do trabalho e da reprodução.

Neste texto não pretendemos unicamente reconhecer que a divisão sexual do trabalho é totalmente favorável ao sexo masculino e desfavorável à mulher, o que, em grande medida, poderia reduzi-la a um estudo redundante. Mas sim, mostrar que existe uma forte inter-relação entre a precarização da força de trabalho feminina e a opressão masculina presente na família patriarcal.

Nas últimas décadas uma acentuada feminização no mundo do trabalho vem ocorrendo. A participação masculina nesse espaço assalariado pouco cresceu no período pós-70, contrariamente a intensificação da inserção feminina foi o traço marcante. Entretanto, a presença feminina se encontra mais presente nos empregos considerados precários, onde a exploração, em grande medida, se encontra mais acentuada. Essa realidade é um dos paradoxos, entre tantos outros, da mundialização do capital no mundo do trabalho.

---

<sup>1</sup> A autora é professora doutora da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Publicou os livros *A Feminização no Mundo do Trabalho*, 2004 e *O Trabalho Duplicado*, 2006.

O impacto das políticas de flexibilização do trabalho, nos termos da reestruturação produtiva, tem se mostrado como um grande risco para toda a classe trabalhadora, mas, em especial, para a mulher trabalhadora.

A *precarização*, apesar de atingir enorme contingente da classe trabalhadora, *tem sexo*. Prova disso é que a flexibilização da jornada de trabalho feminina só “é possível porque há uma legitimação social para o emprego das mulheres por durações mais curtas de trabalho: é em nome da conciliação entre a vida familiar e a vida profissional que tais empregos são oferecidos, e se pressupõe que essa conciliação é de responsabilidade exclusiva do sexo feminino”. (Hirata, 1999: 08)

Além disso, existe a conotação de que o trabalho e o salário feminino são complementares no que tange às necessidades de subsistência familiar. Embora saibamos que hoje, para algumas famílias, essa premissa não é mais verdadeira, pois o valor “complementar” do salário feminino (que muitas vezes é o fundamental) é freqüentemente imprescindível para o equilíbrio do orçamento familiar, especialmente no universo das classes trabalhadoras. (Idem: 08).

No entanto, se a mulher contemporânea é uma trabalhadora assalariada como os homens, inclusive inserindo-se em novos postos de trabalho (até mesmo aqueles que anteriormente eram reservados somente para os trabalhadores), repartindo a responsabilidade do sustento familiar ou mesmo sendo a provedora principal da família, as suas atividades domésticas não deveriam também sofrer uma substancial transformação da divisão sexual do trabalho?

A partir desta indagação principal e à qual outras se acrescentam, desenvolvemos nosso texto sobre o espaço do trabalho do *telemarketing*, analisando especificamente as mulheres trabalhadoras desse setor.

### **A feminização do trabalho no *telemarketing***

No Brasil, a partir dos anos de 1980 ocorre um constante crescimento da população economicamente ativa feminina (PEA), tendo um aumento, entre 1981 e 1998, de 111,5%, aumento muito mais acentuado que o masculino<sup>2</sup>. (Nogueira, 2004: 69)

---

<sup>2</sup> Para entender as tendências existentes na Europa sobre a feminização no mundo do trabalho ver os qualificados estudos de Maruani, 2000 e 2002.

Essa tendência de crescimento do trabalho feminino se mantém até os dias de hoje, embora ainda seja inferior à dos homens, mesmo que entre estes o que presenciamos é um recuo.

Essa acentuada feminização no mundo do trabalho se efetivou também em muitos segmentos de prestação de serviços, entre eles o setor de teleatendimento, conhecido também como *telemarketing* ou ainda como *call center*.

O crescimento no número de postos de trabalho em empresas de *call center*, entre 1997 e 2001, foi de 198,01%, segundo pesquisas recentes divulgadas pela Associação Brasileira de Telemarketing (ABT). Nesse mesmo período, o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) indicou um retrocesso de 23,32% dos postos de trabalho na indústria, contrastando com um crescimento de 11,05% no setor de serviços.

Inserido nesse setor de serviços, o *telemarketing* é um dos segmentos que mais emprega no Brasil. Segundo o vice-presidente administrativo financeiro da ABT, em 2004, Pedro Renato Eckersdorff, um dos motivos para esse crescimento é o aumento do uso de telefones no país, fenômeno intensificado a partir da privatização das empresas de telecomunicações, em 1998. Segundo ele, "atualmente, o telefone não é mais um patrimônio, mas sim um serviço. (...) A partir do momento em que o consumidor teve ao seu dispor uma enorme oferta de linhas telefônicas no mercado, principalmente nas grandes cidades brasileiras, ele passou a resolver quase todos os seus problemas por telefone". E lembra, também, que foi muito importante a consolidação do Código de Defesa do Consumidor, obrigando as empresas a disponibilizar os mais diferentes tipos de serviços de atendimento, entre eles o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Com isso, hoje é praticamente impossível encontrar uma embalagem de produto sem um número de telefone de atendimento ao consumidor. Essa realidade, por sua vez, implica a criação de um número acentuado de postos de trabalho na área de *call center*. (<http://www.callcenter.inf.br/>)

Em 1997, existiam cerca de 151.000 trabalhadores no segmento de *telemarketing*. O ano de 1999 foi o de maior crescimento do setor, quando foram contratados 90.000 novos profissionais, um avanço de 46,15% em relação ao ano de 1998. Nos anos que se seguem, o crescimento se mantém, porém em menor intensidade, mas, mesmo assim, cresceu acima de outros setores da economia. Em 2000, a oferta de empregos na área de *call center* subiu 29,82%, e em 2001, o aumento foi de 21,62%, empregando 450.000 operadores nesse

período<sup>3</sup>. O ano de 2002 foi um ano de apenas 3,3% de crescimento totalizando 465.000 postos de trabalho. Em 2003 o crescimento deste mercado aumentou em torno de 7,5%, totalizando aproximadamente 500.000 postos de trabalho, segundo a ABT. E, em 2004 esse número subiu para 525.000 sendo esperado que este ano se encerre com 555.000 pessoas empregadas no setor, o que confirma, de acordo com as pesquisas, que esse segmento é uma das principais portas de entrada da jovem trabalhadora no mercado de trabalho<sup>4</sup>.

A utilização do gênero feminino na frase acima não é um mero acaso já que no setor de *call center*, aproximadamente 70% da força de trabalho existente é feminina e 45% é constituída de jovens entre 18 e 25 anos, sendo que os salários variam de R\$ 400,00 a R\$ 1.200,00 (nos casos de PAs – posições de atendimento – bilíngües), para uma jornada de trabalho de 6 horas diárias e 6 dias por semana, tendo uma folga intercalada no final de semana – ora sábado, ora domingo. (<http://www.abt.org.br>)

## **O trabalho da teleoperadora**

A profissão de teleoperadora é um desdobramento da atividade de telefonista. Em geral, essa atividade consiste em fornecer informações aos usuários, sendo utilizada constantemente uma única ferramenta, a voz, através do computador e do fone de ouvido<sup>5</sup>.

A rotina das teleoperadoras é exaustiva e pesada. As ações são repetitivas e submetidas a um rigoroso controle por parte da empresa, o que pode gerar, muitas vezes, problemas de ordem física e psicológica.

Dentro dessa rotina, diversos fatores de risco estão presentes para o adoecimento da trabalhadora, entre eles:

---

<sup>3</sup> Como dado complementar, segundo a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), na época de 1997, o país contava com 18,8 milhões de telefones fixos, sendo 11,7 aparelhos para cada 100 habitantes, além de 4,6 milhões de aparelhos de telefones celulares. Em 2001 já eram 40,5 milhões de telefones fixos e 29,2 milhões de celulares. ([http://www.catho.com.br/jcs/inpuiter\\_view.phtml?id=5611](http://www.catho.com.br/jcs/inpuiter_view.phtml?id=5611))

<sup>4</sup> Podemos acrescentar que, por meio de parceria com a Prefeitura de São Paulo, a ABT pretende capacitar 5.000 pessoas da periferia da cidade e oferecer oportunidades de primeiro emprego para, pelo menos, 450 delas. A iniciativa pode, ainda, ser estendida a outras capitais brasileiras.

Também como dado complementar: A Associação Brasileira de Telemarketing assina com o Ministério do Trabalho no dia 25 convênio de adesão ao Primeiro Emprego, para o qual reservará 18 mil das 60 mil novas vagas até o final de 2005. O setor de call center fechará 2004 com 555 mil postos de trabalhos. (Folha de São Paulo, 12/11/2004).

<sup>5</sup> As informações aqui indicadas constam da Cartilha de Prevenção do Teletendente (Porsani, 2004), bem como da pesquisa realizada por Vilela e Assunção (2004).

- Ritmo alucinante de trabalho;
- Ausência de pausas para recuperar o organismo;
- Metas de produtividade desgastantes (tempo médio de atendimento – TMA);
- Movimentos repetitivos;
- Pressão constante de supervisores com controle rígido do trabalho;
- Insalubridade do Ambiente de trabalho;
- Inadequação do mobiliário e dos equipamentos;
- Postura Estática.

Portanto, os efeitos das precárias condições de trabalho nas empresas de *call center* afetam sobremaneira a saúde física e psicológica das trabalhadoras. Um dos relatos mais constantes sobre a saúde das trabalhadoras são as lesões musculares causadas pelo trabalho repetitivo e pelo pouco tempo de descanso. A *Ler-Dort* (lesão por esforço repetitivo ou distúrbio osteomuscular relacionados ao trabalho), vai alterando evolutivamente os tendões, as articulações e os músculos, que a princípio se manifestam como dor, podendo chegar a incapacidade funcional. Inicialmente essas dores são entendidas como normais pelas trabalhadoras, até o momento em que, com o seu agravamento, podem acarretar distúrbios psicológicos como a ansiedade e a depressão. Essa atitude da trabalhadora em relação a sua dor se deve provavelmente ao fato de que a dor diminui quando é cessada a sua atividade e recomeça nos períodos de pico do trabalho.

Outras doenças relacionadas ao trabalho da teleoperadora são as auditivas, o ruído do fone de ouvido pode alcançar o nível de 85 decibéis se não for perfeitamente calibrado, ocasionando lesões no aparelho auditivo. Um local de trabalho muito barulhento também poderá ser outro fator que colabora para futuros problemas. O espaço de trabalho pode ser inadequado quando cerca de 20% dos seus ocupantes apresentam alterações de saúde transitórias associadas ao tempo de permanência em seu interior, que tendem a desaparecer após curtos períodos de afastamento. Os fatores que mais contribuem para essa inadequação são: ar condicionado mal regulado e sem manutenção, carpetes, mofo, a utilização de produtos de limpeza agressivos etc. Alguns dos sintomas mais identificados são:

- Irritações, secura e coceira nos olhos;
- Irritação, secura e congestionamento das vias nasais;

- Secura na garganta, rouquidão, coceira e tosse;
- Irritação, secura, coceira e eritemas na pele;
- Dores de cabeça, náuseas e tonturas.

Em relação à voz, instrumento fundamental da trabalhadora do *telemarketing*, algumas lesões podem aparecer quando exigimos muito do uso dela. Os nódulos vocais, popularmente conhecidos como calos nas cordas vocais, é uma delas, acarretando uma inflamação crônica na laringe com fadiga vocal e rouquidão. A tensão acentuada do trabalho ajuda a agravar a situação<sup>6</sup>.

No que tange à saúde mental das trabalhadoras de *telemarketing*, muitos são os diagnósticos de transtornos relacionados com essa atividade, por exemplo, alcoolismo, depressões relacionadas com o trabalho, estress, neurastenia, fadiga, neurose profissional etc. As trabalhadoras devem ficar atentas a alguns sintomas que freqüentemente podem estar presentes no seu dia-a-dia, entre eles:

- Dores musculares;
- Tonturas e dor de cabeça;
- Perturbação do sono;
- Incapacidade de relaxar;
- Irritabilidade;
- Choro fácil;
- Sensação de abatimento e esgotamento;
- Dificuldade de concentração e memória;
- Agressividade.

Esses são alguns exemplos do que a precarização e a exploração acentuada da força de trabalho no segmento do *telemarketing* pode resultar. Segundo Vilela e Assunção,

---

<sup>6</sup> Alguns cuidados que devem ser tomados para evitar esses nódulos são interessantes de serem apontados: exercícios vocais orientados por fonoaudiólogo, beber água à temperatura ambiente, a cada 10 minutos, repouso vocal ao longo da jornada (mínimo 10 minutos a cada hora), evitar excessos de fala, velocidade e intensidade, não fumar, alimentação saudável, ar condicionado regulado e limpo e respiração adequada.

Os registros no Sindicato da categoria, de cansaço e esgotamento mental, tristeza e sentimentos de impotência face às exigências da organização do trabalho são enfáticos e explicitam a associação com os componentes da atividade, (...) tendo como hipótese orientadora o peso da organização do trabalho no desencadeamento dos sintomas. O quadro evoca a tese de Dejours<sup>7</sup> sobre a gravidade das situações quando o sofrimento fica expresso nas palavras dos trabalhadores. O autor afirma que queixas desse tipo são formuladas quando o sofrimento torna-se insuportável. (2004: 1.069)

De fato, as formas de organização do trabalho estabelecem uma íntima relação com a trabalhadora. Se a instituição afasta a trabalhadora do poder de decisão, acaba por prejudicar e/ou impedir que ela desenvolva estratégias para adaptar o trabalho desenvolvido à sua realidade, sendo gerados, em grande medida, sentimentos de insatisfação e inutilidade, interferindo na motivação e nos desejos, inclusive reduzindo o seu desempenho<sup>8</sup>. Por sua vez, a rigidez das organizações pode gerar perturbações na relação do trabalhador com a sua tarefa, alterando o uso pleno de suas capacidades, e, ainda, “automatizar” o pensamento. Os estudos de Abrahão *et al.*<sup>9</sup> e Torres<sup>10</sup> descrevem os sintomas e quadros mórbidos com maior incidência, dando ênfase para os casos freqüentes de sintomas depressivos e a sensação de fadiga no setor de *telemarketing*, inclusive com efeitos na esfera da vida no espaço reprodutivo (os quais para nossa pesquisa são relevantes). (Vilela e Assunção, 2004: 1.070)

Os resultados dos estudos atuais não são muito diferentes daqueles registrados em 1956 pelo psiquiatra francês Le Guillant<sup>11</sup>, que em seus escritos apontava um quadro de adoecimento polimorfo em telefonistas, por ele denominado de Neurose das Telefonistas, como: alterações de humor, fadiga nervosa, alterações do sono e manifestações somáticas variáveis que influenciavam a vidas das telefonistas. O médico já relatava que o nervosismo

---

<sup>7</sup> Dejours, C. “Trabalho e saúde mental: da pesquisa à ação”. In: Dejours, C.; Abdoucheli, E.; Jayet C. (orgs.). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas; 1994, pp. 47-69.

<sup>8</sup> Dejours, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5ª ed. São Paulo: Cortez/Oboré; 1992.

<sup>9</sup> Abrahão, J.I.; Torres, C.C.; Assunção, A. “Penosidade e estratégias de atenuação do risco: o caso das telefonistas de uma instituição pública”. *Estudos, Vida e Saúde*, 2003; 30: 85-110.

<sup>10</sup> Torres, C.C. *A atividade nas centrais de atendimento: outra realidade, as mesmas queixas* (Dissertação de Mestrado). Brasília: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília; 2001.

<sup>11</sup> Le Guillant, L. “A neurose das telefonistas”. *Revista Brasileira de Saúde ocupacional*, 1984; 47:7-11.

era acentuado pelo próprio trabalho; a irritabilidade e a hiperatividade eram mantidas após a jornada, acompanhadas de uma profunda emotividade e ansiedades latentes<sup>12</sup>.

Assim, podemos dizer que os mecanismos mais acentuados de controle do trabalho presentes nas atividades do *telemarketing* são: controle do tempo, do conteúdo, do comportamento, do volume de serviços realizados e dos resultados. Portanto, tudo indica que a empresa depende do esforço mental e afetivo das teleoperadoras para concretizar a interação com o cliente, e obviamente a satisfação deste, transpassando as dificuldades sem, no entanto, ultrapassar o TMA conforme estipulado pelas metas comerciais ou, ainda, romper o controle imposto. Desse modo o resultado mais provável será o de adoecimento das trabalhadoras.

Cabe ressaltar, portanto, que esse espaço de trabalho não foi escolhido aleatoriamente; pelo contrário, definimos esse setor de teleatendimento por ser esta uma profissão assalariada predominantemente feminina e em franco processo de expansão dentro do capitalismo contemporâneo. Desta forma, esse espaço se torna favorável para o desenvolvimento do estudo acerca da *existência* ou da *inexistência* de uma *divisão* mais *igualitária* do *trabalho* na sociedade capitalista.

Assim, em nosso texto procuraremos mostrar como o espaço do trabalho está intimamente vinculado ao espaço da reprodução, interagindo com as relações de gênero presentes na complexa e contraditória trama de relações sociais que conformam a divisão sexual do trabalho.

As relações sociais de gênero, entendidas como relações desiguais, hierarquizadas e contraditórias, seja pela exploração da relação capital/trabalho, seja pela dominação masculina sobre a feminina, expressam a articulação fundamental da produção/reprodução. O primado econômico de exploração e a opressão/dominação de gênero confirmam a nossa opção de trabalharmos, baseados na divisão sexual do trabalho nos espaços produtivo e reprodutivo, pois, dessa forma, temos a oportunidade de salientar a importância do estudo do trabalho na esfera reprodutiva e sua intersecção com o trabalho assalariado na esfera

---

<sup>12</sup> Os estudos de Barreto mostram que 7% das aposentadorias, no período de 1986 a 1997, em uma empresa de teleatendimento, tiveram como causa problemas mentais tipo psicose, neurose e alcoolismo. Também nesse período, a autora encontrou elevada prevalência de afastamento por doenças psiquiátricas, sendo mais frequentes em telefonistas seguidas pelos teleatendentes. Nos registros dos prontuários, observou-se que as principais causas de afastamento eram originadas por depressão e manifestações de ansiedade (Barreto, 2001 *in* Vilela e Assunção, 2004: 1.070).

produtiva, contemplando as dimensões objetivas e subjetivas, individuais e coletivas existentes nessa relação.

A divisão sexual do trabalho é, portanto, um fenômeno histórico, pois se metamorfoseia de acordo com a sociedade da qual faz parte. Mas, na sociedade capitalista, segundo essa divisão, o trabalho doméstico permanece predominantemente sob a responsabilidade das mulheres, estejam elas inseridas no espaço produtivo ou não.

Nos anos 70, por exemplo, a mulher trabalhadora acentuava a sua participação nas lutas de sua classe e na organização política e sindical. Mantinha-se o enfrentamento em relação ao discurso conservador que preconizava um destino natural para a mulher: ser mãe e esposa, mantendo o conceito de *família* como instituição básica e universal.

É nessa década que o combate à opressão contra a mulher se torna mais acentuado, onde era preciso mais do que nunca lutar pela sua emancipação econômica e social, pelo seu direito ao trabalho, com todas as especificidades que isso implica, como por exemplo, salários iguais para trabalhos iguais, além da reivindicação de uma divisão mais justa no trabalho doméstico, na esfera reprodutiva, libertando, ao menos parcialmente, a mulher da dupla jornada.

Já, vinte anos mais tarde, nos anos 90, a mundialização do capital emitiu efeitos complexos, além de contraditórios, afetando desigualmente o emprego feminino e o masculino. Em relação ao emprego masculino, ocorre uma regressão e/ou estagnação. Já o emprego e o trabalho feminino remunerado crescem, mas, mesmo ampliando a participação feminina no mundo produtivo<sup>13</sup> as tarefas domésticas continuavam reservadas exclusivamente à mulher, ou seja, a organização da família patriarcal pouco é alterada, o marido se mantém provedor e a esposa a provedora complementar e dona de casa, confirmando a divisão sexual desigual do trabalho.

Portanto, historicamente as mulheres sempre estiveram em situação de desigualdade. As relações sociais capitalistas legitimam uma relação de subordinação das mulheres em relação aos homens, imprimindo uma conotação considerada “natural” à mulher, dada pela subordinação.

Em verdade, apesar de a luta feminina visar, entre outros fatores, a redução da desigualdade existente na divisão sexual do trabalho, tanto no espaço produtivo quanto no

---

<sup>13</sup> Vale dizer que neste estudo não estamos utilizando trabalho produtivo no sentido de trabalho que cria diretamente mais valia (Marx, Capítulo VI, Inédito), mas em seu sentido mais genérico, ou seja, para designar o ato laborativo assalariado, seja ele, produtivo ou improdutivo, informal ou autônomo, que se realiza na sociedade capitalista.

reprodutivo, no transcorrer dos anos a lógica hegemônica para manter a estrutura da família patriarcal, reservando às mulheres as responsabilidades domésticas, contribui para a persistência da desigualdade na divisão sexual do trabalho ainda no início do século XXI.

Isso porque, conforme indicamos anteriormente, a divisão sexual do trabalho é um fenômeno histórico e social, pois se transforma e se reestrutura de acordo com a sociedade da qual faz parte em um determinado período. Assim, na sociedade capitalista, segundo essa divisão, o trabalho doméstico fica sob a responsabilidade das mulheres, independentemente de elas terem ou não um emprego no mercado de trabalho. Vale acrescentar que a atividade doméstica não assalariada, realizada na esfera reprodutiva, é também uma forma evidente de trabalho, apesar de bastante distinta da forma assumida pelo trabalho assalariado no mundo da produção.

Podemos afirmar que a divisão sexual do trabalho não apresenta nenhuma neutralidade: trabalho feminino e trabalho masculino são categorias importantes não em função da natureza técnica das suas atividades, mas em função das relações de poder e dos interesses que os encobrem. (Pena, 1981: 81)

Dessa forma, a divisão sexual do trabalho, tanto na esfera doméstica quanto na produtiva, expressa uma hierarquia de gênero que, em grande medida, influencia na desqualificação do trabalho feminino assalariado, no sentido da desvalorização da força de trabalho e conseqüentemente desencadeando uma acentuada precarização feminina no mundo produtivo.

Isso ocorre porque "a reprodução das relações sociais capitalistas de produção é também a reprodução da divisão sexual do trabalho. Aqui, a relação capital/trabalho como uma relação histórica concreta pode ser vista de forma a incorporar uma hierarquia de gêneros, expressa em categorias como - qualificação, responsabilidade, controle - que de fato não são neutras a sexo, como também não são neutras as classes". (*idem*, 1981: 81)

Muitas das profissões contemporâneas foram criadas pelo capitalismo e são tratadas como ocupações subordinadas, pela baixa qualificação exigida, pelos baixos salários, pelas jornadas parciais e por sua feminização, como vimos também no segmento do telemarketing. Em resumo a divisão sexual do trabalho, realmente, não contempla nenhuma neutralidade.

O capital, por sua vez, não ignorou essa realidade ao longo da história e até hoje vem reforçando e se apropriando da existência de dominação e subordinação entre os sexos. Portanto, a hierarquização confirmada pela composição das relações de poder presentes na família patriarcal e a subordinação feminina continuam contribuindo satisfatoriamente ao capital. (idem, 1981: 82).

A intersecção do trabalho com a reprodução, na conformação capitalista, serve ao capital, não somente pela exploração da força de trabalho feminina no espaço produtivo, mas também porque as atividades desenvolvidas pelas mulheres no espaço doméstico garantem, entre outras coisas, a manutenção de “trabalhadores/as” para o mundo do trabalho assalariado, bem como a reprodução de futuros trabalhadores/as que acabam por se constituir enquanto força de trabalho disponível para o capital. (idem, ibidem, 1981: 82).

As atividades não remuneradas realizadas pela dona-de-casa (como por exemplo, a alimentação, o cuidado com a roupa, a limpeza da casa, etc.) tem papel relevante na redução dos custos da reprodução da força de trabalho, mantendo o seu próprio valor em patamares mais baixos.

Assim, a responsabilidade da realização das tarefas domésticas pelas mulheres que desempenham um trabalho assalariado no mundo da produção caracteriza a dupla (e às vezes tripla) jornada de trabalho com todas as implicações decorrentes dela, entre as quais destacamos a presença de uma forte opressão de gênero e também de exploração do capital.

Em decorrência disso, podemos afirmar que as relações sociais de gênero, aqui representadas pela desigual divisão sexual do trabalho, baseiam-se na articulação do trabalho assalariado feminino com as suas funções de reprodução, uma vez que as relações de gênero no espaço produtivo e na esfera reprodutiva apresentam relação de exploração e opressão respectivamente.

Desta maneira, uma das causas da desigual divisão sexual do trabalho, tanto na esfera produtiva quanto na reprodutiva, consiste em avaliar as implicações futuras do questionamento da autoridade do capital. O controle do capital deve estar constantemente presente nas relações sociais. Tanto é verdade, que quando há grandes dificuldades e perturbações no processo de reprodução, os “representantes” do interesse do capital procuram lançar sobre a família o peso da responsabilidade pelas falhas e "disfunções" cada vez mais frequentes, impingindo a necessidade de "retornar aos valores da família tradicional" e aos "valores básicos".

Como lembrou Mészáros, para o bom funcionamento do sistema de capital, a premissa da verdadeira igualdade é absolutamente inaceitável; uma divisão sexual do trabalho menos desigual tende a permanecer *não-integrável* na lógica dominante e, irresistível (“não importando quantas derrotas temporárias ainda tenha de sofrer”), para quem luta por ela. (Mészáros, 2002: 272).

A luta por uma divisão sexual do trabalho mais justa refere-se, portanto, também a uma luta contra o próprio capitalismo. Esse embate tem como cerne a superação da família patriarcal que hierarquiza as relações, contidas no *nó ontológico*<sup>14</sup>, para lembrar Heleieth Saffioti, entre gênero e classe, evidenciadas pela divisão sexual do trabalho, presentes nos espaços do trabalho e da reprodução, ou seja, em todas as esferas da vida que permeiam uma relação de exploração/ dominação.

No entanto, é imprescindível avançar na realização de uma metamorfose na divisão sexual do trabalho no espaço doméstico, com o intuito de iniciar uma “primeira” libertação das tarefas ditas femininas, impostas predominantemente pela sua condição de mulher. Isso, para que ela possa estar em condições de igualdade de sexo para o seu trabalho no espaço produtivo, já que hoje a baixa remuneração, a jornada de trabalho parcial de 6 horas (como é o caso das teleoperadoras), desestimulam boa parte das mulheres na inserção no mundo do trabalho com um objetivo claro de seguir uma carreira aprimorando sua dimensão profissional, exceto quando necessário para a sua própria subsistência ou ainda na subsistência familiar, pois a precarização encontrada no espaço produtivo não compensa a exaustão da dupla jornada de trabalho.

Porém, manter-se unicamente na esfera reprodutiva também não é uma boa opção para as mulheres, uma vez que o trabalho doméstico é mais desvalorizado socialmente, encontrando-se associado ao sexo feminino por ser entendido, pela sociedade conservadora, que cabem, à mulher, os cuidados com a reprodução e com a manutenção da família e aos homens a produção social geral.

Ainda hoje muitas mulheres vivem dispersas entre os homens, ligadas pelos seus lares, pelo trabalho, pelos laços afetivos, pela dependência econômica (do pai ou marido): “O laço que as une a seus opressores não é comparável a nenhum outro”. O casal, na família patriarcal, tem como perspectiva a reprodução da lógica de ser essa instituição “uma unidade

---

<sup>14</sup> À qual Saffioti acrescenta também a dimensão de raça/etnia.

fundamental, cujas metades se acham presas indissolúvelmente uma à outra (...)" (Beauvoir, 1980: 13-14).

Neste sentido, podemos afirmar que na família patriarcal, o homem tende a legislar a vida da mulher e extorquir dela um *quantum* significativo do seu trabalho doméstico. Portanto, o fato de que, nesse último ponto, muitas mulheres aceitem essa situação por uma questão afetiva, nada muda a dura realidade de opressão, mas a torna ainda mais complexa.

Portanto, como já afirmamos anteriormente, os papéis ditos masculinos e femininos não são produto de um destino biológico, mas eles são antes de tudo *constructo sociais*, que têm como bases materiais, o trabalho e a reprodução. (Kergoat, s/d).

### **À Guisa de conclusão**

Podemos afirmar que uma relação de igualdade substancial tanto no espaço reprodutivo, como no produtivo, não é do interesse e, nem tão pouco, faz parte da lógica do capital. O que podemos presenciar hoje é a existência de uma relação de igualdade apenas formal.

Isso mostra como a lógica capitalista se contrapõe ao processo de emancipação feminina, visto que ela necessita, para a manutenção do seu sistema de controle e dominação, da força de trabalho feminina, tanto no espaço produtivo como no reprodutivo. Desta forma, a articulação entre a esfera da produção e a esfera da reprodução ocorre baseada na lógica da divisão sexual do trabalho existente tanto no mundo assalariado como na família patriarcal.

Assim, a divisão sexual do trabalho que se encontra presente no espaço produtivo e reprodutivo possibilita a articulação das duas dimensões que definem essa relação, o *trabalho e a reprodução*.

No mundo produtivo contemporâneo um dos setores que mais absorve a força de trabalho feminina é o de serviços. Setor esse que permite evidenciar que a força de trabalho feminina tem como característica a atribuição de tarefas monótonas, repetitivas e estressantes, de trabalho *part-time*, como é o caso do ramo de *telemarketing*.

Esse é um exemplo explícito de que os empregos mais precários estão reservados, em grande medida, para as mulheres. O que pode nos levar a afirmar que essa situação ocorre porque as relações de trabalho se encontram ainda diretamente vinculadas às relações de poder presentes na histórica afirmação que o trabalho feminino tem menos valor que o masculino em virtude prioritariamente de suas especificidades “naturais” de mãe e esposa.

Mesmo que esta realidade esteja repleta de contradições e antagonismos, aliás, como ocorre sempre em todos os lugares onde os interesses do capital impõem sua lógica.

Por isso, a luta por uma divisão sexual do trabalho mais igualitária tem que contemplar o combate da opressão masculina sobre a feminina, como também, ter, impreterivelmente, o objetivo da superação da relação capital/trabalho.

Nesse aspecto, é fato que a crítica da sociedade capitalista não deve fixar-se somente à análise da exploração existente no espaço produtivo, por mais central que ela seja. A crítica deve considerar também a compreensão e superação da opressão que se encontra presente no espaço reprodutivo, aqui representado pela estrutura da família patriarcal que impõe uma desigual divisão do trabalho para a mulher.

Assim, este texto procurou mostrar que a articulação das categorias *trabalho* e *reprodução* permite que se evidencie o aspecto dialético da positividade e negatividade que se encontra no interior dessa dinâmica contraditória. A inserção feminina no mundo do trabalho com certeza é positiva como mais um passo para sua emancipação, ainda que limitada, porém não vem amenizando significativamente a dupla, ou até mesmo, a tripla jornada de trabalho da mulher, ao contrário, vem intensificando essa realidade, uma vez que o trabalho doméstico sendo trabalho sem “valorização monetária”, mesmo que fundamental para a reprodução e manutenção da força de trabalho em geral, continua reservado prioritariamente para a mulher, traduzindo-se em uma acentuada exploração feminina no mundo do trabalho e uma profunda opressão masculina sobre a mulher no espaço doméstico.

## **Bibliografia**

- Antunes, R., *Os Sentidos do Trabalho*, Boitempo Editorial, São Paulo, 1999.
- Borsoi, I.C.F.; Ruiz, E.M.e Sampaio, J.J.C. “Trabalho e identidade em telefonistas”. *In: Codo, W.; Sampaio, J.J.C. (orgs.). Sofrimento psíquico nas organizações*. Petrópolis: Editora Vozes, 1995.
- Dejours, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5ª ed. São Paulo: Cortez/ Oboré, 1992.
- Dejours, C. “Trabalho e saúde mental: da pesquisa à ação”. *In: Dejours, C.; Abdoucheli, E.; Jayet C. (orgs.). Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas; 1994.
- Hirata, H., *Nova Divisão Sexual do Trabalho?*, Boitempo Editorial, S.P., 2002.

- Kergoat, D., “Division Sexuelle du Travail et Rapports Sociaux de Sexe”, *In Hirata, H. et alli, Dictionnaire Critique du Féminisme*, Presses Universitaires de France, Paris, 2000.
- Le Guillant, L. “A neurose das telefonistas”. *Revista Brasileira de Saúde ocupacional*, 1984.
- Marx, K., *Manuscritos Econômico-Filosóficos de 1844*, Editora Ática, S.P., 1983.
- Marx, K., *O Capital*, Livro I/Volume I/Tomos 1 e 2, Nova Cultural, São Paulo, 1988.
- Mézáros, I., *Para Além do Capital*, Boitempo Editorial, São Paulo, 2002.
- Mitchell, J., *La Condición de la Mujer*, Editorial Anagrama, Barcelona, 1977.
- Nogueira, C. M., *A Feminização no Mundo do Trabalho*, Autores Associados, Campinas – SP, 2004.
- Nogueira, C. M., *O Trabalho Duplicado*, Expressão Popular, São Paulo – SP, 2006.
- Oliveira, F., “A Produção dos Homens: Notas sobre a Reprodução da População sob o Capital”, *In Estudos CEBRAP*, no. 16, São Paulo, 1976.
- Pena, M. V. J., *Mulheres e Trabalhadoras*, Editora Paz e Terra, Rio de Janeiro, 1981.
- Porsani, Cartilha de Prevenção: Teleatendente, Campinas, 2004.
- Saffioti, H., *A Mulher na Sociedade de Classes*, Editora Vozes, R.J., 1976.
- Torres, C.C. *A atividade nas centrais de atendimento: outra realidade, as mesmas queixas* (Dissertação de Mestrado). Brasília: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília; 2001.
- Vilela, L. V. de O. e Assunção, A. A., “Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores”. *In Caderno Saúde Pública*, n. 20(4):1069-1078, jul-ago, R. J., 2004.

#### **Sites consultados**

<http://www.abt.org.br>

<http://www.callcenter.inf.br/>