



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS (UFG)  
FACULDADE DE HISTÓRIA (FH)  
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM HISTÓRIA

GABRIELLA MONTEIRO VIEIRA

**Mulheres nas empresas de telemarketing:** o processo de precarização do trabalho nos call center's a partir da década de 1990 até os anos 2000 em Goiânia

GOIÂNIA  
2026



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS  
FACULDADE DE HISTÓRIA

## TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO (TECA) PARA DISPONIBILIZAR VERSÕES ELETRÔNICAS DE TESES

### E DISSERTAÇÕES NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFG), regulamentada pela Resolução CEPEC nº 832/2007, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a [Lei 9.610/98](#), o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

O conteúdo das Teses e Dissertações disponibilizado na BDTD/UFG é de responsabilidade exclusiva do autor. Ao encaminhar o produto final, o autor(a) e o(a) orientador(a) firmam o compromisso de que o trabalho não contém nenhuma violação de quaisquer direitos autorais ou outro direito de terceiros.

#### 1. Identificação do material bibliográfico

Dissertação     Tese     Outro\*: \_\_\_\_\_

\*No caso de mestrado/doutorado profissional, indique o formato do Trabalho de Conclusão de Curso, permitido no documento de área, correspondente ao programa de pós-graduação, orientado pela legislação vigente da CAPES.

Exemplos: Estudo de caso ou Revisão sistemática ou outros formatos.

#### 2. Nome completo do autor

Gabriella Monteiro Vieira

#### 3. Título do trabalho

**MULHERES NAS EMPRESAS DE TELEMARKETING: O PROCESSO DE PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NOS CALL CENTER'S A PARTIR DA DÉCADA DE 1990 ATÉ OS ANOS 2000 EM GOIÂNIA**

#### 4. Informações de acesso ao documento (este campo deve ser preenchido pelo orientador)

Concorda com a liberação total do documento  SIM     NÃO<sup>1</sup>

[1] Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. Após esse período, a possível disponibilização ocorrerá apenas mediante:

a) consulta ao(a) autor(a) e ao(a) orientador(a);

b) novo Termo de Ciência e de Autorização (TECA) assinado e inserido no arquivo da tese ou dissertação. O documento não será disponibilizado durante o período de embargo.

Casos de embargo:

- Solicitação de registro de patente;
- Submissão de artigo em revista científica;
- Publicação como capítulo de livro;
- Publicação da dissertação/tese em livro.

**Obs. Este termo deverá ser assinado no SEI pelo orientador e pelo autor.**



Documento assinado eletronicamente por **David Maciel, Professor do Magistério Superior**, em 22/11/2022, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELLA MONTEIRO VIEIRA, Discente**, em 22/11/2022, às 22:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **3354307** e o código CRC **024ACE58**.

---

GABRIELLA MONTEIRO VIEIRA

**Mulheres nas empresas de telemarketing:** o processo de precarização do trabalho nos call center's a partir da década de 1990 até os anos 2000 em Goiânia

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em História, da Faculdade de História, da Universidade Federal de Goiás (UFG), como requisito para obtenção do título de Mestra em História. Área de concentração: Culturas, Fronteiras e Identidades Linha de pesquisa: Poder, Sertão e Identidades

Orientador (a): Professor(a) Doutor(a) David Maciel

GOIÂNIA  
2026

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Vieira, Gabriella Monteiro  
Mulheres nas empresas de telemarketing: [Dissertação de Mestrado]: o processo de precarização do trabalho nos call center's a partir da década de 1990 até os anos 2000 em Goiânia / Gabriella Monteiro Vieira. - 2026.  
127 f.: 2026

Orientador: Prof. Dr. David Maciel  
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Faculdade de História (FH), Programa de Pós-Graduação em História, Goiânia, 2026.  
Anexo.  
Bibliografia.  
Inclui: siglas, tabelas.

1. Trabalho Feminino. 2. Telemarketing. 3. Pós-fordismo. 4. Precarização do Trabalho..

I. Maciel, David , orient. II. Título.

CDU 94



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

FACULDADE DE HISTÓRIA

### ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Ata nº **059/2022** da sessão de Defesa de **Dissertação** de **GABRIELLA MONTEIRO VIEIRA**, que confere o título de **Mestre(a) em História**, na área de concentração em **Culturas, Fronteiras e Identidades**.

Ao/s **quinze dias do mês de setembro do ano de dois mil e vinte e dois**, a partir da(s) **15h00**, via **Videoconferência**, realizou-se a sessão pública de **Defesa de Dissertação** intitulada “**MULHERES NAS EMPRESAS DE TELEMARKEETING: O PROCESSO DE PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NOS CALL CENTER’S A PARTIR DA DÉCADA DE 1990 ATÉ OS ANOS 2000 EM GOIÂNIA**”. Os trabalhos foram instalados pelo(a) Orientador(a), Professor(a) Doutor(a) **David Maciel (PPGH/UFG)** com a participação dos demais membros da Banca Examinadora: Professor(a) Doutor(a) **João Alberto da Costa Pinto (PPGH/UFG)**, membro titular interno; Professor(a) Doutor(a) **Tania Ludmila Dias Tosta (FCS/UFG)**, membro titular externo. Durante a arguição os membros da banca **não fizeram** sugestão de alteração do título do trabalho. A Banca Examinadora reuniu-se em sessão secreta, a fim de concluir o Julgamento da **Dissertação**, tendo sido(a) o(a) candidato(a) **aprovado(a)** pelos seus membros. Proclamados os resultados pelo(a) Professor(a) Doutor(a) **David Maciel**, Presidente da Banca Examinadora, foram encerrados os trabalhos e, para constar, lavrou-se a presente ata que é assinada pelos Membros da Banca Examinadora, ao(s) **quinze dias do mês de setembro do ano de dois mil e vinte e dois**.

TÍTULO SUGERIDO PELA BANCA



Documento assinado eletronicamente por **João Alberto Da Costa Pinto, Professor do Magistério Superior**, em 16/09/2022, às 09:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **David Maciel, Professor do Magistério Superior**, em 16/09/2022, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elias Nazareno, Coordenador de Pós-graduação**, em 16/09/2022, às 16:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tania Ludmila Dias Tosta, Professor do Magistério Superior**, em 16/09/2022, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.ufg.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0),  
informando o código verificador **3145974** e o código CRC **F4B01F27**.

---

**Referência:** Processo nº 23070.046513/2022-52

SEI nº 3145974

## AGRADECIMENTOS

Esta pesquisa não teria sido realizada se não fosse pelo apoio, parceria e confiança das pessoas com quem pude compartilhar inseguranças, preocupações, dificuldades, alegrias e vivências diversas. Parte desses companheiros e companheiras me acompanharam durante a jornada acadêmica rumo à escrita do presente trabalho, outros estiveram presentes nessa e em outras caminhadas anteriores, contribuindo para meu crescimento pessoal, profissional e, acima de tudo, humano.

Inicialmente, direciono meus agradecimentos ao Professor David Maciel, orientador deste estudo e grande amigo. Suas contribuições teóricas e mentoria foram essenciais para que eu pudesse compreender a mim mesma através da história, encontrando-me na relação marxismo e feminismo e enxergando-me como professora e cientista da história. Sua preocupação para com a realidade individual de seus alunos e alunas proporcionam uma prática docente mais compreensiva e humanizadora, algo de grande relevância, principalmente em períodos tão caóticos quanto os últimos dois anos, marcados pela pandemia da COVID-19 e pelo atual governo federal.

Ao Programa de Pós-Graduação em História, na figura da secretária de coordenação Cintila Garcia, com quem tive o prazer de trabalhar por dois anos. Sempre à postos para auxiliar com os trâmites do processo de mestrado, desde a inscrição até a finalização, respondendo todos os questionamentos, dos mais simples aos mais complexos. Seu apoio, porém, não foi apenas profissional, atuando como ombro amigo em diversos momentos.

À Suellen Mara de Lima Couto, ex-professora substituta da Faculdade de Economia da UFG. Seu convite para participar das aulas de “Economia feminista”, bem como de seu grupo de estudos “Trabalho e Gênero” representou uma porta de entrada para meu contato com as bibliografias que direcionaram a perspectiva teórica desse estudo. Suas contribuições foram valiosas, por isso decidi denominá-la, informalmente, como minha co-orientadora.

Aos meus familiares: mãe, pai, irmã, irmão, primos e primas, que insistiam, continuamente, para que eu me livrasse dos pensamentos autodepreciativos e acreditasse em minha potência. Sei que, apesar de seguir caminhos diferentes do que muitos sonharam para mim, todos torcem infinitamente pela minha felicidade, nunca deixando de demonstrar seu apoio emocional. Portanto, alguns nomes precisam ser destacados: Marilda, Edimar, Mickaella, Igor, Ilza, Mariana, Kamila e Isaque.

Aos amigos que a Faculdade de História me deu: Ana Paula, Maria Eduarda Martins, Maria Eduarda Ribeiro, Jiordana, Nathan, Clara, Amanda, Caio Victor, Ícaro, Liana e Gustavo. Todos estiveram presentes, direta ou indiretamente, durante esse processo, acompanhando,

alguns mais de perto do que outros, todas as dificuldades enfrentadas, desde a graduação até a presente etapa. Com certeza eles tornaram os obstáculos mais possíveis de serem ultrapassados.

Aos amigos de sempre, aqueles que se mantiveram participativos desde muito antes da minha história cruzar com a História, dos quais cito: Lucas, um laço tão forte que me faz questionar minha descrença acerca do misticismo e das aporias do universo; Thulliana, se agarrou em mim em 2009 e nunca mais soltou, assim como eu à ela; Ana Lara, espírito livre que às vezes quer voar para longe, mas retorna para o ninho, é aí que a gente sempre se cruza.

Àqueles que chegaram nesse enredo mais recentemente, mas que ocupam um espaço gigantesco, como Caio Henrique, sua entrada em minha vida foi tão intensa que se tornou parte consubstancial dela. À Jéssica Kelly, responsável por ouvir minhas lamúrias e lamentos durante os últimos meses, além de ter tido papel fundamental na paginação deste trabalho, tarefa aparentemente impossível para mim. A todos e todas que estiveram e se mantiveram presentes durante esse período e tantos outros. À CAPES, responsável pelo financiamento e manutenção financeira para que esse projeto pudesse se desenvolver.

E por último, mas especialmente relevante, às participantes voluntárias da pesquisa, que se dispuseram a compartilhar suas experiências vivenciadas, mesmo que tivessem de reviver lembranças dolorosas, utilizando-as como mecanismo de mudanças, ao contribuir com um estudo, cujo caráter crítico e de denúncia se destaca.

## RESUMO

Este trabalho se propõe a analisar a presença de mulheres nas empresas de tele atendimento em Goiânia a partir da relação entre fontes bibliográficas e orais, intermediadas por entrevistas realizadas pela pesquisadora. Nesse sentido, a pesquisa se dá pelo entrecruzamento entre a história das mulheres no mundo do trabalho e o desenvolvimento do setor de telecomunicações, orientando-se para a compreensão de como este atua como mercado de atração de mão de obra precarizada, superexplorada e mal paga. Para tanto, as investigações se desenrolam a partir da perspectiva da reestruturação produtiva iniciada na década de 1970, cujo *boom* marca o período de 1990, apogeu da consolidação do neoliberalismo brasileiro. Esse processo evidencia a configuração do chamado “precariado”, marcado por uma maioria composta por grupos socialmente e historicamente marginalizados, com foco naqueles identificados como feminizados e racializados. Portanto, suscita-se a abordagem de gênero, voltada para uma associação entre gênero, classe e raça, de modo que tais imbricações são capazes de abarcar as mais diversas frações de mulheres inseridas na condição de trabalho, seja ele assalariado ou não, dando enfoque para a importância da esfera reprodutiva enquanto sustentáculo do capitalismo. Assim, a relação entre opressão e exploração dá base para o transcorrer do projeto, pois decifra a estratégia burguesa de reapropriar-se dos antagonismos sociais, firmando-os também na relação capital trabalho.

**Palavras-chave:** Trabalho feminino; *Telemarketing*; Pós-Fordismo; Precarização do trabalho.

## ABSTRACT

This work proposes to analyze the predominant presence of women in telemarketing companies in Goiânia, based on the relation between bibliographic and oral sources, intermediated by interviews carried out by the researcher. In this sense, the research takes place through the intersection between the history of women in the working world and the development of the telecommunications sector, orienting itself to the comprehension of how it acts as a market for attracting precarious, overexploited and underpaid labor. To this end, the investigations unfold from the perspective of the productive restructuring that started in the 1970s, whose boom marks the 1990s, the apex of the consolidation of Brazilian neoliberalism. This process highlights the configuration of the so-called “precariat”, marked by a majority composed of socially and historically marginalized groups, concentrating on those identified as feminized and racialized. Therefore, the gender approach is raised, focused on an association between gender, class and race, so that such connections are able to incorporate the most diverse fractions of women inserted in the working condition, whether salaried or not, emphasizing on the importance of the reproductive sphere as a pillar of capitalism. Thus, the relationship between oppression and exploitation provides the basis for the course of the project, as it deciphers the bourgeois strategy of reappropriating social antagonisms, as well as establishing them in the relationship between capital and labor.

**Keywords:** Women’s work; Telemarketing; Post-Fordism; Precarious work.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

|  |    |
|--|----|
| Publicidade da marca “Knorr-Suíça” de 1962 - PROPAGANDAS HISTÓRICAS (2019).....          | 62 |
| Publicidade da marca “Volkswagen” da década de 1960 - PROPAGANDAS HISTÓRICAS (2013)..... | 63 |

## LISTA DE TABELAS

|   |            |
|---|------------|
| <b>Tabela 1 - Período trabalhado como tele atendente de <i>telemarketing</i> em<br/>Goiânia.....</b>                              | <b>90</b>  |
| <b>Tabela 2 - Quadros de desenvolvimento de adocimentos do trabalho das tele atendedoras<br/>de telemarketing de Goiânia.....</b> | <b>94</b>  |
| <b>Tabela 3 - Identificação das tele atendedoras de telemarketing de<br/>Goiânia.....</b>   | <b>106</b> |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**CTA:** Central de Teleatendimento

***JIT:*** *Just In Time*

**Sinttel-GO:** Sindicato de Trabalhadores em Telecomunicação e Teleatendimento do Estado de Goiás

**TELEBRÁS:** Telecomunicações Brasileiras

**COTELGO:** Companhia de Telefones de Goiás

**TELEGOIÁS:** Telecomunicações de Goiás

## SUMÁRIO

|   |     |
|---|-----|
| INTRODUÇÃO .....  | 12  |
| CAPÍTULO I - A TRANSIÇÃO DO SISTEMA DE ACUMULAÇÃO FORDISTA PARA O PÓS-FORDISMO.....   | 17  |
| 1.1 A crise estrutural do capital na década de 1970 .....   | 18  |
| 1.2 O processo de Reestruturação Produtiva.....   | 22  |
| 1.3 A mercadorização da informação de o surgimento do “Infoproletariado” .....  | 30  |
| 1.4 O incremento neoliberal.....  | 35  |
| 1.5 A década de 1990 como marco: o projeto político neoliberal no Brasil e a efetivação do Pós-fordismo como agentes fundamentais para o desenvolvimento do setor de <i>telemarketing</i> ..... | 43  |
| 1.6 A esfera sindical .....   | 48  |
| CAPÍTULO II - MULHERES NO MUNDO DO TRABALHO.....  | 52  |
| 2.1 Opressão - Exploração: uma relação dialética .....  | 54  |
| 2.2 A trajetória da presença feminina no mundo do trabalho .....  | 57  |
| 2.3 A precarização do trabalho feminino .....   | 66  |
| 2.4 A esfera doméstica e a estrutura produtiva.....   | 72  |
| 2.5 Feminização do trabalho precarizado.....  | 78  |
| CAPÍTULO III - O TRABALHO DE CALL CENTER EM GOIÂNIA .....   | 82  |
| 3.1 A trajetória das telecomunicações no Brasil .....   | 82  |
| 3.2 O setor de teleatendimento em Goiânia .....   | 84  |
| 3.3 <i>Call Center</i> em Goiânia .....   | 86  |
| 3.4 O que confere às empresas de <i>call center</i> o caráter de reprodutoras do trabalho precarizado? .....  | 88  |
| 3.5 Setor de atração de mão de obra precarizada .....   | 100 |
| 3.6 As entrevistas .....  | 103 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS .....  | 109 |
| FONTES.....   | 111 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....  | 116 |
| ANEXOS .....  | 122 |



## INTRODUÇÃO

As mulheres representam a maioria entre os trabalhadores de empresas de teleatendimento em Goiânia<sup>1</sup>, bem como nas demais regiões brasileiras, como apontado por Claudia Mazzei Nogueira (2009, p. 189). Esse fator, porém, se relaciona a um aspecto profundo, encoberto pelas especificidades do setor de *telemarketing*<sup>2</sup>, o seu caráter precário. Assim, as mulheres não estão presentes de maneira massiva apenas neste setor, mas nas diversas funções precarizadas, superexploradas e mal pagas da relação capital trabalho. (AGÊNCIA IBGE NOTÍCIAS, 2019).

Desse modo, avaliar a relação presente entre a presença marcante de mulheres no trabalho de *telemarketing* em Goiânia exige um conjunto de análises que envolvem, tanto o caráter precário dessas funções, quanto o trabalho de mulheres historicamente desempenhado nas mais diversas áreas de atuação. Cabe à pesquisa, portanto, investigar o processo de desenvolvimento da precarização do trabalho com base nas contribuições teóricas de Ruy Braga (2012), cujos debates evidenciam o surgimento de novos métodos de organização do sistema produtivo, visando intensificação dos lucros em função da reconfiguração dos meios de produção, principalmente no que se refere às atividades que são frutos do trabalho humano.

Entretanto, para compreender o precariado<sup>3</sup>, trabalhador sob a nova ótica do trabalho precarizado, o presente estudo se debruça no desenvolvimento do Pós-fordismo, estruturador da lógica da precarização, na medida em que busca uma relação entre intensificação, superexploração e mal pagamento de funcionários, com vistas à maximização de lucros. O sistema de produção mencionado se reproduz a partir das configurações do Fordismo, forjado para suprir as demandas do capitalismo, organizando as funções do trabalhador em prol da aceleração da produção.

Essa estratégia se torna obsoleta de acordo com as transformações históricas, sociais,

---

<sup>1</sup> De acordo com a entrevista realizada em trabalho de campo com membro do Sinttel-GO, – Sindicato dos Trabalhadores em Teleatendimento do Estado de Goiás – cerca de 75% dos teleatendentes em empresas de *Telemarketing* de Goiânia são mulheres.

<sup>2</sup> O termo *Telemarketing* se popularizou por definir, em outro idioma, a função do trabalho desempenhado por teleatendentes através de empresas que buscam associar o *marketing* à comunicação por via telefônica. A denominação de *marketing*, contudo, não pode ser compreendida apenas como “venda”, mas como “Conjunto de procedimentos e estratégias de otimização dos lucros que, através de pesquisas de mercado, busca adequar os produtos às necessidades dos consumidores; estudo de mercado.”, segundo o dicionário online de português Dicio (2022). Portanto, o *telemarketing* trata-se do atendimento ao cliente, com foco nas diversas relações comerciais, ofertas e vendas de produtos, bens de serviços, funcionamentos e cancelamentos destes.

<sup>3</sup> “Trata-se daquele amplo contingente de trabalhadores que, pelo fato de possuírem qualificações escassas, são admitidos e demitidos muito rapidamente pelas empresas, ou encontram-se no campo, na informalidade ou são ainda jovens em busca do primeiro emprego, ou estão inseridos em ocupações tão degradantes, sub remuneradas e precárias que resultam em uma reprodução anômala da força de trabalho.” (BRAGA, Ruy, 2012).

tecnológicas e econômicas, mergulhando a sociedade do capital em uma crise generalizada a partir da década de 1970, período em que o capitalismo passa a se resignificar por intermédio de um processo chamado “Reestruturação produtiva”. Este se desenvolve, consolidando o Pós-fordismo, no início dos anos 1990 no Brasil. O mesmo período também conta com a efervescência do neoliberalismo, gestado pelo processo reestruturador econômico e pelas reconfigurações políticas, institucionalizando o caráter neoliberal.

A reestruturação produtiva contou com o surgimento de novos postos de trabalho e reorganização de setores antigos, assimilados pelas transformações dos mecanismos, maquinários e tempos de trabalho. É nesse contexto que surgem os tele operadores de telemarketing, função que, embora já existisse no Brasil desde o final do século XIX, não representava grande relevância no âmbito econômico, pois os serviços de telefonia ofereciam acesso à uma pequena parcela da população (CAVALCANTE, 2009).

Contudo, o setor passa a ganhar importante espaço no cenário brasileiro durante o período de reestruturação, quando novas tecnologias são incorporadas aos meios de produção e as mercadorias deixam de se limitar à produtos, ampliando-se para a venda de bens de serviços. Concomitantemente, o trabalho humano é metamorfoseado, as cargas horárias são reduzidas, a rotina passa a ser mais intensa e os trabalhadores precisam se adequar às demandas e aos regimes laborais mais informatizados, intelectualizados, desqualificados e superexporados (ANTUNES, 2009).

Neste mesmo contexto, diversos grupos de trabalhadores são incorporados ao sistema produtivo, dentre os quais se destacam as parcelas femininas. Uma quantidade massiva de mulheres passam a atuar na esfera precarizada da estrutura flexibilizada nos diversos setores, cujas funções, embora diversas, compõem as mesmas características: superexploração e baixa remuneração (Idem, *ibidem*). Este fator atua como cerne do presente estudo pois, sendo as mulheres a maioria entre o precariado e entre o corpo de funcionários de empresas de *telemarketing*, o foco é avaliar o que faz desses grupos principais representantes do trabalho precarizado e por que o setor de tele atendimento atua como reprodutor desse tipo de trabalho.

Para compreender a relação entre trabalho feminino e trabalho precarizado, é preciso focar na trajetória do primeiro. Não obstante, apenas narrar o processo de inserção das mulheres no mundo laboral a partir da esfera produtiva não é o suficiente pois, embora grande parte das mulheres tenham ingressado no sistema produtivo apenas entre o final do século XIX e início do XX, a maioria delas nunca estiveram alheias ao trabalho, pelo contrário.

Mulheres pobres e periféricas que atuam como trabalhadoras e, por vezes, sustentam sozinha seus lares marcaram os diversos períodos históricos. A composição da família nuclear representada apenas por mães solteiras não é algo contemporâneo. Além disso, muitas mulheres

casadas não podiam se limitar às atividades em sua própria esfera doméstica, necessitando buscar outros meios de compor a renda da família, ocupando-se de funções que poderiam lhe garantir alguma remuneração (FREDERICI, 2021 p. 23-45).

Quando se trata de trabalho não remunerado, as mulheres se destacam ainda mais. Principais agentes da esfera reprodutiva, suas atuações nem sempre são consideradas por análises referentes à categoria trabalho, ainda que as diversas atividades desempenhadas na esfera privada sejam essenciais para a manutenção da vida e do sistema produtivo (Idem,ibidem). O ocultamento do trabalho reprodutivo na historiografia desempenha um papel fundamental para a sociedade do capital, responsável pelas tentativas de invisibilizar a importância da reprodução para sua própria manutenção e existência.

Reconstruir as reflexões, considerando os grupos femininos como importantes agentes históricos, atuantes nos diversos processos de transformação social, produtoras e reprodutoras do trabalho humano, é um papel desafiador, mas amplamente necessário. Pensando nisso, o estudo se compromete a atuar como porta-voz para as protagonistas e verdadeiras agentes desse trabalho: teleatendentes de Goiânia. Estas puderam falar de suas experiências enquanto atuantes em um setor, cujas principais características incluem condições precárias de trabalho.

Como recurso metodológico, enquadra-se o uso da História oral<sup>4</sup>, responsável por mediar as fontes orais e suas exposições no trabalho, a fim de evitar transgressões dos processos sociais que circundam as diversas realidades das colaboradoras deste estudo. Estas foram questionadas a respeito de suas experiências enquanto atuantes em empresas de *telemarketing* de Goiânia, podendo compartilhar seus processos vividos, refletir a respeito destes e ampliar o debate, não apenas no sentido acadêmico, mas principalmente em direção à mobilização prática em torno da emergência de se questionar realidades trabalhistas de milhares de mulheres brasileiras.

Nesse percurso investigativo, entende-se que a apropriação metodológica da história oral a partir de uma base materialista histórica e dialética pode contribuir para o desvelamento das complexidades e contradições do real em suas múltiplas determinações, a fim de extrapolar o fragmento, o reducionismo, a imediatividade e volatilização dos fatos, fenômenos e processos sociais. (GUIRALDELLI, 2016).

Para além das entrevistas realizadas com teleatendentes e ex-teleatendentes, também foi ouvido um dos diretores do Sinttel-go, fonte oral para a obtenção de dados referentes ao contingente feminino de teleoperadoras em Goiânia. Seus relatos, contudo, extrapolaram o

---

<sup>4</sup> Em *Vozes da História: Contribuições da História Oral à Pesquisa Organizacional*, as autoras afirmam que a história oral é “[...] uma história do tempo presente, pois implica uma percepção do passado como algo que tem continuidade hoje e cujo processo histórico não está acabado. A presença do passado no presente imediato das pessoas é razão de ser da história oral. Nesta medida, a história oral não só oferece uma mudança para o conceito de História, mas, mais do que isto, ela garante sentido social à vida de depoentes e leitores que passam a entender a seqüência histórica e a sentirem-se parte do contexto em que vivem.” (Ichikawa& Santos, 2006, p.185).

caráter meramente informativo, na medida em que narrou outros aspectos que envolvem o setor, bem como a própria ação sindical realizada pela organização, o que possibilitou maiores contribuições para o estudo.

No que se refere ao funcionamento e organização das empresas de *telemarketing*, muito deve ser levado em consideração. O setor possui características específicas, inseridas em seu processo de corporificação durante a reestruturação produtiva, as transformações do trabalho e a reorganização das atividades laborais desempenhadas. A nova sistematização do mercado contou com a constante transposição do trabalho vivo para o trabalho morto<sup>5</sup>, intermediada pelo pós-fordismo enquanto novo modelo de acumulação. Contou como métodos de ação o incremento de novas tecnologias de automatização, a reorganização da gestão em função dos tempos de trabalho, o surgimento de postos mais intelectualizados e menos industrializados e a adesão à lógica neoliberal (TUMOLO, p. 28-74).

Grande parte das mudanças empreendidas pelo nascente modelo de produção foram absorvidas pelo setor de telecomunicações brasileiro, cuja lógica de funcionamento gestou formas de trabalho precarizadas. De maneira incipiente e ocupando um espaço em ascensão, o mercado de tele atendimento brasileiro, assim como no tempo presente, não exige qualificação ou especialização para a contratação, promete a fuga da informalidade a partir da garantia do registro na carteira de trabalho e possui jornada de trabalho reduzida (CAVALCANTE, 2011). Tais fatores fizeram deste setor um mercado de atração de mão de obra desqualificada, jovem, migrante, periférica, negra e feminina - parcela massiva na ocupação de empregos precarizados, superexplorados e mal pagos na relação capital trabalho.

Portanto, cabe ao presente estudo o papel de desvelar a presença e participação das mulheres nos mundos do trabalho, compreendendo-as como agentes das relações travadas entre capital e trabalho ao longo da história. Incorporá-las às fontes bibliográficas e construir, juntamente com as protagonistas do assunto, suas próprias documentações, compartilhadas e vivenciadas por elas mesmas. Assim, as contribuições historiográficas são fundamentais, mas é preciso, constantemente, resgatar a história das mulheres em meio às teorias fixas em metodologias que não dão visibilidade às especificidades femininas enquanto principais fontes de mão de obra, tanto na esfera produtiva, quanto na reprodutiva.

---

<sup>5</sup> “Trata-se do homem de ferro contra o homem de carne e osso. A subsunção de seu trabalho ao capital- a absorção de seu trabalho pelo capital-, que está no cerne da produção capitalista, surge aqui como um fator tecnológico. A pedra fundamental está posta: o trabalho morto no movimento dotado de inteligência e o vivo existindo apenas como um de seus órgãos conscientes. A conexão viva do corpo da oficina não se funda mais na cooperação, mas sim no sistema de máquinas que forma agora, a partir do movimento de um motor primário e do abarcamento da totalidade das oficinas, a unidade ampla à qual estas últimas, ao continuarem sendo compostas por trabalhadores, mantêm-se subordinadas.” (MARX, 1994).

O recurso metodológico utilizado faz referência às abordagens de gênero<sup>6</sup>, na medida em que orientam para uma perspectiva não biologizante e não determinista, como forma de alcançar o mais amplo contingente de mulheres, haja vista as distintas categorias que representam a figura feminina. Portanto, o estudo pretende ampliar as discussões que envolvam a história das mulheres para além da mesma, abordando suas identificações sócio-históricas.

O conceito de gênero surge da tentativa de compreender como a subordinação é reproduzida e a dominação masculina é sustentada em suas múltiplas manifestações, buscando incorporar as dimensões subjetiva e simbólica de poder, para além das fronteiras materiais e das conformações biológicas. A possibilidade de pensar as práticas materiais e, ao mesmo tempo, as construções simbólicas, evitando o essencialismo biológico ou a sustentação exclusiva na dimensão econômica, fez com que esse conceito fosse assumido também pelo feminismo de base marxista, preocupado em responder à permanência de relações de opressão entre homens e mulheres, mesmo em contextos econômicos e políticos diferenciados. (ARAÚJO, 2000, p. 68-69).

Para além dos estudos de gênero, é necessário incorporar outros componentes: a classe e a raça. Pensadas como imbricações, essas categorias lançam mão das reflexões que reverberam acerca das existências das mulheres trabalhadoras, em especial as precarizadas que, em sua maioria, são racializadas. As mulheres negras também são a maioria no setor informal e no contingente de desempregados no Brasil (ACCARINI, 2022). Nesse sentido, a associação entre gênero, classe e raça se propõe a resgatar a história das mulheres que constroem e reconstróem a história a partir de sua prática humana, determinada pelo marcador racial, classista e de gênero.

O feminismo marxista em muito tem contribuído para a afirmação da imbricação das categorias, tendo como uma das principais precursoras brasileiras a socióloga Heleith Saffioti. Buscando estabelecer um método de análise para os estudos que envolviam, principalmente, o trabalho feminino, a autora afirmava existir um "Nó" entre as categorias (2015, p. 194-196), embora não utilizasse a abordagem de gênero e sim o conceito "sexo". Segundo ela, o uso de "gênero" como abordagem teórica não contempla as especificidades da mulher, por compreender o termo como um conceito que abarca também o masculino (idem, p. 44). Todavia, acaba enquadrando suas análises em um caráter binário a partir do determinismo biológico.

Estudos posteriores se debruçaram em análises que envolvem o trabalho feminino utilizando a categoria de gênero, pois esta amplia a percepção do ser para além de suas determinações biológicas, na medida em que as noções de masculino e feminino não se limitam às características genitálias dos indivíduos. Contudo, não se pode desconsiderar a importância

---

<sup>6</sup> Gênero enquanto categoria de análise histórica possibilita uma compreensão que rompe com os binarismos e os determinismos biológicos (SCOTT, 1989).

de contribuições teóricas e práticas propostas a partir de outros vieses teóricos, na medida em que estas proporcionaram as bases para o desenvolvimento dos debates firmados na contemporaneidade, responsáveis por orientar o agir no tempo e na história.

Nesse sentido, o trabalho em voga busca resgatar premissas basilares para o estudo do trabalho feminino e incorporar novas perspectivas, capazes de contemplar as vivências reais de mulheres trabalhadoras, sejam elas negras, indígenas, migrantes, remuneradas ou não, desempregadas ou empregadas na informalidade, agentes do trabalho reprodutivo, periféricas, cis, trans, ou fora dos alinhamentos de gênero, trabalhadoras especializadas ou trabalhadoras sexuais, grupos LGBTQ+ ou mulheres heteronormativas, call centers e supervisoras.

Para tanto, utiliza-se, também, como aparato teórico as valiosas concepções do Feminismo para os 99%, um manifesto expresso na obra de Cinzia Arruzza, Tithyi Bhattacharya e Nancy Fraser (2019). Tencionando desenvolver, não apenas um debate, mas uma corrente de pensamento, as autoras propõem discussões capazes de desnivelar a figura feminina dos processos históricos, proporcionando um despertar para condições de existência das mulheres do presente, em especial aquelas que se encontram às margens, em todos os sentidos: geográfico, social, cultural, econômico e étnico.

Se este manifesto é planetário, como um dia foi o Manifesto de Marx e de Engels, também, como aquele, é revolucionário. Propõe as mulheres como protagonistas de uma luta pela derrubada do capitalismo para a ascensão de um modelo pautado pela igualdade entre gêneros, raça e classe (Idem, p. 21).

## **CAPÍTULO I - A TRANSIÇÃO DO SISTEMA DE ACUMULAÇÃO FORDISTA PARA O PÓS-FORDISMO**

O presente capítulo tem como foco o processo que culminou no novo sistema de produção capitalista, inaugurado no contexto político e econômico da década de 1990, denominado Pós-fordismo. Este é responsável por incorporar um conjunto de aspectos capazes de dar base ao caráter precário de determinados serviços, como o setor de *telemarketing*. Esfera que, por sua vez, carrega algumas especificidades, dentre as quais destaca-se a presença majoritária de mulheres em seu corpo de funcionários. Conquanto, para que se torne possível compreender o novo regime de produção, bem como sua relação com as tendências de precarização, associadas ao trabalho feminino, é importante analisar o período de superação do Fordismo em detrimento de um regime capaz de cumprir com as demandas do capital.

Para tanto, destaca-se a década de 1970 como o início de tal processo, marcada por uma profunda crise capitalista e pelo esgotamento do modelo de crescimento vigente, motivo pelo

qual foi necessário dar início à uma série de mudanças que pudessem reorganizar o sistema produtivo e sanar a crise, a chamada "Reestruturação produtiva". Esta forneceu um conjunto de transformações em torno do desenvolvimento de uma nova forma de acumulação flexibilizada, reestruturando a produção e desestruturando os trabalhadores, na medida em que resultou na intensificação, superexploração e precarização do trabalho, cujo grupo alvo é composto por mulheres.

As práticas engendradas, o incremento tecnológico e a incorporação de perspectivas neoliberais, bem como suas mediações políticas de institucionalização dos projetos capitalistas, possibilitaram o desenvolvimento de outras funções e postos de trabalho, abrindo caminho para novas relações alicerçadas pelo modelo de produção ascendente. Essa reorganização do processo produtivo deu luz ao incentivo, por parte do capital, no florescimento de setores não industrializados, cujas estruturas de trabalho seguiam configurações novas, de rotinas intensas e dependentes de maior aparato tecnológico.

Dessa maneira, o projeto reestruturador alavanca a entrada solapante da informação como mercadoria, nutrindo a acumulação por intermédio dos novos meios de produção e de processos de organização social que deram base para o desenvolvimento de atividades como a de *call center*. Esta, porém, ganha visibilidade, principalmente a partir da década de 1990, quando o pós-fordismo adquire estrutura rígida e passa a atuar como modelo produtivo de fato, intercambiando o surgimento de um grupo de trabalhadores inseridos na sociedade de classes de maneira ainda mais pauperizada e superexplorada: o precariado feminizado.

No espectro da relação capital-trabalho, a categoria que inclui o proletariado precarizado conta com grupos sociais específicos, que ocupam de maneira massiva os ambientes cujas condições laborais foram estruturadas de modo a superexplorar a mão-de-obra intensivamente. Dentre os trabalhadores preferenciais para esse tipo de função estão o contingente feminino, negro, lgbtqi+, periférico e migrante.

Na medida em que o mercado informatizado representa uma tendência ao processo de precarização das relações de trabalho, este se torna parte do recorte em que se fundamenta a presente pesquisa. Por conseguinte, o objetivo deste capítulo gira em torno da análise do processo pelo qual o sistema produtivo se reestruturou, automatizou e desenvolveu suas bases para corporificar o pós-fordismo e, nesse sentido, as relações precárias engendradas nas empresas de telemarketing.

### **1.1 A crise estrutural do capital na década de 1970**

Como aponta Nancy Fraser (2020, p. 89), “(...) é possível reconstruir, em retrospecto, a história da sociedade capitalista como uma sequência de diferentes regimes que têm uma

trajetória. Cada regime emerge da situação específica de crise do regime anterior e busca superar o impasse do último”. Contudo, tais tentativas de superação podem originar novos empecilhos com os quais o sistema produtivo deve lidar outra vez. Existem, porém, questões ignoradas e negadas pelo regime, responsáveis por sua dependência e existência, são estas a face humana do trabalho e o germe por trás de qualquer mercadoria ou maquinaria: a natureza.

Fontes esgotáveis de energia, matéria e trabalho são utilizadas como bens inexauríveis, apropriadas e manipuladas sem qualquer equilíbrio ou meio de reposição, desumanizando a espécie humana e desnaturalizando o meio natural. A avidez pela incansável concentração expansiva de capital perturba as ordens das quais o sistema depende, desregulando a si mesmo. Esse efeito dominó é responsável pelo surgimento das crises.

A crise capitalista nascente na década de 1970 pode ser analisada enquanto uma “crise estrutural”, denominada por Meszáros (2009, p. 133) como um processo crítico sobre o qual passa o capital devido aos limites de seu próprio sistema produtivo. Em contraste às crises cíclicas, ocorridas repetidamente e de modo alternado, a crise estrutural se constrói de maneira crônica, limitada a expandir sua capacidade autodestrutiva de maneira indeterminada. Sua extensão está para além de um episódio problemático para a acumulação capitalista, mas se caracteriza como um longo processo com o qual o sistema burguês terá de lidar.

Contudo, antes de observar a crise dentro do processo de compreensão do presente trabalho, é necessário analisar as particularidades socioeconômicas brasileiras. Estas evidenciam o caráter específico do capitalismo nacional e os aspectos que deram vazão aos emblemas responsáveis pela configuração de um cenário crítico para o sistema produtivo em voga, como pontua Ricardo Antunes em sua obra “Os sentidos do Trabalho”:

O capitalismo brasileiro, particularmente seu padrão de acumulação industrial desenvolvido desde meados da década de 50 e intensificado no período posterior ao golpe de 1964, tem uma estrutura produtiva bifronte onde, de um lado, estrutura-se a produção de bens de consumo duráveis, como automóveis, eletrodomésticos etc., para um mercado intenso, restrito e seletivo, composto pelas classes dominantes e por uma parcela significativa das classes médias, especialmente seus extratos mais altos. Do outro lado tem-se a produção para exportação, não só de produtos primários mas também de produtos industrializados de consumo. O rebaixamento crescente dos salários dos trabalhadores possibilitaram níveis de acumulação que atraíram fortemente o capital monopolista. (ANTUNES, 1999, p. 236).

O trecho acima permite constatar que a pesquisa acerca do desenvolvimento capitalista nacional deve atentar-se às características próprias de seu movimento produtivo, também mediado pelos aspectos históricos, políticos e sociais. Tal perspectiva à baila o modelo de

Acumulação desenvolvido com base nas estruturas de desregulação das condições trabalhistas, expressas na ampla e intensa carga horária, no arrocho salarial e na exclusão da classe proletária do ciclo produtivo, atuando diretamente na produção e não no consumo.

O caráter "bifronte" retrai os trabalhadores da participação da compra de bens de consumo, na medida em que o foco produtivo se divide: parte se direciona às classes menos marginalizadas, enquanto a outra parcela fica sobre as ordens do capital externo. Essa polarização, porém, se torna antagônica e desenvolve um cenário catastrófico, tendo em vista o destaque quantitativo do proletariado em relação à parcela das classes dominantes e médias no Brasil. Tal padrão de acumulação, entretanto, se manteve durante a década de 1950, o golpe militar de 1964, se estendendo até 1970, quando as configurações capitalistas, em geral, e a acumulação disforme brasileira, em particular, começou a dar sinais de ineficiência e enfraquecimento.

A década de 1970 inaugurou um período crítico para o capital, tendo como consequência o desencadeamento de uma crise estrutural, motivada por um conjunto de fatores dados pela situação do regime de produção vigente na época: o fordismo. O esgotamento desse modelo efetuou-se como resposta aos antagonismos entre as forças produtivas do trabalho social e as relações sociais de produção e distribuição capitalista.

De maneira precedente a esse quadro preocupante, o fordismo havia alcançado seu apogeu, até entrar em fase de declínio. Os anos posteriores a 1945 marcaram uma intensificação das mobilizações operárias, motivando um aumento do preço pago pela força de trabalho e, conseqüentemente, uma queda da taxa de lucro. Iniciou-se, nesse sentido, um processo de demissões em massa, dando margem ao desemprego estrutural e intensificando o exército industrial de reserva, conforme defendeu Antunes (1999, p. 30-31).

Nesse cenário, o sistema de produção não conseguiu responder ao processo de retração de mercadorias, que se acumularam em torno dos limites de consumo dos trabalhadores, tendo em vista o grande índice de desempregados. O excesso da produção fabril e a queda da lucratividade alcançaram o *welfarestate* ("Estado de bem-estar social"), ao promover instabilidade, crise fiscal e mediar uma retração dos gastos públicos, transferindo-os para o capital privado. Intensificou-se, portanto, a abertura de espaço para o processo de privatizações como medida de flexibilização do sistema produtivo.

Segundo escreveu Marx no volume III de "O Capital" (2017, p. 831), o momento em que o capitalismo atinge determinado grau de desenvolvimento elevado marca, também, o início da crise. Isso ocorre pois não há equilíbrio entre a capacidade de ascensão produtiva e os limites que ela mesma impõe às relações sociais de produção. Esse desequilíbrio possibilita a compreensão de que as crises são resultado da intensificação das contradições entre as forças

produtivas do trabalho e as relações sociais nelas envolvidas.

As contradições limitam a produção capitalista, conferindo caráter histórico e transitório ao sistema produtivo. É por esse motivo que as crises podem ser motivadas pela superprodução de mercadorias e superacumulação de capital, promovendo uma queda da valorização do mesmo. Estas, entretanto, não são resultado da ausência de necessidade em consumir os produtos, mas da falta de demanda para ampliar a capacidade de produção e de trabalho. A produtividade é interrompida, a valorização e a taxa de lucro decaem e o desemprego amplifica a ofensiva burguesa contra a classe trabalhadora.

A crise da superprodução de mercadorias, então, pode ser resumida pela expansão exacerbada da produção, ultrapassando a capacidade de consumo dos produtos. Para além dos resultados citados, como o desemprego e a queda da margem de lucro, a capacidade ociosa das empresas funcionou como obstáculo para a manutenção das mesmas, engatilhando falências, rebaixamento de salários e aprofundamento da condição de miséria. Cabe aqui, então, parafrasear Marx, pois como afirmou, “Quanto mais, porém, se desenvolve a força produtiva, tanto mais ela entra em conflito com a estreita base sobre a qual repousam as relações de consumo.” (MARX, 1988, p. 176.)

Em meio a esse contexto conturbado, o sistema produtivo precisaria passar por profundas transformações capazes de sanar as contradições emergentes. Para tanto, a única maneira de fazê-lo seria compreender a incapacidade do modelo fordista de continuar atuante e substituí-lo por um regime capaz de flexibilizar a produção, equilibrar desenvolvimento e consumo, aumentar a demanda por trabalhadores, reduzir o desemprego, elevar a taxa de lucro e de valorização do capital novamente e modificar as relações sociais do trabalho.

O capitalismo segue um ritmo historicamente desenvolvido onde se desmantela em função de uma nova arquitetura criada para substituir a anterior e eliminar suas falhas. Contudo, esse movimento entra em constante colapso, pois o propósito inabalável de acumulação material, por intermédio da exploração do trabalho assalariado, representa a continuação de sua instabilidade, não sendo capaz de se manter até que outros muros sejam levantados e o ciclo recomeça consciente de sua futura demolição.

Entretanto, é necessário ressaltar que a produção material, condicionada pela possibilidade de explorar o trabalhador assalariado, não se estrutura apenas na figura do próprio trabalhador, mas na dependência dessa exploração em detrimento de outros fatores, como a natureza, a força de trabalho humana, a esfera reprodutiva e os antagonismos relacionados à raça e gênero, por exemplo. Tais fatores fornecem a fonte de existência e manutenção do regime de acumulação, instrumentalizados conforme as demandas do capital. Por esta mesma via se

organiza a racionalização da superexploração e precarização do trabalho de grupos específicos, responsáveis pelas funções menos pagas, como os empregos informais, a esfera reprodutiva e o setor precarizado.

Posto isto, é possível afirmar que as crises não se desenvolvem apenas como resultados da superprodução, mas também da superexploração do trabalho, na medida em que o capital busca nivelar a esfera humana da qual depende sua manutenção e existência. Desconsidera as relações sociais travadas nos espaços laborais, organizando-as a partir de uma lógica crescente de controle rígido de tempo de trabalho e desmantelamento dos direitos coletivos, apoiado na esfera reprodutiva, proporcionada pelo esforço feminino.

Logo, a crise não é só econômica, é uma crise da sociedade, cujas bases são o sistema capitalista. Crise da economia, da ecologia, da política. O sistema depende do trabalhador assalariado, mas também do próprio meio, da natureza e de suas limitações e do trabalho reprodutivo, condição de existência dos seres humanos (FRASER, p. 27-78, 2020).

## 1.2 O processo de Reestruturação Produtiva

(...) As condições da sociedade burguesa tornaram-se demasiado estreitas para conterem a riqueza por elas criada. E como a burguesia supera as crises? Por um lado, pela destruição forçada de uma massa de forças produtivas; por outro lado, pela conquista de novos mercados e pela exploração mais profunda de mercados velhos. A que leva isso, então? À preparação de crises mais generalizadas e mais graves, à redução dos meios para prevenir as crises. (MARX, 2015, p. 70, 2015).

Como aponta Marx no trecho acima, a própria sociedade de produção desenvolve os meios para sua desestabilização. Assim, cabe a ela a árdua tarefa de lidar com suas adversidades, ou nesse caso, a crise. A tentativa de superação desta, entretanto, gera um processo de intensas mudanças e caminha em direção a problemas ainda mais complexos. A resposta dada à crise, como abarca o presente trabalho, se direcionou à coalizão da reestruturação do capital.

A crise estrutural da década de 1970 não modificou apenas o processo de produção capitalista, mas a maneira de pensá-lo, promovendo uma nova racionalização do mesmo. Esta passa a atuar como base para a reorganização do sistema, com vistas a, não apenas sanar a crise, como dar sequência ao projeto hegemônico burguês, em função da exploração da classe trabalhadora e da acumulação da mais-valia. Nesse sentido, as mudanças traçadas eram responsáveis pela manutenção e intensificação da expropriação do trabalho por intermédio de novas configurações capazes de fazê-lo.

Portanto, a reestruturação produtiva, de maneira literal, propunha transformações como ponto de partida, na medida em que modificou as práticas acumulativas do capital. Todavia, seu

ponto de chegada permanecia o mesmo: intensificação de lucros por meio da superexploração do trabalho. Nesse sentido, o processo se desenvolveu à guisa da resolução dos problemas que teriam influenciado a crise, dentre os quais destaca-se a superprodução de mercadorias. Sendo assim, a estratégia desenvolvida para solucioná-la girou em torno da flexibilização da produção.

A Reestruturação Produtiva, também definida por alguns autores como Tumolo (2002, p. 27) enquanto “Terceira Revolução Industrial”, pode ser compreendida enquanto uma resposta, por parte do capital, não apenas à crise, mas à necessidade de superação do padrão taylorista/fordista, binômio utilizado para definir o modelo baseado na produção em massa, de maneira homogeneizada e verticalizada, como constatou Antunes (1999, p. 36). Ainda segundo ele, as novas formas flexibilizadas propunham romper com o excesso de produção, racionalizando-o de modo a impedir a desvalorização do capital:

Novos processos de trabalho emergem, onde o cronômetro e a produção em série são substituídos pela flexibilização da produção por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação da produção à lógica do mercado. Ensaiam-se modalidades de desconcentração industrial, buscam-se novos padrões de gestão da força de trabalho, dos quais os ‘processos de qualidade total’ são expressões visíveis não só no mundo japonês, mas em vários países de capitalismo avançado e do terceiro mundo industrializado. (ANTUNES, 1999, p. 210).

Um dos focos do processo reestruturador estava no trabalho, bem como na organização deste diante da produção. Destacando-se a mobilização reivindicativa do operariado nas décadas anteriores à crise, cabia ao capital um projeto capaz de barrar sua ação crítica, em prol de uma concessão às mudanças propostas. Tal iniciativa colocou em prática a estratégia baseada na junção entre a redução da jornada de trabalho e a intensificação do mesmo. Como afirmou Marx em seu capítulo “Maquinaria e grande indústria” (2013, p. 445-574), não é possível combinar prolongamento da jornada de trabalho e intensificação deste, pois são categorias que se excluem reciprocamente. Por outro lado, ao reduzir o tempo trabalhado, a intensidade funciona como um “desconto” dessa redução.

A jornada reduzida se torna agente de intensificação de lucros, na medida em que, quanto menor o tempo trabalhado, menor é o uso de energia, água, dentre outros gastos que acabam sendo poupados pela empresa. Além disso, a intensa força desempenhada pelo operário propicia extração de mais-trabalho em um mesmo período de tempo. Não obstante, uma jornada menor possibilita maior controle do tempo de produção por parte do patrão e maior organização do trabalho (MARX, 2013, p. 481-490).

É importante reforçar, todavia, a questão da intensidade, haja vista que esta acaba por se tornar um agente invisível, mitigado pela referência à redução da jornada trabalhada, anulando

seu espectro degradante. Em seu livro “Riqueza e miséria do trabalho II”, Antunes afirma que o caráter de intensidade não pode ser isolado, pois se relaciona a todo o conjunto de estruturas lançadas sobre a organização social do trabalho: rapidez, grau de concentração, ritmo, além do desgaste de energia física, intelectual e emocional desempenhada (ANTUNES, 201, p. 21).

Tais aspectos também são afetados pela introdução de inovações tecnológicas, na medida em que estas influenciam no aumento da produção. Não obstante, faz-se importante separar “intensidade de trabalho” de “produtividade”, pois o incremento de aparato técnico moderno não significa, necessariamente, a redução de esforços por parte dos trabalhadores (ANTUNES, 2013, p. 47 e 48). Isso porque a organização social desenvolvida pelas empresas são mediadas pela relação capital trabalho, o que permite com que o regime laboral seja intensificado de acordo com a capacidade do trabalhador, não apenas do maquinário.

Nessa medida, percebe-se a maneira pela qual a reconfiguração produtiva investiu na racionalização do processo de trabalho, haja vista suas apostas em rotinas laborais mais intensas, parcelares e fragmentadas (ANTUNES, 1999, p. 37). Uma subsunção real do trabalho, submetida por intermédio dos aparatos de superexploração que contaram, não apenas com uma nova rotina de atividades, mas com novos tipos de tarefas a serem realizadas, tendo em vista o Crescimento de outros postos e setores de serviços. A respeito de tal racionalização Marx aponta:

A extraordinária elasticidade do sistema da maquinaria, por conta da experiência prática acumulada, da escala preexistente dos meios mecânicos e do progresso constante da técnica foi-nos evidenciada por sua enérgica marcha sob a pressão de uma jornada de trabalho reduzida. (MARX, 2013, p. 505).

Essa ascensão de distintos mercados se deu pela emergência do processo de automação industrial, marcado pelo advento de novos aparatos tecnológicos, gestados pela reestruturação do capital. O incremento do avanço de novos equipamentos deu luz ao projeto de “desindustrialização”, termo trabalhado por Antunes (1999, p. 209-223), assim chamado devido à consequente substituição do maquinário industrial por novos instrumentos técnicos de produção de mercadorias e de reprodução do trabalho, como o mesmo discorre:

Novos processos de trabalho emergem, onde cronômetro e a produção em série são substituídos pela flexibilização da produção, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação à lógica do mercado. Ensaia-se modalidades de desconcentração industrial, buscam-se novos padrões de gestão da força de trabalho, dos quais os processos de ‘qualidade total’ são expressões visíveis, não só no mundo japonês mas em vários países de capitalismo avançado e do Terceiro Mundo industrializado.” (ANTUNES, 1999, p. 210).

Concatenada à desindustrialização, está a “desproletarização” do trabalho, como também sustentou o autor Paulo Sergio Tumolo (2002, p. 85-102), cuja premissa gira em torno das transformações laborais que incluíam, não apenas o maquinário, como o próprio trabalhador. Ora, esse processo sobre o qual o trabalho passou, cujos instrumentos laborais são transformados e substituídos, resulta, conseqüentemente, na necessidade de auto transformação por parte daqueles que realizam tal trabalho, uma espécie “metamorfose” de si, termo muito utilizado por Antunes e Ruy Braga no trabalho intitulado “Infoproletários: degradação real do trabalho virtual” (2009, p. 59 e 60). Compreende-se, assim, que mudanças na produção exigem modificações nos processos produtivos, e logo, no próprio trabalho, como explica Antunes:

Em outras palavras, houve uma diminuição da classe operária industrial tradicional. Mas, paralelamente, efetivou-se uma significativa subproletarização do trabalho, decorrência das formas diversas de trabalho parcial, precário, terceirizado, subcontratado, vinculado à economia informal, ao setor de serviços, etc. Verificou-se, portanto, uma significativa heterogeneização, complexificação e fragmentação do trabalho. (ANTUNES, 1999, p. 209).

Nesse sentido, o que ocorreu foi uma redução da industrialização, devido aos mecanismos de modernização, às formas ascendentes de trabalho e de gestão do mesmo. Esta “desindustrialização” evidencia uma maior complexificação da organização laboral, promovendo uma diversidade de atividades marcadas, principalmente, pela substituição da mão de obra braçal pela ação cognitiva, intelectual, tecnológica e digital. Possibilitando, então, uma maior participação do maquinário no sistema produtivo, intensificando a presença de “trabalho morto” e, em contrapartida, reduzindo o “trabalho vivo” (Marx, 2013, p. 255-263). O que significa que as atividades naturais humanas estão cada vez mais ausentes da transformação de matérias em função de sua utilidade para a vida, pois o aparato técnico tem se tornado mais atuante nesse propósito. Daí o caráter da “desproletarização” do trabalho.

Nesse sentido, o conceito de desindustrialização e desproletarização, respectivamente, denominam o processo de transformações pelas quais as configurações laborais passaram, desenvolvendo novos mecanismos em dois sentidos: no que se refere aos instrumentos de trabalho, principalmente com o incremento de novos aparatos tecnológicos, diferentes daqueles utilizados de maneira tradicional pela classe trabalhadora, e no desenvolvimento das atividades humanas desempenhadas, de modo que estas também seguiram uma organização diferente, passando a ser menos braçal e mais intelectualizada.

O que se observa, portanto, não é uma redução da força da indústria ou do contingente de trabalhadores, mas uma reconfiguração das estruturas que envolvem as duas esferas do

trabalho produtivo, o mecânico e o humano. Nesse cenário, desindustrialização e desproletarização formam um movimento dialético, em que as mudanças da maquinaria mobilizam transformações nas atividades desempenhadas pela classe trabalhadora e estas, por sua vez, demandam cada vez mais aparelhamento técnico. Todavia, é necessário ressaltar que as transformações não se despertaram pura e simplesmente das inovações tecnológicas, mas da maneira com que o capital as anexou em seu quadro organizativo.

[...] Ensaíam-se modalidades de desconcentração industrial buscavam-se novos padrões de gestão da força de trabalho, dos quais os “processos de qualidade total” são expressões visíveis não só do mundo japonês mas em vários países de capitalismo avançado e do Terceiro Mundo industrializado. (ANTUNES, 1999, p. 210).

As transformações dos meios de trabalho, marcada pela “desindustrialização”, incide na noção de que as atividades realizadas, conseqüentemente, seriam menos intensas, mais fáceis, menos braçais e mais dinâmicas. Entretanto, a reconfiguração dos modos de trabalho não se deu em função de uma melhoria ou reforma nas condições laborais para os trabalhadores, mas em torno de uma maior lucratividade, por intermédio da superexploração e da reprodução de sua força desempenhada. Afinal, a maquinaria se transforma, mas continua sendo maquinaria:

Enquanto o trabalho em máquinas agride ao extremo o sistema nervoso, ele reprime o jogo multilateral dos músculos e consome todas as suas energias físicas e espirituais. Mesmo a facilitação do trabalho se torna um meio de tortura, pois a máquina não livra o trabalhador do trabalho, mas seu trabalho de conteúdo. Toda produção capitalista, por ser não apenas processo de trabalho, mas, ao mesmo tempo, processo de valorização do capital, tem em comum o fato de que não é o trabalhador quem emprega as condições de trabalho, mas, ao contrário, são essas últimas que empregam o trabalhador; porém, somente com a maquinaria essa inversão adquire uma realidade tecnicamente tangível. (MARX, 2013, p. 494-495).

A questão que se coloca, portanto, não está na melhoria da automação industrial para as condições de vida do trabalhador, mas no fato de que, ainda que se transformem e sejam capazes de reduzir a força física desempenhada para a produção de mercadorias ou no desenvolvimento de quaisquer atividades realizadas no bojo do capital, a máquina segue existindo, seja de maneira mais tecnológica, mais autônoma ou mais prática. Sua permanência como instrumento de trabalho, mediando a força social reprodutora e o produto como resultado da produção. A maquinaria segue, portanto, desumanizando, mecanizando e metamorfoseando o trabalho humano.

Nesse ponto de vista, a automação industrial modifica as ferramentas de trabalho anteriores, desenvolvendo um processo de complexificação da maquinaria, capaz de

transformar o trabalhador em um mero instrumento da produção, levando em consideração a radicalização da instrumentalização do trabalho operário e sua reificação. A questão em voga reverbera na alienação operária, resultado da abstração do trabalho vivo, por parte do sistema produtivo, convertendo-o em mercadoria, coisificando-o. Assim se concretiza a dita servidão à maquinaria (ANTUNES, 2009, p. 92-99).

A nova estrutura organizacional empresarial contou, para além do incremento de novas ferramentas de produção, com uma reconfiguração técnica das forças produtivas sociais. Isso se deu pois a lógica de flexibilização demandava maior controle da produção e, portanto, uma nova organização social do trabalho, cujas atividades laborais pudessem ser divididas em torno da capacidade de cada funcionário. Esse esquema contou com a polarização entre trabalho super qualificado e desqualificado, intensificando a expropriação do trabalho vivo, do saber técnico e da reificação do operariado.

Tal polarização dos tipos de trabalho envolvidos na relação de produção evidenciam o que Antunes chamou de “nova morfologia do trabalho” (2013, p. 13-27), haja vista sua tendência complexa de categorizar as diferentes atividades laborais de maneira antagônica. Se por um lado o período reestruturante ampliou o setor tecnológico-informacional-digital e intelectualizou a esfera produtiva, abrindo espaço para a elevação técnica de alguns trabalhadores, aumentou, em contrapartida, o grau de precarização, superexploração e intensificação da força de trabalho de outros. Essa dicotomia, porém, se dá de modo racionalizado pelas relações de produção, possibilitada por suas estruturas multiformes, tendenciosas e táticas.

No contexto de ascensão da flexibilidade do trabalho, as mulheres são as mais afetadas, pois são atraídas para a esfera da produção em meio a um processo de tentativa de superação de crises, marcado pelo arrocho salarial e a reorganização de novas configurações de trabalho, precisando se adaptar às demandas insurgentes, à superexploração e às condições precárias de realização das atividades laborais. Os postos de trabalho resultantes do processo de reestruturação abriram-se para a entrada feminina pois uma parcela destas estavam inseridos na informalidade e no desemprego.

O capital, dessa forma, experimenta uma "organização científica do trabalho" (ANTUNES, 2009, p. 98), garantida pela monetarização das qualidades humanas transpostas para o sistema produtivo. Este, nesse sentido, ganha caráter científico, auxiliando na construção da noção de “eficácia”, no que diz respeito à gestão desenvolvida pela empresa. Assim, a hierarquização baseada no aspecto qualitativo dos trabalhadores atua como um instrumento que mede as capacidades cognitivas que cada indivíduo desenvolveu ao se metamorfosear para, enfim, se tornar adequado à maquinaria flexível.

Ainda no que diz respeito à divisão social do trabalho, existe um outro método de subdivisão operária que ganhou forças durante a reestruturação capitalista, a organização baseada no fator sexo. Aos homens fica a responsabilidade das atividades que contam com instrumentos mais informatizados, orientados por tarefas intelectualizadas e especializadas, destinados ao chamado “capital intensivo”, onde se concentra maior circulação monetária. Em contrapartida, as funções majoritariamente desenvolvidas por mulheres são realizadas em torno do “trabalho intensivo”, ocupado por demandas de ofícios mais mecânicos, rotinizados e desqualificados, segundo explicita Mézaros (2002, p. 272).

Destacando as transformações no horizonte do trabalho, este passou por um período de heterogeneização e complexificação (ANTUNES, 2009, p. 89-112). O operário, agora “desproletarizado”, precisa se reinventar para atender as demandas flexíveis. O advento tecnológico incorporado, tanto como agente de disputas intercapitalistas, quanto como objeto de superação da crise, promove importante meio de acesso ao desenvolvimento de um modelo de produção que foge às antigas estruturas de mercado. Esse ascendente aparato técnico passa a regular, tanto a organização social, quanto todo o processo de produção.

Não obstante, cabe uma apreensão atenta acerca da revolução tecnológica e seu uso no sistema capitalista. Sabe-se que o fator determinante para o desenvolvimento produtivo é a acumulação de lucros, não os aparatos de produção. Portanto, o que media o desenvolvimento capitalista é o objetivo burguês de intensificação de capital por intermédio da exploração da classe trabalhadora, entreposto pelas relações produtivas. Nesse sentido, as transformações do maquinário não determinam as mudanças que marcam uma evolução no processo capitalista, mas são incrementadas como aparatos técnicos capazes de maximizar e/ou organizar a produção. Tal apontamento antagoniza argumentos baseados no “determinismo científico”, falseando suas noções de naturalização do sistema de capital (WOOD, 2010, p. 99-128).

Como forma de propalar a discussão, é necessário analisar, para além das mudanças reverberadas na estrutura contemporânea capitalista após a década de 1970, os aspectos que compreendem certas permanências do universo produtivo. Paralelamente ao que afirma Antunes (2013, p. 20-22), a reestruturação produtiva não representa caráter inaugural da degradação do trabalho, mas a conservação desta. A transigência da relação taylorista-fordista para uma estrutura mais flexível marca a conversão de uma organização social mais despótica, porém menos desregulamentada e mais contratual, para uma relação trabalhista forjada sobre o discurso da participação, da colaboração, e, por isso, mais reificada. Não obstante, vale destacar o trecho abaixo em que Tumuló enfatiza:

Contudo, é preciso ressaltar que as características acima descritas nada mais são do que a expressão, no que diz respeito ao mundo do trabalho,

do padrão de produção capitalista que começa a tomar feição por volta do início dos anos 70, a chamada acumulação flexível de capital. Tal padrão representa não a tentativa de superação do modelo keynesiano fordista, mas principalmente a resposta histórica construída pelo capital à crise de superacumulação que precede o processo recessivo de 1973. Nesse sentido, esse novo padrão, apesar de suas substanciais diferenças, busca alcançar os mesmos objetivos que os precedentes, quais sejam, a superação da crise e a decorrente continuidade da acumulação capitalista, sob um novo patamar, sobretudo através da intensificação da exploração sobre a força de trabalho. (TUMOLO, 2002, p. 91).

Por isso, vale pontuar a reciprocidade marcada por continuidades e descontinuidades entre os distintos modelos de mercado. Compreende-se, portanto, que a elevação do projeto de reorganização do capital e a estrutura da “empresa flexibilizada” (ANTUNES, 2013, p. 21), não marcam uma ruptura com a anterior configuração fordista, mas uma processualidade de mudanças em torno do desenvolvimento de “outras modalidades e modos de ser da precarização” (ANTUNES, 2013, p. 21). As transformações nesse sentido, entretanto, se orientaram em direção à desconstrução pujante dos direitos adquiridos pela classe trabalhadora historicamente.

Ademais, cabe pontuar que o processo de reestruturação produtiva não se trata de um projeto acabado, cujo fim se estabelece em determinado contexto histórico, haja vista seu caráter regulamentador, reformulado de acordo com as determinações da produção. Seu objetivo é orientar o desenvolvimento capitalista, mediando-o em diversos sentidos, seja a partir da gestão social do trabalho, do incremento técnico-científico, da intensificação de estruturas neoliberais, ou mesmo desenvolvendo novos setores de serviços. Portanto, a metamorfose do trabalho, as empresas flexibilizadas e a automação industrial atuam como resultados de um método de caráter constante que se fez presente mesmo após a consolidação dos mesmos. A despeito disso, Antunes afirma:

Na particularidade brasileira, esse movimento de reestruturação, além do que pode significar quanto a introdução de novas técnicas (*just-in time, kanban, kaizen, andon*, terceirização), novas formas de gestão (trabalho em equipe, polivalência, CCQ, envolvimento implicado, sindicato-empresa) e inovação tecnológica no já conturbado mundo do trabalho, consegue aprofundar a “extração intensificada do trabalho”, a captura da subjetividade operária e a inserção subordinada do país no concerto das nações, enquanto base para a renovação da relação de subordinação capital-trabalho.” (ANTUNES, 2006, p. 121).

Assim, nota-se que as especificidades e características análogas ao sistema produtivo nacional aciona estruturas particulares que se refazem nos mais diversos períodos. Tanto na configuração sócio histórica da crise de 1970, quanto no processo de reestruturação capitalista o caráter de desregulamentação das condições da classe operária se mantém. Apesar da

racionalização organizacional do trabalho, em função da flexibilização produtiva, o foco permanece na intensificação e superexploração da mão-de-obra assalariada. O que possibilita a compreensão de que a precarização do trabalho é inerente, não apenas ao pós-fordismo, mas ao próprio sistema de acumulação capitalista brasileiro. Logo, esse novo regime de acumulação não produziu as formas precárias de trabalho, mas as potencializou.

Desse modo, o proletariado passa a vender sua força de trabalho à revelia das condições postas pelo capital, sob a égide da superexploração, redimensionada pela dialética da opressão e exploração, como argumenta Wood: “[...] o capitalismo submete todas as relações sociais às suas necessidades. Ele tem condições de cooptar e reforçar desigualdades e opressões que não criou e adaptá-las aos interesses da exploração de classe” (p. 221, 2011).

### **1.3 A mercadorização da informação de o surgimento do “Infoproletariado”**

Sabe-se que a subordinação mediada pela relação capital-trabalho passou por diversas mudanças de acordo com o bojo estrutural do mercado. Estas caminham em direção à acumulação capitalista responsável por submeter a exploração da classe trabalhadora em vários níveis. Partindo desse ponto, os procedimentos experimentados pelo sistema produtivo tinham como referência o desenvolvimento, intensificação e expansão do mesmo. Assim se deu a reestruturação capitalista, cujo viés determinante partia da lógica de flexibilização e controle.

Mediante a introdução do aparato tecnológico e científico, foi possível ao projeto burguês um aprimoramento de suas estruturas frente ao mercado competitivo, possibilitando uma ampliação dos setores em construção. O aparato técnico, bem como a emergência de sua utilização abriu espaço para novas fontes de consumo, com ênfase no âmbito da informação, cujo movimento capitalista contemporâneo explorou de maneira pujante. Vinculado a um controle das forças produtivas redimensionado em função da metamorfose do trabalho, o segmento tecnológico ganha forças na inovação dos setores informatizados.

Tal contexto cumpriu, de maneira ainda mais intensiva, a instrumentalização do trabalho. Com o aparato técnico renovado, articulado a postos de trabalhos ocupados por indivíduos inexperientes submetidos a regimes sem orientação, coube aos próprios trabalhadores a reinvenção de suas práticas e atividades laborais. Tal “metamorfose”, como resultado da complexidade proporcionada pelo processo de automação, evidencia o trajeto marcado pela transformação do maquinário fabril em digital. Assim, para além de uma nova revolução industrial, coexiste uma “revolução empresarial”(ANTUNES, 2009, p. 110), assim denominada pois a nova lógica informatizada atinge os mais diversos setores da economia.

Todavia, o crescimento dos setores informatizados evidenciou um novo procedimento

mercadológico marcado pela transformação da informação em produto a ser consumido, na medida em que promove uma abstração das qualidades humanas do trabalhador fazendo com que esta se torne, concomitantemente, mercadoria. É sob essa ótica que torna-se possível compreender o conceito “classe-que-vive-do-trabalho”, defendido por Antunes (1999, p. 101-118), como forma de denominar os trabalhadores na totalidade social e coletiva, cujo regime de atuação laboral se dá em meio a condições reificadoras, superexploradas e adoecedoras. Submersa por transformações interpostas pela desregulamentação das atividades operárias em detrimento das novas configurações impostas, nasce uma nova esfera da classe trabalhadora, embrionária do processo reestruturador hegemônico, da empresa flexível e da introdução técnica digital laboral: o “infoproletariado”, termo central da abordagem de Antunes e Braga (2009). Seu surgimento não sugere a formação de um grupo especializado no maquinário informacional, nem uma camada restrita das cadeias produtivas externa à classe trabalhadora, mas atua como expressão das novas estruturas produtivas, detentora de certas particularidades e especificidades inerentes à gestão social empresarial do setor. Os infoproletários incidem de uma empreitada responsável por salvaguardar a funcionalidade capitalista em um período conturbado de crise, mas acabou proporcionando, não apenas um resgate, como uma expansão generalizada do sistema em direção ao investimento em inovações técnicas para que estas pudessem compor os meios de produção. Portanto, o aparato tecnológico se faz presente, tanto como mecanismo de mercado, quanto em forma de mercadoria.

Todavia, o crescente setor da informação sobre o qual o presente trabalho se debruça, não diz respeito à produção de bens materiais de consumo, mas de serviços, cuja base gira em torno da atenção prestada ao consumidor. Sendo assim, o aparelhamento digital atua como maquinário, não como produto. Nessa perspectiva infere o chamado “trabalho imaterial”, categoria fundamental nas análises de Antunes (2013, p. 13-27), pois permite a compreensão das inovações do processo produtivo, bem como suas consequências para o mundo do trabalho. Sua denominação enfatiza a ausência de materialidade, haja vista que está engendrado na reprodução de uma mercadoria não palpável, apenas possibilitada pela expansão dos domínios do capital por vias técnico-científicas e digitais. Assim explica Antunes:

Estabelece-se teoricamente o trabalho imaterial. Um trabalho que é divulgado como social, mas depende da qualificação individual, fundamenta-se na capacidade de reconhecimento da informação, não pode ser restringido pelo capital, mas acaba por circunscrever-se mais uma vez à lógica de valorização do capital. (ANTUNES, 2013, p. 110).

A imanência do trabalho imaterial dá sentido ampliado à nova ordem social de trabalho,

na medida em que proporciona uma exploração que rompe com a tradicional, sobre dimensões que estão para além das capacidades físicas ou mecânicas. Os esforços desempenhados para a realização dessas atividades estão no campo subjetivo, pois a força utilizada possui ordem cognitiva e intelectual. Assim, ao realizar esse trabalho, abstrai-se a subjetividade humana, convertida em mero instrumento mercadológico.

A imaterialidade deste trabalho inclui um antagonismo, pois o mesmo acaba por perder sua potencialidade enquanto tal, inaugurando o "não-trabalho", desenvolvida pela "não-classe", expulsa da produção material e relegada à condições mediadas pelas novas estruturas flexíveis e pelo progresso técnico. Tais categorias fazem referência ao trabalho “A ofensiva neoliberal, reestruturação produtiva e luta de classes”, tornando-se essenciais para a apreensão do esvaziamento da noção de trabalho em consonância à perda de materialidade do mesmo (DIAS; BRAGA; MACIEL 1996, p. 64).

A perda do caráter trabalhista concede a esta categoria uma redução de si, de suas potencialidades humanas e de sua identidade proletária, alocando os "não-trabalhadores" em um "não-lugar", pois como afirma Francisco de Oliveira: "(...) O trabalho mais pesado, mais primitivo, é também o lugar do trabalho abstrato virtual. Sua forma, uma fantasmagoria, um não-lugar, um não-tempo, que é igual à tempo total"(2003, p. 138).

Todo o movimento engendrado como parte do processo reestruturante da flexibilidade produtiva, portanto, caminha rumo ao projeto de integração do aparelhamento tecnológico à nova organização social do trabalho. Esta precisou sobressaltar em direção à abstração proletária, refuncionalizando as atividades e os esforços desempenhados no bojo da produção com vistas à mundialização do capital. Assim, tal qual o termo "terceira revolução industrial", o processo de absorção da subjetividade humana e a transformação do produto em mercadoria imaterial, por intermédio da modernização do maquinário, além do surgimento de setores informacionais, ganha outra denominação: "revolução molecular-digital", definida por Francisco de oliveira (2003, p.235).

A expropriação do saber técnico conta com um conjunto de métodos que auxiliam na manutenção da realização do trabalho. As empresas de informatização organizaram a gestão e o controle social laboral de modo a introduzir determinadas noções capazes de influenciar a atuação e a produtividade de seus empregados. Assim, os lemas utilizados pelos gestores da produção giram em torno da ideia de “trabalho em equipe”, na intenção de promover uma perspectiva ideológica baseada na coletividade, embora a prática de atuação seja intensamente individual.

Os mais diversos postos de trabalho do campo da informação possuem certos níveis de produtividade, definidos pela própria empresa, que devem ser seguidos, pois equivalem a

ganhos necessários aos funcionários. O ambiente de trabalho transforma-se, nesse sentido, em um campo de disputas sobre o qual os operários são compulsoriamente levados a participar. Movidos pela imposição de metas a serem traçadas, as atividades, discursivamente definidas como coletivas, são rapidamente individualizadas.

No volume I de “Riqueza e miséria do trabalho no Brasil”, o autor evidencia os estigmas incessantemente reforçados no espaço empresarial, como a noção da “qualidade”, ideia forjada como uma espécie de incentivo, objetivando o alcance do empenho total por parte dos trabalhadores na realização das atividades. Essa estratégia discursiva busca promover uma dupla função, mediando a associação da produção à carateres de modernidade, eficiência e produtividade para o consumidor, enquanto propaga para os funcionários uma suposta harmonia entre os grupos de trabalho, incitando certos comportamentos que estes devem desenvolver ao longo de sua carga horária. (ANTUNES, 2006, p. 123).

Ao propagar tais perspectivas, o intuito gira em torno de promover uma adequação do ambiente de trabalho, de modo a unir qualidade da produção à qualidade do atendimento. Essa premissa busca instituir os almeçados “valores empresariais”, dos quais os funcionários dispõem para aprimorar suas habilidades e cumprir as exigências patronais. Entretanto, essa “harmonia” almejada na realização das atividades possui uma outra finalidade, uma vez que a conciliação da classe trabalhadora com o patronato institui mecanismos que caminham na contramão das atividades sindicais.

Ainda sobre o viés da imperiosa qualidade, o sistema produtivo fomenta tal alcunha como justificativa das condições sobre as quais o trabalho é realizado. Em prol da manutenção e expansão do aperfeiçoamento e melhoria dos serviços prestados, o setor teria despendido todos os seus esforços para cumprir um caráter de “qualidade total”. Esta, no entanto, se realiza em função da intensificação do trabalho e do arrocho salarial, evidenciando que o único empenho da gestão para o alcance de tal qualificação está na ampliação do controle do trabalho e na desregulamentação do mesmo.

Portanto, o demasiado uso do discurso embasado na qualidade produtiva revela, em contrapartida, o caráter precário e degradante dessas atividades. Estas, porém, embora afirmem a condição de trabalhador àqueles que as realizam, passam a perder tal feição, haja vista a tentativa burguesa de mitigar as contradições de classe da relação capital-trabalho. Tendo como foco tal intuito, as lideranças empresariais passaram a substituir a denominação de trabalhador para a de “colaborador”, utilizando das artimanhas discursivas baseadas nas noções de harmonia, comprometimento, cooperação e parceria. Assim, o operariado passaria de agente expropriado a “colaborador da empresa” (ANTUNES, 2006, p. 107).

Torna-se possível ao capital, dessa maneira, converter o espaço laboral em um ambiente

desprovido de conflito, marcado apenas pela solidariedade e o trabalho em equipe. Mediado por essa suposta coletividade harmônica estão os mecanismos do trabalho informacional, representação da modernidade e do avanço, introduzidos nos moldes do setor, forjando um caráter positivo para o mercado e seus funcionários. Portanto, o maquinário digital atua, também, como agente essencial ao ideário da “qualidade total”.

Nesse sentido, a própria lógica do setor informatizado institui determinados aspectos que caminham de acordo com as premissas de incremento técnico, ampliação da competitividade do mercado mundial, intensificação da qualidade produtiva e redução da jornada de trabalho. Estas se efetivam por intermédio da empresa flexível, do incentivo à aprendizagem tecnológica, do uso de discursos que forjam uma melhoria das condições de trabalho e do estímulo aos "comportamentos empresariais", baseados no desenvolvimento do “espírito de liderança” e alimentados pelo aprimoramento de suas capacidades e alcance de pseudo autonomia. Antunes, portanto, aponta como as empreitadas discursivas influenciam no panorama global do trabalho:

Os efeitos desse pragmatismo, entretanto, apontam outra realidade, na qual está em curso a consolidação de uma histórica divisão internacional do trabalho e uma concentração oligopólica do capital que relega aos países periféricos uma competitividade fundada no rebaixamento das condições de vida e na retirada de direitos conquistados por suas classes trabalhadoras (...). (ANTUNES, 2013, p. 181).

Tal “realidade” alcança todas as conjecturas que moldam a organização da empresa flexível. A intensificação do trabalho como base para os processos de terceirização e precarização, ampliando o projeto de redução de custos com a mão-de-obra. O incremento de inovações técnicas orientando a retração/expansão como forma de adaptação aos períodos de crise. Os discursos gerenciais baseados em expressões como “espírito de equipe” e “comprometimento”, embora o objetivo destes resulte em trabalho individualizado, promovem a fragmentação da classe operária e despolitização da mesma. Além da atenuação do trabalho adoecido, produto do efeito de todos os aspectos citados como agentes nocivos à saúde e à vida da classe-que-vive-do-trabalho.

Nota-se, portanto, que o setor em voga impõe uma estrutura mediada por várias especificidades da chamada Tecnologia da informação e comunicação (Tic), amparadas pela gestão empresarial responsável por organizar o trabalho. O infoproletariado, entretanto, não possui seu ambiente laboral restrito às instituições voltadas diretamente para as Tics, pois os serviços de informação podem ser direcionados, tanto para pessoas, quanto para distintos setores. Ou seja, o mercado informatizado desenvolve prestação de serviços para outras empresas, transformando-as em consumidores.

Por isso, é possível afirmar que, para além de uma "nova revolução industrial", a estrutura tecnológica de informação e comunicação desse crescente mercado, dá luz a uma "revolução empresarial", capaz de abarcar os mais diversos setores da economia e redimensionar o cenário capitalista do país sob novas óticas. Estas, abrem caminho para outras possibilidades burguesas de se estabelecer a intensificação da acumulação de capital pela tradicional relação capital-trabalho, agora amparada por uma produção flexibilizada, uma maquinaria digital, um proletariado precarizado e uma mercadoria imaterial.

#### **1.4 O incremento neoliberal**

O dilema da reestruturação produtiva marca um longo movimento processual de dimensões várias, promovendo uma racionalização e reorganização da produção. A análise atenta a essa refuncionalização do capital permite compreender as contradições inerentes ao sistema, bem como sua institucionalização. Portanto, tal premissa promove uma mediação dos diversos aspectos suscitados no bojo do capitalismo nacional, à guisa da superação da crise estrutural, em função do desenvolvimento produtivo. Entretanto, tal movimento necessita de novos mecanismos a serem introduzidos, capazes de promover a manutenção da empresa flexibilizada, por intermédio da intensificação da precarização do trabalho.

O neoliberalismo, nesse sentido, atua como instrumento político da reestruturação produtiva, pois, como compreende Edmundo Fernandes Dias (1996, p. 1) esta é “o movimento que rege a organização dos sistemas produtivos e as relações entre as classes sociais nele envolvidas, e que condicionam, por sua vez, formas mais amplas de institucionalização societal”. Sendo assim, o carácter estruturante do sistema se amplifica para além do aspecto meramente mercadológico, buscando adentrar no aparelho de Estado. Não obstante, a perspectiva ideológica neoliberal também se mobilizou intensivamente durante o processo de mudanças.

O incremento de perspectivas neoliberais, desse modo, se torna válido e essencial para o processo que culminou nas diversas transformações produtivas, concatenando ideologia à prática e desenvolvendo políticas empresariais que corroboram com as estruturas desenvolvidas pelo maquinário digital, a gestão e intensificação do trabalho, a produção flexível e o crescimento das Tic's. Para tanto, a retórica burguesa, como forma de fetichizar seus métodos, utiliza do viés científico, convertendo-o em uma espécie de "epistemologia da produção", forjando uma legitimação ao controle e exploração do trabalho.

A ascensão neoliberal, contudo, não se deu de maneira abrupta, muito menos inaugural, mas acompanhou os diferentes contextos sociais, históricos, políticos e econômicos. Como apresentado em “A ofensiva neoliberal, reestruturação produtiva e luta de classes”, os discursos

capitalistas voltados para a suposta realidade harmônica e o falso coletivismo carregam a tentativa burguesa de criar uma estabilidade fictícia ao trabalhador brasileiro, além de evidenciar um dos aspectos que marcam a "atualização histórica" do liberalismo clássico, como a elevação da perspectiva econômica diante das estruturas estatais (DIAS; et al, 1996, p. 88-96). Ademais, a própria justificativa científica e seu uso em prol do mercado sistematiza a subsunção da ascensão do capitalismo frente às diversas instâncias da sociedade.

Observa-se, assim, a presença de uma das premissas mais pungentes do neoliberalismo, baseada na noção de "Estado mínimo" como ponto central para o alcance do "mercado máximo" (DIAS et al, 1996, p. 88-96). O último deve funcionar como entidade eminente diante das estruturas institucionais, desenvolvendo suas próprias configurações organizacionais, reguladas individualmente por cada empresa. Essa autonomia empresarial frente ao Estado funciona como tática, discursiva e política, pois associada à noção de liberdade, pode ser aplicada ao patronato, mas não à classe operária.

Todavia, os espaços de reprodução do trabalho são frequentemente permeados por discursos de gestores com argumentos tendenciosos, voltados para a construção de uma autonomia irreal. Por desenvolverem atividades mais cognitivas, tidas como avançadas utilizando aparatos modernos e maquinário digital, esses trabalhadores são associados a grupos proletários mais privilegiados por, supostamente, gozarem de maior liberdade no interior das empresas, desenvolverem relações de trabalho harmoniosas, colaborativas e autônomas, exercendo individualidade. Para melhor compreender a função ideológica dessa estratégia, vale destacar o trecho de Andréia Galvão:

O neoliberalismo converte-se em ideologia dominante porque se apropria e ressignifica demandas e aspirações de parcela das classes dominadas, invertendo-lhe o sentido. Nesse processo de inversão, direitos restritos são convertidos em 'privilégios' e conquistas trabalhistas são consideradas 'custos' dos quais as empresas devem imperiosamente se desfazer. (GALVÃO, 2007, p. 38)

As estratégias discursivas procuram falsear liberdades, autonomias e estabilidades que, antagonicamente, estão cada vez mais distantes da realidade precária e das condições da classe que-vive-do-trabalho. Mais do que forjar uma realidade fictícia, constrói uma suposta harmonia de classe, possibilitando a contenção das ações dos operários, silenciando-os, reduzindo seus argumentos reivindicativos e manipulando suas perspectivas ideológicas, enquanto destitui seus direitos conquistados.

Do mesmo modo, tal qual no aspecto de gênero, o capital utiliza marcadores raciais como instrumento de reificação e subordinação da classe trabalhadora, incentivando a construção de uma narrativa inclusiva em que mulheres e, principalmente mulheres negras, podem participar

e atuar no mercado produtivo, como se estas estivessem alheias ao trabalho. Trabalhos informais, precarizados, mal-pagos e reprodutivos sempre foram ocupados de maneira majoritária por mulheres negras, fator que permanece no tempo presente.<sup>7</sup>

O que ocorre, sobremaneira, é uma ocultação da opressão, estigmatizada e naturalizada pelas relações capitalistas de produção, de um lado, e suprimida pelo próprio Estado, de outro, ao reduzir a potencialidade do operariado, enquanto classe, à mero participante do processo de cidadania, como se estivesse inserido da malha na institucional de maneira democrática, e não desigual. Esta suposta igualdade se torna base da nova dominação, pois incorpora todos os grupos sociais a uma estrutura que não se mantém, sendo esta classista e excludente, como pode ser observado no trecho abaixo:

Relação social essencialíssima, o Estado se faz e se refaz pelos enfrentamentos classistas e pela sempre tentada supressão da identidade de seus antagonistas. Historicamente, o Estado liberal foi, e continua a ser, decisivo na conformação do chamado capital privado. Foi, e é, um super-parceiro das empresas capitalistas, individual ou coletivamente. Atua como garantidor de suas políticas de acumulação e reprodução, sustenta o arrocho salarial e nega, contínua e historicamente, os direitos dos trabalhadores. (DIAS et al, 1996, p. 16).

Essa supressão da identidade classista dos trabalhadores não se dá apenas na estrutura institucional do Estado, mas também na empresarial. As novas configurações capitalistas, engendradas pela revolução molecular-digital, permitem, além da reorganização produtiva, o desenvolvimento e a recomposição da dominação burguesa, racionalizando sua hegemonia diante da subalternidade trabalhista. O novo regime patronal assume um caráter enviesado na intensificação do projeto de superexploração do trabalho, embora travestido de conciliador ao "harmonizar" as relações de produção.

O ocultamento da dominação política é uma necessidade objetiva. A aparência da liberdade individual é fundamental para a fluidez da forma de dominação, o que torna possível apresentar a liberdade de uma classe como sendo a de todas as demais. Pela supressão máxima da liberdade (compra-venda da força de trabalho = exploração) se cria a individualidade política, permitindo o ocultamento da opressão (elaboração do consenso). (DIAS et al, 1996, p. 21).

---

<sup>7</sup>“No Brasil, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no terceiro trimestre de 2020, quase 8,5 milhões de mulheres saíram do mercado de trabalho. E nesse cenário de desemprego e extrema vulnerabilidade socioeconômica temos 11,5 milhões de mães solo que se tornaram mais expostas ao risco da insegurança alimentar e do desamparo das políticas sociais, cada vez mais escassas. A maioria delas dependendo de doações de movimentos e organizações sociais da sociedade civil.” (CRUZ, 2021).

Para além do uso de um vocabulário estratégico, incorporado pelos gestores do trabalho para transfigurar a realidade trabalhista em atividades privilegiadas, o corolário neoliberal empreende outros métodos capazes de auxiliar no desmembramento das condições de vida operária e na superacumulação de lucros para o capital. Dentre esses, cabe dar devida atenção a uma das práticas mais comuns após a intransigência da reestruturação produtiva: a terceirização.

De acordo com as palavras de Antunes (2013, p. 66), a terceirização é um fenômeno "velho e novo", pois está em uso pelo sistema produtivo desde o início do processo industrial. O Brasil possui uma intensa aderência, estando esta inerente às novas formas de organização da produção e de gestão do trabalho. A ascensão dessa prática eleva sua ocupação, antes restrita para se tornar agente fundamental, inserindo-se nos mais distintos setores da economia.

Embora essencial para a acumulação flexível e majoritariamente presente nas empresas de maquinário digital, não se limitou a estas. O mecanismo de terceirização instituiu uma modalidade de dimensão extraordinária, tendo aderência profunda no setor público. Este se utilizou da prática como método de reforma estatal, de maneira estratégica, ao promover a contratação de empresas cooperativas, abrindo espaço para o acesso de estagiários à experiência empregatícia, desenvolvendo projetos com Ongs e traçando parcerias com Organizações Sociais, possibilitando a transferência de serviços públicos para setores privados.

Já no âmbito industrial, a terceirização segue o caminho da prestação de serviços principalmente de atividades mais periféricas e intensas, como o setor de limpeza, de vigilância, de alimentação, bem como os mais diversos trabalhos marginalizados. Enquanto isso, as atividades financeiras terceirizam, de maneira mais enfática, as atuações informacionais, como os serviços de *call center*. Estes, destacam-se pela baixa salarial, a desregulamentação de direitos, um regime de trabalho intenso e adoecedor, relações trabalhistas competitivas e o desenvolvimento de um coletivismo fragmentado (ANTUNES, 2013, p. 66-68).

Os trabalhadores terceirizados, nesse sentido, não possuem qualquer vantagem frente ao operariado, pelo contrário. Constituem a mão-de-obra, taticamente organizada, para suprir o projeto reestruturador da economia, mas dismantelador da classe proletária, subalternizado-a ainda mais, suprimindo seus direitos constitucionais e ampliando a expropriação de sua força de trabalho. O resultado desta organização para a classe trabalhadora é o aumento da precarização e da instabilidade, graças à ampliação do setor informal, da redução de custos com os encargos sociais e a desestruturação do poder de interferência sindical (TUMOLO, 2002, p. 58).

Vale destacar, portanto, que a forte participação da prática de terceirização, bem como a inclusão de outros projetos de intensificação da precarização do trabalho, diz respeito à introdução e institucionalização das estruturas de dominação de classe e da desestabilização dos

direitos trabalhistas na política de Estado. Isso ocorre graças à atuação do neoliberalismo, garantindo condições para que os antagonismos do sistema produtivo sejam parte do bojo institucional, naturalizados como membros da organização societal.

A presença do infoproletariado na empresa flexível, no prelúdio do maquinário digital e no processo de terceirização não se trata de pura e simples coincidência, mas de um modelo empresarial pensado e desenvolvido para atender a todas as novas demandas da insurgente revolução industrial digital. O que significa, portanto, pensar o espaço em que se desenvolvem as atividades mediadas pelas Tics, como ambientes sobre os quais se reproduz o projeto capitalista de maximização dos lucros, pelo novo viés de produção e acumulação, com foco no controle e na gestão do trabalho. Assim, o setor informacional consegue perambular pelas diversas expressões e tendências produzidas pela reestruturação produtiva, o incremento neoliberal e o pós-fordismo.

É comum entre os terceirizados a vivência de algumas condições que assolam trabalhadores ocupantes de atividades marginalizadas, como a baixa escolaridade, a má remuneração e a condição de miséria (ANTUNES, 2013, p. 133). Questões que, subjetivamente, estariam vinculadas apenas a grupos atuantes em setores informais, rurais, economicamente periféricos, ou em atividades mais braçais. No entanto, tais condições se fazem presentes em sistemas laborais comumente exaltados por seu moderno aparato técnico, sua qualificação produtiva e o uso da ação cognitiva de seus funcionários. O que ocorre, nesse sentido, é o que Antunes chamou de uma "sofisticação" dos maus-tratos e da superexploração do trabalhador (2013, p.69).

Sob a perspectiva desse refinamento dos processos de organização do trabalho nas Tics, observa-se uma crescente prática que passa a se alojar intensamente nesse setor, o chamado *Just in time* (JIT), cuja tradução "na hora certa" expressa, de maneira literal, o objetivo do projeto. Seu caráter organizacional tenciona administrar a produção de modo a determiná-la e controlá-la de acordo com as demandas da gestão. O que configura uma maximização do tempo de trabalho, pois todos os estágios que envolvem o processo laboral devem ser realizados no momento determinado.

No que diz respeito ao JIT, Antunes aponta que este possibilita, portanto, o aproveitamento máximo das instalações várias da empresa, conduzindo uma maior produção em menor tempo, poupando custos e intensificando lucros. O investimento em automação industrial e técnica aparelha a equipe e a empresa para o alavancamento do projeto, promovendo inovações na organização social do trabalho e influenciando o antagonismo especializado/não especializado, expandindo ainda mais as hierarquias (ANTUNES, 2013, p. 106).

Com o maquinário digital modernizado, a reorganização das funções e o controle do

trabalho definido, o patronato refina a produção, ampliando-a em relação à redução do tempo, traduzindo-se em maior produtividade e menor gasto. Destaca-se, mais uma vez, a análise de Marx (2013, p. 505), anteriormente citada, acerca da intensificação do trabalho, ao afirmar a compatibilidade à redução da jornada. Ora, se uma equipe pode produzir a mesma parcela de mercadorias em menor tempo, a empresa amplia seus lucros, pois o tempo gasto com a produção demanda custos à mesma (energia, equipamentos, entre outros). Portanto, a redução do tempo trabalhado representa intensificação de trabalho ao operariado e de lucros ao patrão.

A nova forma estratégica de acumulação baseada na maximização do tempo, então permite a redução do processo de produção e o aumento da circulação de capital. Se inclui, desse modo, nas demandas de "inovatividade", controle produtivo e intensificação do trabalho, exigidas pela flexibilização. Com isso, torna-se possível a compreensão mais assertiva acerca da noção de "modernização conservadora" apresentada por Tumolo (2002, p. 55) enquanto expressão da JIT, de modo que tal inovação promove, concomitantemente, um antagonismo no que diz respeito ao caráter moderno e inovador da prática. Na medida em que o modelo é implantado, reduzindo custos e ampliando a produção de maneira estrondosa, o trabalho é precarizado e a disciplina operária se torna mais rígida.

Unidas a esta prática de mercado, estão as imposições realizadas sobre os funcionários quanto a seus desempenhos e atuações durante suas rotinas de trabalho, marcando, não apenas uma intensificação desta, como uma ampliação no processo de disciplinarização da gestão. É exigida uma relação coletiva, embora observados individualmente, sugerindo uma oportunidade aos interessados em alcançar um cargo superior. Os empregados são organizados em "times de trabalho", formando grupos e realizando as atividades em conjunto, mediadas por estigmas voltados para a noção de qualidade, produtividade e espírito de equipe.

Percebe-se, portanto, o desenvolvimento de gestões mais autoritárias, prática que se torna parte do *Just in time*, pois atua no sentido de auxiliar o processo de regulamentação do tempo e ampliar a circulação do capital. Para fomentar a almejada disciplina operária, as empresas passam a investir no "treinamento comportamental", cujo objetivo é, de modo literal, treinar o operariado para cumprir as demandas da empresa com base em determinadas atitudes e comportamentos que seriam ideais para a qualidade da produção (TUMOLO, 2002, p. 55). Cabe aos funcionários, então, o regime de obediência e disciplina, em função da manutenção de seus empregos e da expectativa de possíveis promoções.

Engendra-se, desse modo, uma dupla subordinação do operariado: a primeira diz respeito ao próprio trabalho, haja vista sua relação de dependência e necessidade do alcance salarial para a promoção e manutenção de sua existência. Enquanto a segunda gira em torno das condições que envolvem o trabalho, como as relações sociais travadas no espaço laboral,

limitando sua subjetividade e humanidade às ordens e exigências patronais. Sua realidade passa a ser mediada por sua capacidade produtiva e obediência ao autoritarismo capitalista. Estes são os "comportamentos ideais" de um funcionário adequado.

A possibilidade de alcançar uma função melhor remunerada dentro da empresa é mediada, em teoria, pela experiência acumulada de cada funcionário, o que torna possível a compreensão de que a automação industrial não é, fundamentalmente, mediadora da especialização. Isso significa que, nessa perspectiva, a adaptação à modernização do maquinário não se torna condição para que o funcionário possa aprimorar seu cargo. Em a contrapartida, segundo Antunes (2013, p. 179 e 180), o que ocorre, na prática, é um processo demissional em massa de trabalhadores que possuem maior tempo de serviços prestados àquela empresa, sob justificativa da inabilidade desses para com as novas técnicas de trabalho.

Não obstante, o que de fato regula tais demissões e substituições do operariado mais velho para o mais jovem não é sua maior afinidade com a tecnologia, mas seu subjetivismo em relação à maneira de vivenciar o mundo do trabalho. Os funcionários que já possuem maior experiência com a rotina laboral, facilmente poderão perceber possíveis problemas durante as reorganizações de suas atividades, principalmente no que diz respeito às suas condições trabalhistas, redução salarial e precarização. Por outro lado, o proletariado mais jovem, ao adentrar no mercado de trabalho e não possuir nenhuma, ou pouca, experiência, ou até mesmo por extrema necessidade de conseguir um emprego em caráter de urgência, tem a tendência a aceitar realidades mais degradantes de trabalho (ANTUNES, 2013, p. 180 e 181).

É tangível afirmar que a sociedade do capital tem investido cada vez mais em formas instáveis de trabalho, seja ele parcial, terceirizado, informal, dentre outros tipos de atividades relegadas ao estágio de marginalidade. Isso ocorre pois não há, no sistema de produção, a necessidade de valorização do trabalho, apenas do mercado e do próprio capital. Tal noção torna-se evidente ao observar, por exemplo, a crescente substituição do trabalho vivo por trabalho morto, com a introdução do aparato técnico e científico enquanto instrumentos soberanos diante da atividade humana, como constatou Antunes (1999, p. 119).

Apesar da supervalorização do maquinário em detrimento do trabalho operário, este não pode ser retirado completamente da produção, cujo funcionamento depende incondicionalmente, de seu metabolismo social. Não podendo eliminar o trabalho vivo do desenvolvimento de criação de valores, este é intensificado, de modo que seu sobretrabalho seja completamente extraído em menor tempo possível, expandindo a produção e a acumulação de capital.

A substituição de trabalho vivo para o morto alinha-se à substituição do trabalho manual pelo digital, mais tecnológico, moderno e cognitivo. O que se dimensiona, desse modo, é o

"trabalho qualificado" que, como assinalado no decorrer deste capítulo, não representa melhores condições sociais ao operariado, mas uma refuncionalização da precarização, do controle e da hostilidade patronal. A nova estrutura de expropriação das funções exigidas pelo aparato técnico se complexifica de acordo com as demandas do mercado, restando ao trabalho se adequar a estas.

No que tange às análises acerca do processo sobre o qual o neoliberalismo assume, para além da categoria ideológica, um sentido prático, empreende-se uma adesão intencional, tendenciosa e estratégica. As forças produtivas tornam-se mais focadas em direção ao mercado, afastando-se, cada vez mais, do caráter social envolvido, excluindo-o do trabalho. A desindustrialização e a desproletarização são resultados do esvaziamento da presença humana nos processos produtivos que, como se sabe, não podem coexistir com a ausência total do trabalhador.

Torna-se necessária enfatizar, contudo, que todos os projetos desenvolvidos em função da nova lógica flexibilizada de produção, com ênfase na terceirização, no JIT e na intensificação do trabalho, só puderam ser colocados em prática graças ao papel fundante do neoliberalismo, responsável por construir a base política e institucional para o nivelamento ideológico do caráter de classe, da intensidade e sistematização da precarização do trabalho e do desmonte dos direitos sociais alcançados pela classe trabalhadora.

É pragmático afirmar, então, que a reestruturação produtiva e o neoliberalismo são dois processos que, unidos, desenvolvem um só projeto: a racionalização e institucionalização da organização produtiva, visando acumulação e desenvolvimento de capital em função da superexploração da classe trabalhadora. Não obstante, essa racionalização só poderia acontecer graças ao incremento neoliberal, tornando-se expressão política do processo reestruturante, na medida que possibilitou as bases para o seu desenvolvimento.

Além disso, o projeto de superação da crise estrutural da década de 70 não foi o gestor do neoliberalismo, mas construiu uma relação de dependência com este, responsável por garantir as possibilidades de sua funcionalidade e expressão política. A estrutura neoliberal não se limita às perspectivas econômicas, mas extrapola a própria relação de produção, constituindo uma lógica superdimensionada e introduzindo-se na sociedade de classes de maneira integral, expandindo-se para os mais diversos âmbitos institucionais.

Compreendendo o capitalismo como uma "ordem social institucionalizada", Nancy Fraser (2020, p. 70 - 77) corrobora para o levantamento de indagações referentes à maneira com que o capitalismo, nos moldes contemporâneos, vem sendo discutido e analisado. Observá-lo no tocante de suas novas organizações globalizadas, financeirizadas e neoliberais possibilita

relacioná-lo às distintas divisões institucionais da sociedade e enfatizar as formas que tomou no decorrer de sua reestruturação: superexploração da classe trabalhadora, opressão racial e de gênero, ceifamento ambiental, marginalização e dominação do poder público.

[...] Quatro décadas de neoliberalismo derrubaram os salários, enfraqueceram os direitos trabalhistas, devastaram o meio ambiente e usurparam as energias disponíveis para sustentar famílias e comunidades - tudo isso enquanto os tentáculos do sistema financeiro se espalharam pelo tecido social. (ARRUZZA et al., p.46, 2019).

### **1.5 A década de 1990 como marco: o projeto político neoliberal no Brasil e a efetivação do Pós-fordismo como agentes fundamentais para o desenvolvimento do setor de telemarketing**

A década de 1990 anuncia uma tripla consolidação: do neoliberalismo, do pós-fordismo e do setor de teleatividades no Brasil. Os dois primeiros se relacionam ao avanço da reestruturação produtiva, o neoliberalismo como expressão política desta e o pós-fordismo como resultado da mesma. O último, portanto, se apresenta como um mercado resultante da crescente mecanização e modernização do maquinário, da reorganização do trabalho, da monetarização da informação, do desenvolvimento da produção imaterial e do setor de serviços. O surgimento de tal setor se relaciona diretamente ao processo de reestruturação capitalista após a crise de 1970, portanto, seu fortalecimento se concatena à revolução molecular digital, à penetração neoliberal e à efetivação do regime pós-fordista.

A teleatividade no Brasil torna-se advento da reestruturação, pois a primeira surge como projeto da segunda, desenvolvida, em partes, graças ao funcionamento desse novo mercado, baseado na capitalização de bens de serviços informatizados. Contudo, ambas se fortalecem mutuamente, se retroalimentam, pois, na medida em que tal setor atua como resultado da chamada “terceira revolução industrial”, esta necessita de sua efetividade para promover a manutenção do sistema e a valorização do capital.

Em linhas gerais, foram essas as forças sociais que moldaram o contexto social em que o telemarketing originou-se no Brasil. Trata-se de uma indústria apoiada em um jovem precariado pós-fordista e localizada na confluência entre a terceirização empresarial, a privatização neoliberal e a financeirização do trabalho. No Brasil, esse setor formou-se apenas muito recentemente: na realidade, 96% das centrais de teleatividades brasileiras foram criadas após 1990, e 76% a partir de 1998, ano de privatização do sistema Telebrás e auge do neoliberalismo no país. (BRAGA, p. 187-188, 2012).

Posto isso, os projetos da sociedade de produção desenvolvidos no decorrer dos anos posteriores à crise estrutural, alicerçaram o surgimento de novos mercados, organizados com base nos incrementos reestruturantes marcados pela flexibilização, a intensificação de trabalho, bem como as mais diversas práticas institucionalizadas pelo neoliberalismo já citadas neste capítulo. Logo, a consolidação desse processo dá vazão ao crescimento de tais setores, possibilitando a compreensão da relação entre a efetivação do *telemarketing*, do neoliberalismo e do pós-fordismo, sincronicamente.

Portanto, a década de 1990 se apresenta como um período essencial para se compreender historicamente as questões sobre as quais o presente trabalho se debruça. Dentre estas, destaca-se a reestruturação produtiva, como um processo que se orienta em direção à consolidação do pós-fordismo. Este deve ser analisado, então, enquanto resultado do caminho traçado pela sociedade do capital após a crise estrutural da década de 1970, promovendo um conjunto de projetos de manutenção e desenvolvimento da hegemonia burguesa, como a flexibilização, a automação, a intensificação do trabalho, bem como o incremento de políticas neoliberais.

A substituição do regime de acumulação fordista para o pós-fordista não se deu de maneira abrupta e definitiva. Ambos carregam em si características comuns que se relacionam diretamente às condições capitalistas brasileiras. Um desses aspectos é o caráter periférico que nem mesmo o processo reestruturante, pelo qual o sistema de produção passou nas décadas anteriores, foi capaz de superar, como aponta Ruy Braga (2012, p. 82-88). As especificidades sócio históricas do país e a maneira com que o capitalismo se desenvolveu enquadram sua configuração econômica em uma estrutura disforme frente ao mercado mundial, responsável por priorizar a burguesia em função da exploração trabalhista, promovendo intensa condição de precariedade. Faz-se necessário, portanto, parafrasear Francisco de Oliveira ao explicar sua analogia que relaciona o ornitorrinco ao capitalismo brasileiro:

Coerente com essa busca ele promoveu a atualização de sua Crítica, escrevendo o ensaio aqui incluído, batizado de ‘O ornitorrinco’, que é a mais perfeita tradução do Brasil de hoje, sob o signo de Darwin: uma combinação esdrúxula de setores altamente desenvolvidos, um setor financeiro macrocefálico, mas com pés de barro. Uma figura magra, esquelética, sustentando uma cabeça enorme, que é o sistema financeiro, mas com pernas esqueléticas e anêmicas, que são a desigualdade social e a pobreza extrema (OLIVEIRA, 2003, p. 05).

A manutenção e intensificação do caráter periférico infere, mais uma vez, a noção de permanência e de continuidade, em certa medida, do modelo econômico anterior. Todavia, a transposição para o novo regime contou com intensas mudanças, ao incorporar um conjunto de

práticas que remodelaram todo o sistema produtivo de maneira pungente. Os projetos engendrados após a crise estrutural moldaram e sistematizaram o que, posteriormente, se consolidou enquanto pós-fordismo.

Sendo assim, o processo de reestruturação produtiva, ou terceira revolução industrial, foi a progenitora do modelo de produção pós-fordista, compreendida como tal a partir de 1990, quando alcança sua maturidade frente às estruturas da sociedade do capital. Popularmente conhecido como o "boom da nova economia", o período evidenciou o sucesso almejado com o processo de superação da crise, desenvolvimento capitalista e manutenção da hegemonia burguesa.

Porém, o desenvolvimento solapante do novo modelo contou com a presença neoliberal enquanto mediadora das estruturas políticas e institucionais, abrindo espaço para sua organicidade frente aos aparelhos de Estado. Além disso, sua atuação, tanto prática, quanto ideológica, ganha ainda mais força, tornando-se uma estrutura imanente ao regime de produção nascente. O pós-fordismo advém do conjunto das novas empreitadas da sociedade do capital, introduzindo todas elas em sua configuração, com grande destaque à lógica neoliberal, imprescindível, também, para a continuidade do projeto de autonomia empresarial frente ao monopólio estatal e aos direitos trabalhistas.

Valendo-se da premissa de que 1990 deu luz à ascensão sem medidas da perspectiva neoliberal no Brasil, é necessário analisar como isso ocorreu. Para tanto, faz-se necessário o uso do aporte teórico de Andréia Galvão, capaz de afirmar a noção de que as eleições de 1989 marcam o início de um processo de desenvolvimento de políticas voltadas para o capital.

O presidente eleito, Fernando Collor de Mello, abriu caminho para um conjunto de práticas que objetivavam a intensificação da competição capitalista entre as empresas nacionais, por intermédio da abertura comercial e de privatizações. Todavia, o projeto é interrompido pelo processo de Impeachment que sofreu em 1992, mas ganha continuidade com seu vice e novo presidente Itamar Franco (GALVÃO, 2007, p. 48 e 49).

Sua atuação em manter o projeto de Collor dá margem para a vitória de Fernando Henrique Cardoso em 1994, responsável por ampliar e desenvolver as práticas anteriores, dando a estas maior efetividade. Dentre suas principais medidas está a intensificação de privatizações de estatais e se dedicou à reformulação da previdência, aumentando o tempo de contribuição dos trabalhadores e reduzindo o valor dos benefícios custeados pelo Estado (GALVÃO, 2007, p. 50 e 51).

Concomitantemente, suas políticas lançam mão de uma investida compensatória, ao efetivar a oferta de créditos à população, influenciando sua capacidade de compra e ampliando o consumo (GALVÃO, 2007, p. 51). Tais medidas, porém, evidenciam, mais uma vez, o caráter

neoliberal, objetivando, apenas, o desenvolvimento da máquina financeira, dando margem para a compra desenfreada de mercadorias e o endividamento da população. Além disso, o projeto resultou em desequilíbrio da balança comercial.

Não obstante, seu projeto neoliberal não estava encerrado e permanecia em pleno funcionamento no jogo político. Motivado a permanecer no poder, iniciou-se um conjunto de práticas voltadas para o campo reformista, ao promover programas como o “renda mínima” e o “bolsa escola”. Estes garantiram sua reeleição em 1998, bem como a efervescência do neoliberalismo, nítida nas práticas de combate aos direitos trabalhistas e na nova organização empresarial, desestatizada, terceirizada e financeirizada (GALVÃO, 2007, p. 54). O processo de venda de estatais para a iniciativa privada foi um dos mecanismos mais comuns ao projeto neoliberal e intensamente presente durante o período denominado por Galvão como “década neoliberal”, principalmente no governo de FHC. Uma das empresas que passaram pela desestatização foi a Telebrás, voltada para a prestação de serviços por vias telefônicas, atuando como representante do setor de telecomunicações no Brasil. Todavia, sua privatização não se deu abruptamente, mas seguiu um curso processual. Segundo Sávio Cavalcante, em seus estudos acerca das privatizações de telecomunicações no Brasil, o processo teve início por meio de parcerias e acordos com outras empresas, terceirizando seus serviços e abrindo espaço para o capital privado. Apesar da expressiva mobilização sindical e da intensa luta judicial travada contra a privatização, a Telebrás foi, de fato, desestatizada. Até o final do ano de 1998, as telecomunicações brasileiras já haviam sido vendidas, tanto para o mercado externo, quanto para o interno. Uma das garantias feitas pelo projeto de venda da Telebrás foi a oferta de mais de um milhão de empregos, distribuídos em todo o país (CAVALCANTE, 2009, p. 148).

As possibilidades de emprego realmente vieram, acompanhadas, por um lado, de uma forte expansão do setor e de uma ampliação do acesso a mecanismos de informação, e por outro, uma sublimação da organização do trabalho, tornando-se ainda mais exaustivo, desregulamentado e mal pago. Ademais, tal projeto marca uma abertura do mercado para a terceirização, financeirização e competição, logrando sua função para o jogo do capital privado. Para além disso, a privatização inviabilizou o desenvolvimento de um projeto voltado para uma empresa pública, capaz de proporcionar serviços de telecomunicação de qualidade e democraticamente (CAVALCANTE, 2009, p. 164).

Assim sendo, o advento de políticas neoliberais marca um acúmulo da desvalorização do trabalho, pois penetra na reestruturação produtiva e na automação industrial, organizando o setor laboral em direção a regimes de trabalho mais intensos, mais controlados e racionalizados, direcionando-se para o aumento da produtividade e a supervalorização do mercado financeiro. A classe trabalhadora se vê cada vez mais dividida, precarizada, pauperizada e amortizada pelos

regimes de produção, a hegemonia empresarial, o abandono estatal e a aniquilação de seus direitos conquistados. Por isso, vale destacar o trecho abaixo:

O governo federal, na gestão de Fernando Henrique Cardoso, ao introduzir medidas como a contratação parcial, por tempo determinado, o “banco de horas”, o fim do reajuste do salário mínimo, entre outras, acentuou uma fragmentação já existente no mercado de trabalho brasileiro, ampliando ainda mais o fosso entre os que têm seus direitos assegurados e os que têm uma relação de trabalho mais precária. (Krein, 1999 Apud Antunes, 2006. p. 86)

Tal governo promove, nesse sentido, a consolidação completa do plano neoliberal e do pós-fordismo, mediando as mais diversas ações em prol do mercado. A soma entre a terceirização, privatização, desemprego, *just in time*, intensa penetração da JIT, mecanização e substituição do trabalho humano, desestabilização dos empregos, competitividade nas relações sociais laborais e a desregulamentação dos direitos sociais resultam na efetivação, tanto do neoliberalismo, como do pós-fordismo brasileiro.

A partir das análises dos governos de cunho neoliberal durante a década de 90, principalmente o de FHC, torna-se possível observar a maneira com que o projeto neoliberal atua como membro e expressão da política estatal, na medida em que, penetrado ao sistema institucional e empresarial, desenvolve os meios para que as estruturas de dominação se estabeleçam enquanto parte de um todo societal, resguardando a hegemonia burguesa, a valorização do capital, a superexploração do trabalho, o desmonte dos direitos sociais e o afastamento do aparelho sindical.

A nova roupagem produtiva, desenvolvida ao longo de um processo de reestruturação do capital, se alinha e se ajusta ao mecanismo neoliberal, tornando-se partes de um todo, complementando-se e orientando as relações de classe travadas no decorrer do plano histórico nacional. Essa condição relacional articula os aparatos técnicos ao desenvolvimento de um mercado informacional e configura suas estruturas de funcionamento, atuando como agente imprescindível para sua compreensão. Assim denota a relevância da década de 1990 para o projeto em voga, a associação multifacetada das dimensões econômicas, sociais, históricas e políticas, dialeticamente dispostas, observadas com vistas à análise totalizante das complexidades que envolvem o tema trabalhado.

As mulheres ingressaram de forma massiva no mundo do trabalho nas últimas décadas, ou seja, em um período em que se verifica o desmonte dos direitos trabalhistas, crescimento do desemprego, degradação das condições de trabalho e intensificação de atividades marcadas pela informalidade, subcontratações e precarização, sob as prerrogativas da acumulação flexível (HARVEY apud GUIRALDELLI, p. 188, 2016)

As análises e referências expostas corroboram para a compreensão de que o processo de reestruturação produtiva e a consolidação pós-fordista gestou o mercado da informatização e a indústria da telecomunicação nos moldes em que se conhece hoje. Todavia, essa premissa se torna incompleta quando não se considera com profundidade as especificidades do trabalho desempenhado no bojo da organização social laboral do *telemarketing*. Sendo o trabalho feminino principal agente do funcionamento e manutenção do setor, é preciso considerá-lo em sua complexidade.

Portanto, a retomada à década de 1990 objetiva desnudar a experiência feminina neste processo, enfatizar que entre o proletariado jovem, migrante e marginalizado estava a mulher jovem, migrante e marginalizada, a mesma parcela atraída e repelida do mercado de trabalho e do sistema produtivo conforme as necessidades do capital. Mas, para além disso, pensar nesta massa como principal fonte de trabalho humano em todos os períodos e processos históricos, enfatizando sua eterna jornada de trabalho enquanto agente da reprodução da vida.

## **1.6 A esfera sindical**

A base política neoliberal, associada às iniciativas de superexploração do trabalho, conta com projetos de precarização das condições laborais e desmanche de direitos sociais, promovendo um maior distanciamento entre aparelho sindical e o proletariado. É essencial, nesse sentido, compreender de que maneira as exigências patronais influenciaram a ação, ou ausência desta, no interior das empresas brasileiras, em especial durante os anos que se seguiram à década de 1990.

Não se pode compreender todas as dimensões dos processos analisados em voga sem considerar a instituição sindical, observada como amparo da mobilização trabalhista. Sabe-se que a formação do aparato sindicalista tem como fundamento o apoio e a articulação do operariado em função do desenvolvimento de sua resistência, reivindicação e mobilização frente à sociedade do capital. Entretanto, as abordagens historiográficas auxiliaram na compreensão das complexidades que envolvem a função deste aparelho relacionando a teoria à prática, principalmente durante as últimas décadas, marcando profundas transformações no sistema produtivo e na organização do trabalho.

O sindicalismo brasileiro, historicamente, desempenhou papel fundamental para o florescimento da consciência de classe e de uma cultura de intenso ativismo operário de sublime importância que deve ser considerada. De acordo com Braga (2012, p. 134), a década de 1980, por exemplo, evidencia a extrema capacidade de organização coletiva e o potencial de ação do operariado, articulado enquanto classe consciente de si. Por outro lado, esse mesmo período

também acentua as contradições da estrutura sindical, haja vista suas ações de imobilização nos anos que se seguiram durante a década de 1990.

É evidente o objetivo patronal de desarticulação e desintegração da atividade sindical, na medida em que esta dificulta sua dominação, tornando a superexploração do operariado um trabalho mais árduo. Logo, o sistema produtivo necessita desenvolver obstáculos capazes de frear, ou mesmo impedir, a organização e a mobilização coletiva. Para tanto, suas práticas vão desde ações internas, na tentativa de impedir um contato que extrapole a mera relação de trabalho entre os funcionários, até medidas externas, afastando os sindicatos das empresas e, principalmente, dos trabalhadores.

Tais práticas, porém, se tornaram ainda mais intensas durante o período de reestruturação do capital. O processo de desindustrialização, desproletarização e reorganização do sistema produtivo influenciaram, tanto na superexploração e intensificação do trabalho, como na desintegração dos aparelhos de mobilização sindical, barrando e dificultando suas funções. Um dos aspectos que atuaram como empecilho para o acesso da classe trabalhadora à prática sindical foi o investimento em discursos ideológicos empresariais, marcados por uma estratégia argumentativa que tencionava forjar uma realidade harmônica, ocultando a opressão de classe.

Essa tentativa burguesa de mitigar o conflito presente na relação capital-trabalho acaba por afastar, cada vez mais, os trabalhadores do desenvolvimento de uma autocompreensão, impossibilitando sua prática, mediada pela consciência de classe. Além disso, as empresas passam a investir na criação de um ambiente “anti-sindical”, como afirma Tumolo (2002, p. 58), evidente em suas práticas de demissão de funcionários considerados mais ativos politicamente. Essa ausência sindical, nesse sentido, afasta o operariado da possibilidade de combater a iniciativa patronal por meio de sua dificuldade em tornar-se classe-para-si, compreendendo, assim, sua condição de subalternidade e sua capacidade de buscar a superação de tal condição.

Contudo, a década de 1990 marca aspectos que intensificaram ainda mais a problemática, com a ampliação de técnicas de superexploração e precarização do trabalho, evidentes na adoção de práticas neoliberais, como a terceirização, a privatização, o JIT, os contratos de trabalho temporários, bem como outros métodos de desregulamentação dos direitos trabalhistas, principalmente com o governo FHC. Além disso, o uso do recurso discursivo de cunho ideológico neoliberal segue atuante, principalmente nas empresas em que se reproduzem trabalhos intensamente precarizados, como nas telecomunicações. Tal contexto reverbera no campo sindical, influenciando sua atuação e desenvolvendo um caráter nocivo à classe trabalhadora, como desenvolve as análises de Antunes a seguir:

Tendeu-se a disseminar-se, como expressão do sindicalismo brasileiro

nos anos 1990, uma cultura sindical neocorporativa e de cariz propositivo. Constrangido pela constituição exacerbada de um novo e precário mundo do trabalho, o sindicalismo submeteu-se à lógica da empresa, perdendo a perspectiva de classe. Deixou de lado, sob pressão do capital, os movimentos sindicais de caráter geral e adotou-se o sindicalismo por empresa. (ANTUNES, 2006, p. 465).

Tal contexto deu luz à transformação do aparelho sindical brasileiro, adquirindo um viés contratualista social-democrático, ampliando suas relações políticas e abandonando suas perspectivas anticapitalistas, em prol de uma articulação de mercado sobre a qual se consolidam parcerias patronais, denominado “sindicalismo de empresa”, termo utilizado por alguns autores, dentre eles, Antunes (1999, p. 240). Essa onda regressiva resultou em grandes perdas ao movimento operário, impelindo no desmembramento da identidade de classe e na intensificação do “regime despótico hegemônico”, na medida em que se ampliou o consentimento, por parte da classe trabalhadora, de sua dominação e exploração, relegando os interesses trabalhistas às mãos do patrão (TUMOLO, 2002, p. 86).

Esses comportamentos representam um consentimento ativo do sindicato em relação à precarização do trabalho, como bem discorre Braga no decorrer de sua obra “A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista” (2012). No entanto, essa concessão às práticas de mercado extrapola o caráter de mera ausência de suas funções, adquirindo papel auxiliador da gestão empresarial, propagando a ideologia neoliberal, ao invés de combatê-la, desarticulando a classe trabalhadora e enfraquecendo sua resistência. Contrariando seus objetivos iniciais, o sindicalismo brasileiro expõe seus antagonismos e contradições, aderindo à aquilo que, ideologicamente, buscava suprimir.

A soma de alguns fatores podem ser capazes de explicar o enfraquecimento e o não florescimento da consciência operária: o subdesenvolvimento, o fordismo e a fragilidade sindical. O primeiro, compreendido a partir das particularidades históricas brasileiras que engendram o aspecto periférico do capitalismo nacional, unido ao segundo, superdimensionado em uma reestruturação que o modifica, mas conserva suas bases de superexploração do trabalho, vinculado ao último, que não apenas se manteve frágil, como abandonou seu papel de promotor da solidariedade entre as classes trabalhadoras e tentou articulá-las às dominantes.

A associação dos trabalhadores à esfera estatal se dá por intermédio do sindicato, constituindo o “pacto trabalhista”, termo desenvolvido por Braga (2012), para identificar o compromisso que gira em torno da ampliação da participação operária nas discussões que envolvem sua própria realidade, na medida em que desenvolve criticamente sua consciência de classe e se torna capaz de atuar de maneira prática, organizada e coletivamente. Tumolo também se dedicou a estudar essa nova maneira de atuar do sistema sindical e afirma:

Conforme ficou demonstrado nas pesquisas apresentadas anteriormente, a destruição ou, pelo menos, a neutralização de formas organizativas dos trabalhadores, particularmente aquelas de cunha combativo, têm se constituído em uma das condições necessárias e primeiras dos diversos processos de trabalho que vêm sendo implementados na atualidade, cujos desdobramentos têm sido, por um lado, sua substituição por alternativas sob total controle dos empresários, como é o caso do ‘sindicato-casa’ no Japão, ou por sindicatos que, implícita ou explicitamente, ‘vestem a camisa’ do atual projeto do capital e, por outro, a ação no sentido de seu total aniquilamento. (TUMOLO, 2002, p. 106).

Esses novos processos de trabalho implementados esbarram, se não atropelam, o setor de telecomunicações, envolto pelos mecanismos neoliberais e pós-fordistas de precarização do trabalho e de bloqueio da ação coletiva. Atuando como mercado atrativo de mão-de-obra não especializada, principalmente jovem e migrante, afastando este do apoio sindical, o proletariado inexperiente se via desamparado e completamente dependente de sua subordinação à relação capital-trabalho.

Contudo, a trajetória sindicalista, a partir da década de 70, torna evidente sua atuação complexa e contraditória, marcada por um processo de ataque, por parte da dominação burguesa, responsável por diluir a organização coletiva por intermédio do afastamento de qualquer instrumento sindical. Porém, apoiadas a estratégias ideológicas neoliberais e a uma nova organização marcada pela consolidação pós-fordista, as empresas passam a se aproximar dos sindicatos como forma de traçar parcerias capazes de, por um lado, influenciar na conciliação de classe forjada, e por outro, auxiliar na gestão do trabalho.

O “sindicato-casa”, nascido na estrutura produtiva a partir de 1990, denota se como outro fator que se sistematizou em meio aos mecanismos impostos pelo neoliberalismo pós-fordista periférico. Sua atuação nesse período serviu para reforçar os empenhos capitalistas em dar continuidade à hegemonia burguesa por intermédio de práticas capazes de racionalizar a superexploração do trabalhador. Logo, a compreensão acerca da presença sindical faz-se necessária para o desenvolvimento do presente capítulo, na medida em que se insere como aspecto essencial durante todo o processo que culminou na transição do sistema fordista para o pós-fordista.

Assim compreende-se a transição do antigo regime para um sistema marcado por uma organização flexibilizada e modernizada pelo amparo tecnológico. O período que marca a década de 70 à 90 evidencia a capacidade da sociedade capitalista de se reorientar conforme as possibilidades do mercado para que o projeto burguês se mantenha. Para tanto, o foco das transformações que se deram no bojo produtivo suscitam na subordinação do trabalho ao capital

e na racionalização da organização laboral como forma de expropriar, de maneira mais intensa, a mão-de-obra operária.

Nesse sentido, observa-se a configuração das estruturas que fizeram do caráter precário do trabalho uma das características mais fundamentais dentro dos novos moldes de produção, estabelecidas por projetos de cunho neoliberal e arrastadas até as organizações laborais mais recentes. Posto isto, Braga (2012, p. 48-50) afirma que a precarização do trabalho passou a ser compreendida como caráter inerente do pós-fordismo periférico, pois esteve intensamente presente durante todo o seu desenvolvimento e consolidação.

Ainda de acordo com Braga (2012), o regime pós-fordista atua como instrumento de atração de grupos historicamente marginalizados na sociedade do capital, na medida em que pressupõe uma possibilidade destes de penetrarem no mercado de trabalho de maneira mais intensa. Entretanto, essa abertura empregatícia atua como estratégia burguesa, pois pressupõe que tais indivíduos possam aderir mais positivamente às condições precárias de trabalho, já que são frequentemente excluídos do regime de ofertas de empregos.

Concatenado à estrutura do novo sistema de produção, o infoproletariado se relaciona diretamente a essa mobilização de mão-de-obra marginalizada, contando com uma grande massa de trabalhadores subalternizados, dentre os quais destacam-se a presença majoritária de mulheres, negros e LGBTQIA+. Cabe analisar, deste modo, quais pontos sustentam a forte relação entre o trabalho precarizado e tais grupos, em particular as mulheres, foco central deste trabalho.

Entretanto, para que tais abordagens sejam possíveis no decorrer dos próximos capítulos, é sumamente importante compreender as análises propostas neste primeiro item. A transição do fordismo para o pós-fordismo, bem como a intensificação do modelo de precarização do trabalho acompanhando o desenvolvimento do novo modelo produtivo é o sustentáculo deste trabalho, pois possibilita as mediações e os modos de pensar e refletir sobre o tema central proposto, o trabalho de mulheres no setor de *call center* em Goiânia. Assim, o presente capítulo institui as bases para o desenvolvimento analítico acerca do setor de tele atividades, o trabalho realizado neste e o recorte de gênero escolhido.

## **CAPÍTULO II - MULHERES NO MUNDO DO TRABALHO**

Partindo da iniciativa de compreender a relação entre o trabalho de *call center* e a presença majoritária de mulheres na realização deste, institui a necessidade da busca por ferramentas teóricas capazes de amparar estudos pautados em duas dimensões: na esfera do trabalho, cujas bases encontram-se na produção capitalista, mediada pela exploração de uma

pequena classe dominante em direção a outra que, embora quantitativamente maior, é subordinada à primeira; e nas relações de gênero, firmadas pela subjugação da mulher em todas as esferas sociais, mantida pela relação dialética entre opressão e exploração.

Abre-se espaço, assim, para o estudo da história das mulheres a partir do método materialista, na medida em que este possibilita a compreensão totalizante da subordinação social enfrentada por esse grupo. Esta apenas se torna compreensível por meio da percepção acerca da imbricação formada entre as categorias de sexo, raça e classe. Juntas possibilitam analisar a relação de dominação sobre o qual se sustentam e coexistem historicamente, construindo uma relação de dependência mútua.

A partir dessa perspectiva metodológica, o segundo capítulo busca aprofundar as análises, no que diz respeito ao recorte escolhido para o trabalho em voga, cujo foco está no horizonte que permeia a presença das mulheres na sociedade de classes, bem como sua introdução nesta e fora desta. Para tanto, faz-se necessário a compreensão da trajetória histórica responsável por marcar o processo de inserção de grupos femininos no mercado de trabalho, enfatizando as diversas estruturas de dominação atuantes, principalmente o próprio capitalismo. Para tanto, é preciso observar a maneira com que a sociedade burguesa utilizou da força de trabalho feminina e a manipulou conforme as demandas de produção, repelindo-as e atraindo-as de acordo com sua necessidade. Entretanto, tal dicotomia se esvai quando se percebe determinadas vantagens desse trabalho, principalmente por se tratar de um meio de produção menos remunerado, promovendo redução de custos e acúmulo de capital. Essa desvalorização do trabalho feminino, contudo, se afirma enquanto aspecto central, na medida em que condensa uma série de fatores capazes de explicar, não apenas os baixos salários oferecidos às mulheres no período de sua entrada massiva nas relações capitalistas de produção, como a manutenção desse antagonismo, orientado historicamente para o tempo presente, em que o gênero ainda media a desigualdade salarial no Brasil.

Outros antagonismos que precisam ser evidenciados são as condições de trabalho em que as mulheres realizam suas funções, em quais espaços laborais elas estão massivamente presentes e os motivos pelos quais estão alocadas nestes. São essas estruturas capazes de oferecer respostas sobre a questão do trabalho feminino historicamente desempenhado, seu caráter precário, subalternizado e mal pago.

Não obstante, o capitalismo não construiu as desigualdades de gênero, mas se apoiou nessas, através da relação de produção, intensificando-as e refuncionalizando-as e da manutenção de sua presença na esfera reprodutiva, condição para a continuidade do capitalismo. Para compreender tal premissa, o capítulo se debruça sobre essa mediação entre trabalho e gênero, o primeiro atuando enquanto meio necessário à mulher, assegurando as condições

materiais de sua existência, mas ao mesmo tempo, condicionando sua degeneração humana, na medida em que suga sua capacidade física e cognitiva, superexplorando ao máximo sua força de trabalho e a impedindo-a de alcançar qualquer tipo de autonomia, pois reafirma sua subalternidade.

[...] o fato de as mulheres se consumirem no trabalho humilhante, monótono da casa, gastando e desperdiçando energia e tempo e adquirindo uma mentalidade mesquinha e estreita, perdendo toda sensibilidade, toda vontade? Naturalmente, não me refiro às mulheres da burguesia, que descarregam sobre as empregadas a responsabilidade de todo o trabalho doméstico, inclusive a amamentação dos filhos. Refiro-me à esmagadora maioria das mulheres, às mulheres dos trabalhadores e àquelas que passam o dia numa oficina. (ZETKIN, 1920)

## **2.1 Opressão - Exploração: uma relação dialética**

A relação entre opressão e exploração constitui, de maneira fundamental, nas análises expostas neste capítulo, pois compreende duas categorias essenciais para o estudo em voga: o patriarcado e o capitalismo. O primeiro, definido por Christine Delphy (2015) como uma “formação social onde os homens exercem autoridade sobre os grupos sociais”, por Flávia Biroli (apud MARTUSCELLI, 2020, p. 42), enquanto “um complexo heterogêneo, mas estruturado, de padrões que implicam desvantagens para as mulheres”, ou como sintetiza Saffioti (2015, p. 44): “regime da dominação-exploração das mulheres pelos homens”. Embora analisado por uma diversidade de autoras, é necessário compreender que este se atrela diretamente à sociedade capitalista de produção.

No entanto, a dominação patriarcal, desenvolvida historicamente, surge de modo anterior ao regime capitalista, mas não se mantém dissociada deste, pelo contrário. O sistema patriarcal se reorganiza e se reestrutura a partir do regime de produção, ambos articulados, também, à esfera racial, o que confere uma imbricação entre essas três dimensões, coexistindo-se historicamente enquanto estruturas que organizam a dinâmica social. Não é possível, desta maneira, dividi-las e redimensioná-las individualmente (Idem, p. 114). Portanto, como aponta Saffioti: “O patriarcado pode ser pensado como um dos esquemas de dominação-exploração componentes de uma simbiose da qual participam também o modo de produção e o racismo” (1992, p. 194).

Essa simbiose, entretanto, ocorreu por intermédio da assimilação, feita pelo capitalismo, da dominação patriarcal, reorganizando-a e reproduzindo novas formas de dominação e exploração às mulheres, assim como fez com a dimensão de raça, promovendo novas configurações de subordinação, mediadas por uma estrutura de trabalho racista, repleta de heranças escravocratas e coloniais (MARTUSCELLI, 2020, p. 114). Nesse sentido, as esferas

de dominação patriarcal e racial se entrecruzam à malha social antagonizada pela divisão de classe.

O capitalismo desenvolveu suas bases por intermédio da expropriação baseada em fatores raciais, subsumindo grupos feminizados e racializados à condição de explorados. De modo ainda mais pungente do que em relação às camadas masculinas e brancas, o sistema burguês confere às classes oprimidas a condição de manutenção da vida em troca de sua estagnação na subalternidade, intensificando sua exploração e pagando menos por sua força de trabalho. O capitalismo neoliberal deu continuidade a esse processo antagonístico, suprimindo ainda mais os direitos sociais e racionalizando a organização laboral com vistas a absorver ao máximo sua expropriação.

A abordagem materialista de Saffioti conceitua esse entrecruzamento como “Nó” (1992, p. 194-196), calcado na ideia de que patriarcado, raça e classe se reforçam mutuamente e historicamente, produzindo antagonismos sociais e, assim, constituindo um único sistema de dominação. Portanto, o processo histórico sobre o qual o capitalismo se desenvolve, imbricado às duas outras esferas de opressão, promovem uma relação dialética de dimensões sociais, culturais e políticas, transformando-se e recriando-se, e por isso, devem ser analisadas de acordo com os distintos contexto em que se inserem (MARTUSCELLI, 2020, p. 116).

Na medida em que o “nó” se estabelece dialeticamente, assim também o faz a relação opressão-exploração, enquanto categorias que constituem caráter de dupla subjugação: da mulher em relação ao homem, pela categoria gênero, e de uma classe social em relação à outra, a que expropria e a que vende sua força de trabalho. Apesar de distintas, ambas se articulam e se reproduzem reciprocamente, por isso a exploração não constitui caráter secundário à opressão (ASSUNÇÃO, 2020).

Desse modo, nota-se que a opressão feminina não possui apenas bases ideológicas, mas também materiais, articuladas a espectros de subordinações de gênero, de raça e de classe. São essas estruturas materiais que alicerçam a exploração e possibilitam a compreensão de que, embora as mulheres não sejam uma classe social, compõem um grupo socialmente subordinado e, por isso, explorado pelo capital (Idem, ibidem).

Sabendo que os antagonismos de classe se entrelaçam a outras relações de desigualdade, como a questão de gênero e de raça, torna-se focal a atenção às complexidades que envolvem as mulheres, inerentes a essa “simbiose”, levando em conta que, na medida em que os homens experimentam contradições diversas de acordo com sua condição étnica e classista, as mulheres enfrentam mais uma: a de gênero.

Uma das esferas sociais essencialmente relevantes para o desenvolvimento do trabalho

é a estrutura familiar, anterior ao capitalismo, fortemente presente já nas relações primitivas de produção. Esta, apesar das transformações ao longo da história, se mantém fortemente engendrada às estruturas de poder, principalmente pela subjugação feminina frente à figura masculina e às demais instituições sociais. É necessário avaliar, contudo, o funcionamento da família a partir de sua condição enquanto uma esfera inserida em outras estruturas de opressão: gênero, classe e raça.

A esfera familiar atua como ambiente de desenvolvimento do trabalho reprodutivo, desenvolvido por mulheres ao longo de todos os processos históricos, se mantendo e se reconfigurando constantemente. Isso porque sua organização se condiciona também à estrutura produtiva, visto que as mulheres se introduziram ao setor de produção sem abandonar a reprodução,

Onde as mulheres podem ser mais produtivas, na linha de montagem ou na linha de produção de bebês? O capital precisa de nós nas fábricas como mão de obra barata, para substituir trabalhadores que são muito caros, mas também precisa de nós em casa, para gerar crianças e manter pessoas potencialmente rebeldes fora das ruas. (FREDERICI, p. 56, 2020).

O trecho acima citado carrega observações centrais, na medida em que considera a relação entre diferentes estruturas de dominação, direcionadas a um único agente: a mulher. Embora o objetivo não seja a redução das diversas estruturas à família e ao capitalismo, são estas essenciais para a compreensão da perspectiva em voga, levando em consideração a asserção de que o sistema de produção rearticula a subordinação feminina à ordem do capital.

Portanto, como forma de evitar o essencialismo estrutural e utilizar de metodologias capazes de abarcar as principais agentes dos processos históricos estudados neste trabalho, utiliza-se das contribuições teóricas das abordagens de gênero, capazes de possibilitar análises de dimensões materiais e subjetivas, incluindo outros componentes sociais que expandem o horizonte marcado pelo conceito de “mulher” marcado pelo binarismo biológico.

A possibilidade de pensar as práticas materiais e, ao mesmo tempo, as construções simbólicas, evitando o essencialismo biológico ou a sustentação exclusiva na dimensão econômica, fez com que esse conceito fosse assumido também pelo feminismo de base marxista, preocupado em responder à permanência de relações de opressão entre homens e mulheres, mesmo em contextos econômicos e políticos diferenciados.[...] Gênero é relacional e, nesse sentido, um gênero só existe em relação com o outro. Essa característica permite considerar

que tanto o processo de dominação quanto o de emancipação envolvem relações de interação, conflito e poder entre homens e mulheres. (ARAÚJO, p. 68. 2000).

A busca pelos laços entre gênero, raça e classe evidenciam a necessidade de compreender a condição das mulheres nas sociedades de produção, utilizadas como instrumento de ampliação de lucros e de manutenção da lógica do capital por intermédio da superexploração, marginalização e precarização da mão de obra feminina. Todavia, essas condições precisam ser observadas seguindo algumas considerações quanto à composição desse grupo e à intensidade de sua subordinação.

Dentre as perspectivas desenvolvidas destaca-se uma das teses centrais de Saffioti ao afirmar que “o capitalismo alija trabalho feminino” (2013, p. 24). Essa afirmação, essencial para o desenvolvimento deste capítulo, infere a relação travada entre as sociedades competitivas e a participação das mulheres nesta, o entrecruzamento das determinações de classe, raça e gênero, examinados dialeticamente no decorrer da história.

Os estudos acerca da introdução feminina no mercado de trabalho, entretanto, apontam uma outra realidade, marcada por um processo de, ora atração, ora repulsão, por parte do sistema burguês, e uma necessidade, por parte das mulheres, de absorver recursos para a manutenção de sua existência através do trabalho assalariado. Sendo assim, cabe avaliar a maneira com que se deu essa inserção, como fonte para as análises que compreendem a relação entre mulheres e trabalho, a condição precária deste último, bem como suas associações com determinados tipos de atuações femininas no decorrer da história.

## **2.2 A trajetória da presença feminina no mundo do trabalho**

Inicialmente é preciso advertir que a inserção de mulheres nas atividades remuneradas da sociedade de classes se desenrolou a partir de uma dupla necessidade: do próprio sistema de produção, ao constatar que a mão-de-obra feminina seria vantajosa, por uma série de fatores, dentre os quais destaca-se a redução de custos, por se tratar de um trabalho mais barato, e a carência de contingente de trabalhadores; por outro lado, os diferentes contextos históricos fomentam uma maior necessidade, por parte das mulheres, em promover condições materiais para si e seu núcleo familiar.

Todavia essa aparente “faca de dois gumes” possui um lado com o corte mais afiado, já que, como poderá ser observado no decorrer deste tópico, o sistema de produção atrai e repele a força de trabalho feminina conforme suas demandas, e são estas as responsáveis pela introdução desse grupo na ordem do capital. Assim, o principal motivo para essa entrada advém “do desejo dos empregadores de utilizar trabalho barato com o fito de aumentar os lucros”

(KLEECK, apud SAFFIOTI, p. 70).

Sobre tais perspectivas enquadra-se o desenvolvimento da trajetória histórica, responsável por narrar o processo de inserção da mulher no mundo do trabalho produtivo, para que seja possível desvendar a instrumentalização e a racionalização capitalista frente às condições de subalternidade feminina postas socialmente.

Saffioti (Ibidem, p. 75-80) considera importantes inserções da mulher no universo laboral antes de sua entrada permanente. Embora destaque o período entre guerras do século XX, a autora também enfatiza a segunda metade do XIX na França, quando grupos femininos se incorporam massivamente no setor industrial, principalmente como mão-de-obra substituta e preferencial, na medida em que representavam uma força de trabalho mais barata e, por isso, mais rentável ao capital.

Esse processo de introdução feminina como agente economicamente ativo também ocorreu na Inglaterra entre 1780 e 1850, como afirma Engels (apud BOTTINI, 2013, p. 12) ao advertir sobre o alto contingente de mulheres entre o operariado fabril do Império britânico, principalmente de algodão, somando 56,25%. Essa intensa adesão se deu, em grande medida, graças à modernização da maquinaria, pois, como afirma Marx:

À medida que torna prescindível a força muscular, a maquinaria converte-se no meio de utilizar trabalhadores com pouca força muscular ou desenvolvimento corporal imaturo, mas com membros de maior flexibilidade. Por isso, o trabalho feminino e infantil foi a primeira palavra de ordem da aplicação capitalista da maquinaria! E foi assim que esse poderoso meio de substituição do trabalho e de trabalhadores transformou-se prontamente num meio de aumentar o número de assalariados, submetendo ao comando imediato do capital todos os membros da família dos trabalhadores, sem distinção de sexo nem idade. (2013, p. 468).

De acordo com Marx, então, a expropriação da força de trabalho passa a se estender a todos os membros da família nuclear: “Antes, o trabalhador vendia a própria força de trabalho, da qual dispunha como pessoa formalmente livre. Agora, ele vende a mulher e o filho. Torna-se mercador de escravos.” (MARX, 2013, p. 469). A associação feita entre o trabalhador e o comércio escravocrata, relacionando, conseqüentemente, mulheres e crianças a escravizados, evidencia a condição degradante sobre as quais estas se inseriram como força de trabalho industrial na Inglaterra daquele período.

Com destaque às particularidades sócio históricas da industrialização brasileira, cabe abordar o processo inicial do contato feminino com a sociedade competitiva, por intermédio da realização de atividades produtivas remuneradas. De acordo com a autora Margareth Rago (2004, p. 581), a década de 1890 marcou os primeiros registros de trabalhos de mulheres no

setor de fiação e tecelagem no Brasil, onde a maquinaria não exigia maiores esforços físicos. Esse quadro se acentuou ainda mais na virada do século, com a ascensão das indústrias têxteis, principalmente em São Paulo.

Durante esse período, as mulheres estavam concentradas em setores específicos da indústria capitalista, com destaque para áreas como: fiação, tecelagem, calçado, vestuário e alimentação. O trabalho feminino adotado na esfera fabril seguia a perspectiva da divisão social do trabalho a partir das relações de gênero, por isso suas funções giravam em torno de atividades manuais que exigiam maior atenção aos detalhes, além dos serviços de cuidado. A presença feminina nesses espaços de trabalho era vantajosa e conveniente ao aparato capitalista, por apresentar um meio de produção mais barato (Idem, *ibidem*).

Nesse sentido, as atividades realizadas por mulheres não se davam em todos os setores da fábrica, mas naqueles menos especializados e pior remunerados, além das péssimas condições básicas de higiene e da hostilidade frequente, por parte dos homens, resultando em violência e assédio sexual. Essas experiências femininas nos espaços fabris acometiam ainda mais as mulheres negras que, mesmo após o processo abolicionista, dificilmente conseguiam trabalhos minimamente salubres e com regimes salariais coerentes (Ibidem, p. 582)

[...] o campo de atuação da mulher fora do lar circunscreveu-se ao de ajudante, assistente, ou seja, a uma função de subordinação a um chefe masculino em atividades que as colocaram desde sempre à margem de qualquer processo decisório. No caso da operária, mesmo num ramo onde sua participação era enorme, como o têxtil, as alternativas de ocupação para os homens eram maiores. Enquanto eles estavam presentes em quase todas as atividades ocupadas pelas mulheres, como a costura de sacos ou nas maçarocadeiras, vários trabalhos eram interditados a elas, principalmente os cargos de chefia. (Rago, 1997, p. 65).

Não obstante, embora a presença de trabalhadoras têxteis tenha ultrapassado quantitativamente a masculina, as décadas que se sucederam não marcaram uma expansão da participação de mulheres nessas indústrias, pelo contrário. Ainda segundo Rago (2004, p. 582) "Em 1872 as mulheres constituíam 76% da força de trabalho nas fábricas, em 1950 passaram a representar apenas 23%". Isso ocorreu pois, durante a primeira guerra mundial, no Brasil, o intenso desenvolvimento industrial contou com inexorável participação masculina frente à feminina, repelindo-a do acesso ao trabalho produtivo.

Por outro lado, ainda que essa expansão industrial tenha ampliada o quadro proletário masculino, o decorrer do século XX, principalmente o período que marcou a segunda guerra mundial, contou com processos de intensas penetrações femininas no universo laboral

assalariado, especialmente em países de industrialização mais avançada, como na França, Inglaterra, Estados Unidos e Itália (SAFFIOTI, 2013, p. 78-80). O que deve ser enfatizado, porém, são os fatores que influenciaram o sistema produtivo a atrair mulheres, anteriormente excluídas, para compor atividades majoritariamente realizadas por homens no chão de fábrica.

As mulheres passaram a ocupar, massivamente, os espaços fabris devido à ausência de contingente masculino suficiente para a realização das atividades produtivas durante a segunda guerra mundial. Atraídas enquanto força de trabalho substituta e secundária, grupos femininos se mantiveram à postos para suprir as demandas sociais da produção e, obviamente, para fornecer condições materiais a suas famílias, atuando, em grande parte, como única provedora do lar (RAGO, 2004, p. 702).

Da mesma maneira que ocorreu nas primeiras décadas do século XX no Brasil, as mulheres continuam inseridas apenas em espaços de reprodução de trabalho não qualificados, sem especialização e com salários menores. Para além das remunerações feitas de acordo com as distintas funções hierarquicamente organizadas, as mulheres possuíam pagamentos inferiores, embora realizassem as mesmas atividades que outros homens.

O patronato, entretanto, desenvolve argumentos forjados como forma de justificar essas desigualdades que inferem as diferenças entre o trabalho feminino e o masculino no bojo da produção. De modo geral, são associados a dois fatores: natural e social (SAFFIOTI, 2013, p. 85). O primeiro diz respeito aos aspectos biológicos que pairam sobre as mulheres, como a maternidade; já o fator social se relaciona às atividades domésticas e de cuidado, tidas como “inatas” a elas, como o trato com o marido e os filhos.

Entretanto, é importante reforçar que essas perspectivas da autora devem ser ressignificadas e analisadas a partir pelas relações sociais de gênero, já que os fatores que envolvem a existência das mulheres são muito mais completos do que o dualismo “natural e social”, ainda que estes sigam sendo utilizados como fatores de manutenção da exploração feminina. Contudo, o que deve ser levado em consideração é a argumentação burguesa justificadora das desigualdades de gênero presentes na relação capital trabalho.

Outro argumento forjado pelo capital se deu em torno do aspecto físico dos corpos feminino, tidos como ausentes de força suficiente para a realização das atividades fabris. Todavia, retornando ao trecho parafraseado de Marx (2013, p. 468): “a modernização da maquinaria possibilitou a atuação proletária independente do sexo ou da idade, pois não exigia mais tamanho esforço físico para a produção”, invalidando o argumento. Percebe-se, deste modo, uma incongruência desmedida, posto que o discurso utilizado, tanto de ordem biológica quanto social, não atua como justificativa, mas como instrumento de absorção da mais-valia por intermédio da desvalorização e da superexploração trabalho feminino, mais barato e,

consequentemente, mais lucrativo para o capital.

Nesse sentido, um importante instrumento capaz de explicar as desigualdades sociais no bojo da produção é a categoria de gênero. Utilizada de distintas maneiras pelo sistema capitalista, as mulheres foram repelidas e atraídas conforme as demandas da produção, atuando como valor de troca, quando a sociedade competitiva necessita da reprodução de sua força de trabalho, ou como mero valor de uso, quando é preciso mantê-las na estrutura doméstica para a manutenção da ordem social do próprio capital, privilegiando a autonomia do “chefe de família”, detentor do trabalho produtivo, o homem.

Ora, é esse esquema de racionalização do trabalho feminino que explica o processo de afastamento sofrido por este durante a década de 1960, quando os homens retornaram da guerra para suas posições sociais anteriores, na fábrica e no lar. Sendo o trabalho masculino mais adequado ao patronato para a produção, não havia necessidade da continuidade de grupos femininos nos maquinários, repelindo-os, mais uma vez, da sociedade competitiva e alocando-os de volta à exclusividade da estrutura doméstica. Esse período pode ser observado de acordo com o trecho de Carla Bassanezi:

Se o Brasil acompanhou, à sua maneira, as tendências internacionais de modernização e de emancipação feminina – impulsionadas com a participação das mulheres no esforço de guerra e reforçadas pelo desenvolvimento econômico –, também foi influenciado pelas campanhas estrangeiras que, com o fim da guerra, passaram a pregar a volta das mulheres ao lar e aos valores tradicionais da sociedade (2004, p. 637).

O trecho acima possui uma dupla função: evidenciar, tanto o projeto burguês de afastamento do trabalho feminino durante o pós guerra, quanto o uso da falsa autonomia proporcionada pelo capitalismo. A dita “emancipação”, desmistificada neste capítulo enquanto mera fantasmagoria, denota, não apenas a maneira com que a penetração de mulheres no mercado de trabalho foi encarada por algumas autoras, enquanto um processo de ascensão social feminina por meio do desenvolvimento de sua independência econômica, mas também a invisibilização dos aspectos de classe inerentes a esse processo, esvaziando o caráter político e neutralizando a estrutura de dominação do sistema capitalista.

Contudo, ao analisar o trabalho feminino, torna-se possível observar os usos que o capital faz da subordinação feminina, compreendendo que a inserção massiva de mulheres durante a segunda guerra se deu por uma necessidade capitalista de dar sequência à produção e acumulação burguesa, inviabilizada pela ausência de proletariado masculino, convocados para atuar nas trincheiras. O que confere à sua introdução no trabalho fabril um caráter meramente

substituto, mediado por uma necessidade, também por parte das mulheres, em adquirir bases materiais suficientes para suprir condições básicas de existência para si e sua família.

Ainda com base no trecho de Bassanezi, a tentativa de repelir as mulheres do trabalho produtivo em detrimento de seu retorno ao âmbito familiar, foi articulada por determinados recursos capitalistas, como a própria mídia. Movimento que, embora desenvolvido internacionalmente, alcança o Brasil, apoiado por empresas que passaram a produzir propagandas de produtos domésticos, cujo público alvo eram grupos femininos, como evidencia algumas fontes abaixo:

### Publicidade da marca “Knorr-Suíça” de 1962<sup>8</sup>



<sup>8</sup> PROPAGANDAS HISTÓRICAS.COM.BR, 2019

## Publicidade da marca “Volkswagen” da década de 1960<sup>9</sup>

**Ele**

de manhã vai ao trabalho e volta à noite.

**Ela**

leva as crianças à escola, vai à feira, vai ao cabeleireiro, vai buscar mamãe, busca as crianças da escola, busca os sobrinhos para brincarem com as crianças que voltaram da escola, vai à costureira, leva mandado para casa, vai fazer compras no mercado, divide os sobrinhos, vai visitar as amigas, vai ser como tia Celina está passando, volta à casa de uma amiga para apertar a bolsa que tinha esquecido etc. etc. etc.

**Não é justo que ela tenha um Volkswagen só para ela?**

As campanhas publicitárias expostas incluem um apelo para o consumo feminino, na tentativa explícita de distanciar papéis, atividades e rotinas de mulheres do trabalho produtivo, cabendo a estas a atuação exclusiva na estrutura familiar, seja no cuidado dos filhos, do marido, da alimentação e do próprio lar, como fica explícito na campanha da Knorr: “o caldo feito como eles gostam”. Para tanto, utiliza-se de estratégias argumentativas que aludem uma suposta valorização das funções domésticas direcionadas unicamente à mulher, como o texto publicitário da Volkswagen:

“Ele: de manhã vai ao trabalho e volta à noite; Ela: leva as crianças à escola, vai à feira, vai ao cabeleireiro, vai buscar mamãe, busca as

<sup>9</sup> PROPAGANDAS HISTÓRICAS.COM.BR, 2013.

crianças da escola, busca os sobrinhos para brincarem com as crianças que voltaram da escola, vai à costureira, leva mamãe para casa, vai fazer compras na cidade, devolve os sobrinhos, vai visitar as amigas, vai ver como tia Celina está passando, volta à casa de uma amiga para apanhar a bolsa que tinha esquecido, etc, etc, etc. Não é justo que ela tenha um Volkswagen só para ela?”

É nítido que o texto acima não se direciona apenas aos aspectos de gênero, como também às esferas de classe e raça, levando em consideração que as mulheres periféricas possuíam vivências domésticas bem distintas das expostas na campanha. Além disso, não eram todas as famílias que possuíam estrutura econômica para adquirir um carro, principalmente para o uso exclusivo de mulheres. Tal aspecto evidencia a necessidade de dar atenção às categorias sociais que distanciam o grupo feminino pois, apesar de unido pelo sexo, é apartado pelas diferenças étnicas e de classe.

Como bem aponta Diana Assunção em “O gênero nos une, a classe nos divide” (ASSUNÇÃO, 2020), ser mulher não é um fator que, necessariamente, promove o coletivismo feminino, pois o sexo é atravessado por outras estruturas antagônicas, proporcionando a cisão dessas identidades em classes sociais ou grupos étnicos distintos. Entretanto, as propagandas expostas acima atuam como neutralizadoras dessas diferenças, homogeneizando os grupos femininos enquanto um único público receptor.

Desse modo, as imagens atuam como fonte documental de dupla importância: tanto para a apreensão crítica das heterogeneidades calcadas na estrutura sexual e da incapacidade burguesa de compreendê-las, quanto para a avaliação dos instrumentos utilizados pelo sistema produtivo como estratégia de garantir o retorno de grupos femininos, atuantes nas indústrias, para o âmbito doméstico.

No entanto, apesar dos esforços em anular a participação feminina da atividade econômica e garantir sua presença total na esfera doméstica, sua atuação não poderia mais ser dispensada, o que se torna evidente a partir da década de 1970, quando as mulheres passam a fazer parte de maneira massiva do domínio do capital, se mantendo ativamente operantes desde então. Tal período, entretanto, possui marcas históricas que devem ser levadas em consideração ao avaliar os motivos que influenciaram esse processo de introdução feminina decisiva no mundo do trabalho.

De acordo com Cristina Bruschini (apud NEVES, 2013), a década de 1970 no Brasil indicou uma intensa queda de fecundidade, bem como uma ampliação da escolaridade e do acesso ao ensino universitário, fatores que, segundo ela, teriam influenciado em transformações

sociais importantes, como a expansão das oportunidades de emprego para mulheres. É inegável que os aspectos citados pela autora tiveram impacto, tanto nas relações domésticas, quanto produtivas, mas existem questões definitivas que merecem destaque maior.

Como aponta Saffioti (2013, p. 22), o período dos anos 1970 no Brasil também chama atenção pelo processo de intensa industrialização, o que possibilitou uma extensão do quadro de empregos e o desenvolvimento de uma classe média com maior estrutura financeira. Tais mudanças influenciaram a ampliação do trabalho feminino, embora em setores desqualificados e na realização de atividades domésticas remuneradas. Além disso, a autora ainda afirma que a educação possui um papel importante na ordem do capital, na medida em que atua como auxiliadora do desenvolvimento individual, de modo que as mulheres possam ter condições educacionais para se introduzirem no mercado de trabalho (ibidem, p. 84).

Nesse sentido, a ampliação do acesso à escolarização para meninas faz parte de um processo responsável pela possibilidade de uma maior participação feminina no sistema produtivo. Tal configuração evidencia as contradições que emergem sobre a sociedade competitiva, evidenciando, mais uma vez, o caráter repulsão/atração, historicamente vivido por grupos de mulheres que precisavam se submeter a esse complexo regime. Ora, se os anos que se seguiram após o fim da segunda guerra mundial propagaram seu distanciamento econômico, os posteriores denotaram, mais uma vez, a necessidade de sua força de trabalho.

Essa complexidade envolve um conjunto de questões que se articulam entre si, proporcionando a compreensão do movimento que atraiu e repeliu mulheres do trabalho produtivo no decorrer dos últimos séculos até a década de 1970. Sabe-se que a abertura da produção para a entrada feminina se deu, em todos os contextos analisados neste capítulo, por uma necessidade do capital, seja para ampliar a produtividade ou como substituição da mão de obra masculina. Contudo, as experiências patronais com esse tipo de trabalho reafirmaram que este proporciona uma série de vantagens à acumulação capitalista.

Além de possibilitar uma redução dos custos com mão de obra, o desenvolvimento industrial, bem como de outros setores da economia, passou a exigir, cada vez mais, uma expansão do quadro de funcionários, fazendo com que o número de trabalhadores se tornasse insuficiente. Não obstante, parafraseando Saffioti (ibidem, p. 70), “as mulheres constituem metade da humanidade, sendo, pois, mesmo que se atente apenas para sua condição de reprodutoras, imprescindíveis à conservação da sociedade”.

Em consonância às necessidades do capital, estão as das mulheres, não apenas pelas condições materiais que o salário pode-lhes oferecer, mas pela oportunidade de participar da estrutura econômica, de sentirem-se ativas fora da esfera cultural e familiar, desenvolvendo maior segurança para si (ibidem, p. 96). Tudo isso confere o caráter de ação a elas, contrariando

a noção de passividade que se construiu em torno de sua relação com o trabalho produtivo. Por outro lado, é importante reafirmar que a inserção do trabalho feminino na esfera produtiva só foi possível pela necessidade desta última.

Compreende-se, então, que a estrutura de produção possui uma predileção pelo trabalho masculino, tendo em vista que este se fez ausente apenas no contexto histórico de guerras, quando teriam de desempenhar papéis mais essenciais do que no chão de fábrica. Quando o contingente proletário masculino retorna a seus exercícios laborais, a mão de obra feminina não se faz mais necessária, pois não havia trabalho para ambos, então aos homens cabia a prioridade (ibidem, p. 80).

Torna-se possível constatar, assim, que a estrutura familiar, bem como sua relação direta com a atuação da mulher, enquadra-se como esfera essencial para o alijamento desta pelo sistema capitalista, uma vez que opera enquanto espaço em que se concentram as vivências e os estigmas socialmente direcionados à figura feminina. Em “A ideologia alemã”, contudo, Marx e Engels associam o trabalho ao domínio familiar, afirmando que o segundo motivaria a configuração da atuação feminina na organização produtiva (apud BUONICORE, p. 3).

Tal afirmação se constata ao verificar que as mulheres, imersas na estrutura laboral do mercado, não ocupam todos os espaços da produção, mas são limitadas a atividades específicas, geralmente mais precárias e não especializadas. Do mesmo modo, os estigmas de gênero responsáveis por associar o trabalho feminino às funções domésticas atuaram como agente organizativo, concentrando mulheres em atividades que seriam mais “adequadas” a elas, de acordo com as relações sociais de gênero. Assim, ainda que a sociedade do capital tenha se expandido, automatizado e se modernizado, os antagonismos construídos em função do binarismo masculino e feminino se mantiveram, embora mais racionalizados.

### **2.3 A precarização do trabalho feminino**

O aumento da participação feminina no chamado mercado de trabalho não se deu igualmente em todos os setores. Em geral, cresceu para as atividades mais precárias dentro do sistema capitalista. (SAFFIOTI, 2013, p. 24).

O excerto expõe um grande antagonismo sobre o qual este trabalho se debruça: “Por que a participação feminina no mercado de trabalho se deu, majoritariamente, em setores mais precários do sistema produtivo?” Para responder a esta pergunta, é preciso seguir discorrendo acerca da simbiose patriarcado, racismo e capitalismo. Este último, em especial, intensamente abordado no presente item, proporcionará uma compreensão ainda mais ampla no que se refere

aos objetivos do presente estudo.

A trajetória histórica sobre a qual a mulher entra em cena na sociedade competitiva deixa evidente a maneira com que esta foi percebida pelo sistema burguês e, conseqüentemente, absorvida como mão de obra para o mesmo: de forma secundária, desigual, periférica, subvalorizada, mal paga e superexplorada. Tais condições denotam o caráter de precarização dessa força de trabalho, como aponta a perspectiva teórica de Ruy Braga, responsável pela definição de precariado enquanto “proletariado precarizado” (2012). Faz-se necessário, portanto, avaliar os aspectos que fazem das mulheres parte do precariado, o modo com que estas estão inseridas no mercado de trabalho e em quais setores deste.

O comportamento patronal para com o trabalho feminino evidencia uma completa desvalorização do mesmo, levando em consideração que este apenas passou a se fazer presente na esfera produtiva como substituto do masculino. Além disso, sua incorporação nessas atividades ocorreram de forma marginal, desigual e antagônica. Como analisa Meszáros (2002, p.272-273), os setores de trabalho mais especializados e bem remunerados seguem sendo ocupados por homens, enquanto as mulheres encarregam-se de atividades em espaços opostos, de funções menos qualificadas, menos intelectualizadas e mais mecânicas.

Na busca por respostas aos questionamentos acerca dos fatores que motivam a desvalorização e o mal pagamento em relação ao trabalho desse grupo, o regime burguês renuncia às argumentações de cunho tradicionalista, em detrimento de discursos pautados em alegações incoerentes, desnudando uma fraude e tornando evidente que a mulher não consegue alcançar trabalhos menos precários pois a esta são colocados empecilhos que a impede de fazê-lo.

Retomando estas justificativas, já citadas anteriormente, destacam-se as de caráter biologizante, composta pela instrumentalização de fatores específicos aos corpos femininos cisgênero, principalmente a questão da maternidade, juntamente com os aspectos relacionados a esta, como o período de gravidez e de aleitamento. Esses estágios conferem uma ausência das mulheres ao trabalho, mas não são os únicos, na medida em que estas, imersas na condição de subordinação patriarcal, estão condicionadas a responsabilidades das quais não podem se abster, como o papel de cuidado doméstico.

Conseqüentemente, são muitas vezes requisitadas pelos membros de sua estrutura familiar a prestarem outras funções que seriam mais essenciais do que seu próprio trabalho assalariado. Nesse sentido, as mulheres acabam se ausentando mais que os homens pois, enquanto estes faltam ao trabalho por motivos individuais, como problemas relacionados à própria saúde, por exemplo, elas o fazem por razões voltadas para si e para os outros membros

da família, já que precisam prover o cuidado de todo o grupo.

Assim, segundo o argumento patronal, o trabalho feminino seria menos rentável, pois aquelas que o realizam não podem se dedicar totalmente a este, como os homens. A ausência da mulher, denominada pela autora como “absenteísmo” (ibidem, p. 88), é utilizada como instrumento para inseri-la e mantê-la em posições hierarquicamente inferiores. Antagonicamente, a ordem do capital parece não considerar a importância dessas funções realizadas fora da esfera produtiva. Dentre as quais destaca-se a própria gestação, garantia da existência de mão de obra para a manutenção e reprodução do sistema capitalista.

Outro argumento burguês fortemente utilizado como tentativa de indagar a marginalização da mão de obra feminina no espaço laboral enfatiza a questão da força física que, determinada pelo fator sexual binário, aponta o homem como agente mais preparado para lidar com o trabalho produtivo. Entretanto, as leituras aqui elencadas tornam possível o questionamento de tal justificativa, pois sabe-se que mulheres e homens não foram separados por funções que exigem menor e maior força física, respectivamente, mas por atividades menos e mais especializadas, intelectualizadas e remuneradas.

Nesse sentido, os homens seguem desempenhando funções que não exigem grandes esforços físicos, ao compor a maioria dos trabalhos qualificados, enquanto as mulheres, por outro lado, o fazem, ao representarem parcela significativa das ocupações precarizadas e superexploradas. Os usos desses estigmas como argumentos auxiliam na manutenção do domínio burguês e masculino, conservando a estrutura simbiótica antagônica de sujeição de determinados grupos a outros.

Conquanto, a relação das mulheres com o mundo do trabalho se organiza de acordo com determinadas perturbações possibilitadas pelo próprio sistema capitalista, dentre as quais destaca-se o sobressalto dado pelo regime de produção entre a década de 1970 e 1990. Período marcado pelo processo de reestruturação produtiva, resultando no modelo pós-fordista, responsável por concentrar uma gama de aspectos que configuram a chamada “nova economia” no país. Assim, retomando o primeiro capítulo deste trabalho, é possível analisar a maneira pela qual a dita “terceira revolução industrial” se amparou nos antagonismos da simbiose entre gênero, classe e raça, intensificando a precarização e a marginalização do trabalho.

Dessa forma, vale ressaltar o papel do processo reestruturador na racionalização e instrumentalização da mão de obra feminina, tendo em vista o demasiado empenho deste na elaboração de uma nova organização social do trabalho. Além disso, é importante destacar, também, o contexto histórico em que essas mudanças se deram, o que possibilita observar que a década de 1970 não indica apenas o início do projeto de reestruturação do capital, como

também a grande inserção de mulheres no trabalho produtivo.

Esse fator não indica uma coincidência, mas uma relação. Não haveria como transformar a esfera produtiva sem considerar a intensa presença feminina a ela imbricada, principalmente levando em conta que a entrada de mulheres no mercado de trabalho crescia vertiginosamente no decorrer dos anos que se seguiram durante a década de 70, como aponta os dados do IBGE (apud GUEDES et al, 2004, p. 3). Além disso, retomando aos estudos de Saffioti (2013, p. 80-81), as mulheres já eram quantitativamente superiores aos homens nesse período, e estes não eram mais suficientes para suprir as demandas de mão de obra para a produção.

Ademais, como anteriormente exposto, esse período já deixava evidente à classe burguesa que a força de trabalho feminina era vantajosa e cumpria o papel de intensificação da mais-valia, pois se constituía enquanto um meio de produção mais barato do que o trabalho masculino. Fato que denota a importância para o capital em absorver os grupos femininos à nova organização produtiva que se desenvolvia, tendo em vista o surgimento de outros postos de trabalho adjacentes de setores mais automatizados e intelectualizados.

As transformações no seio da produção durante a reestruturação, embora tenham absorvido massivamente todo o proletariado, o fez de maneira heterogênea e desigual, haja vista o surgimento de novas estruturas hierárquicas e a intensificação do caráter binário “superqualificado-desqualificado”, como aponta Antunes (2009, p. 98), que se desenvolveu na organização técnica e social da produção no ambiente empresarial.

Além disso, o contexto em que se dá o processo reestruturador do capital tangencia outro fator, abordado no capítulo anterior, capaz de definir as condições sobre as quais os trabalhadores dessa nova lógica estavam inseridos: o precariado, categoria que surge a partir da racionalização e da reorganização laboral, por intermédio dos projetos desenvolvidos para sanar a crise de 1970. Período que, apesar de não ter inaugurado o caráter precário na produção, o intensificou, mascarando-o com a automação industrial e o discurso neoliberal voltado para a noção de modernidade e individualidade.

Deste modo, o precariado inclui grupos precarizados pelas novas técnicas de trabalho nascentes da “terceira revolução industrial”, implementadas no mesmo período de intenso acesso feminino ao trabalho produtivo, levantando a obviedade da concomitante participação de mulheres nessa nova lógica capitalista. Vale recordar a maneira pela qual a automação influenciou no crescimento de setores voltados para atividades mais mecânicas, porém menos braçais, como o “trabalho imaterial” e o mercado da informatização, ou nodesenvolvimento de funções mais intelectualizadas e especializadas, como os cargos superiores dentro da hierarquia empresarial.

Os apontamentos de Braga (2012, p. 17), contudo, sustentam a hipótese acima citada, afirmando que as mulheres compõem uma parcela significativa entre o proletariado precarizado, o que indica sua marcante presença nos processos produtivos que se desenvolveram entre 1970 e a consolidação do pós-fordismo durante a década de 1990 no Brasil, embora sua participação na população economicamente ativa siga em constante crescimento, ainda nos dias atuais, segundo estudos do IPEA (2019).

Pode-se afirmar, então, que a mão de obra de mulheres encontra-se majoritariamente localizada em atividades de reprodução do trabalho precarizado e pauperizado, assim como o era antes mesmo de 1970, pois sabe-se que, historicamente, o setor produtivo priorizou grupos masculinos. O que possibilita a confirmação de que a reestruturação produtiva e o pós-fordismo, não apenas transformaram as relações de produção, como as racionalizaram, intensificando a superexploração e a precarização dos trabalhadores, em geral, e das mulheres, em específico.

Alguns fatores que corroboram com a afirmação anterior podem ser apontados a partir do mapeamento e da análise de determinadas funções compostas por dois aspectos: o caráter precário e a presença massiva de mulheres na realização de tais serviços. Dentre as atividades enquadradas destaca-se o setor cujo trabalho é o foco do presente estudo, o *telemarketing*. Como se sabe, este compõe um conjunto de atividades voltadas para o atendimento empresarial via telefone, intermediado pelos funcionários/as, cuja lógica laboral e organização estrutural fazem deste espaço um mercado em que se reproduz o trabalho precarizado, marginalizado, superexplorado e mal pago.

Não obstante, ao enfatizar que, dentre os grupos responsáveis pela realização desses serviços a maioria são compostos por mulheres, principalmente racializadas, percebe-se, não só a relação entre precariado e as relações de gênero, como a necessidade do uso dialético da associação nodal entre gênero, classe e raça. Tal metodologia torna-se útil às reflexões que envolvem os serviços de *call center*, pois este incorpora os três aspectos de subordinação em função da superexploração do trabalho e da maximização de lucros.

Entretanto, as empresas de teleatendimento não compõem um mercado exclusivo na lógica de intensificação de mais-valia, por meio da exploração do trabalho de grupos subalternizados, mas apenas um dos setores imersos ao modelo pós-fordista, apoiados por bases estruturais que seguem a mesma estratégia burguesa de expropriação do trabalho precarizado. Logo, sendo o precariado um expoente do pós-fordismo periférico brasileiro, assim também o é a superexploração do trabalho feminino em novos moldes.

Todavia, nem todos os ambientes em que se desenvolve o trabalho precário são oriundos do sistema pós-fordista pois, como se sabe, este não foi o responsável por criar as condições marginais das atividades remuneradas, tendo em vista a existência destas já nas primeiras fases

do capitalismo, mas as racionalizou e as integrou como parte do sistema de capital. Sendo assim, existem outras funções precarizadas que, embora não componham o grupo de atividades tidas como produtivas, influenciam a estrutura econômica e possuem lógicas inerentes ao atual regime de produção.

Uma dessas atividades se concentram no trabalho doméstico remunerado, atuação que se constitui na informalidade, haja vista seus aspectos de instabilidade, como a constante prática dos contratantes em não assinar a carteira dessas funcionárias, expondo-as à ausência de direitos empregatícios necessários para a garantia de sua segurança social, como discorrem as autoras do estudo “Trabalho informal, Gênero e Raça no Brasil do início do século XXI” (ARAÚJO E LOMBARDI, 2013). Além disso, a função exige oneroso empenho de esforço físico em troca de uma remuneração ordinária.

De acordo com dados do PNAD (2020), 70% das trabalhadoras domésticas no Brasil não possuem carteira assinada. O mesmo estudo revela que esse grupo de funcionárias constituem 15% das mulheres ocupadas no Brasil, sendo 10% brancas e 18,6% negras. Tais informações conferem, mais uma vez, a feminização e a racialização dos setores de trabalho precarizado. Nota-se que, embora grupos femininos tenham adentrado no sistema produtivo de maneira acentuada, grande parte destes continuam marginalizados da sociedade do capital.

Esse tipo de processo pelo qual a crise generalizada conduz à reorganização social, ocorreu muitas vezes na história moderna - sobretudo em benefício do capital. Buscando restaurar a lucratividade, seus paladinos reinventaram o capitalismo repetidas vezes - não apenas reconfigurando a economia oficial, mas também a política, a reprodução social e nossa relação com a natureza não humana. Ao fazer isso, eles reorganizaram não apenas a exploração de classe, como também a opressão racial e de gênero [...]. (ARRUZZA et al. 2019, p. 49)

Outro fator que deve ser apontado é o intenso crescimento do trabalho informal no Brasil a partir da década de 1990 e os anos 2000, período que também marcou a ascensão pós-fordista e um acentuado desenvolvimento econômico no país. Apesar disso, embora promovendo uma redução do índice de desemprego, não foi suficiente para sanar a questão da informalidade, definida por Araújo e Lombardi (2013, p. 2) como “traço histórico do mercado de trabalho brasileiro”.

A ascensão da flexibilidade de produção, enquanto um projeto de reestruturação do sistema, bem como as novas organizações técnicas da esfera laboral, acaba por desregular o mercado de trabalho, relegando grande parte do trabalhadores e trabalhadoras a serviços precarizados e marginalizados, ou mesmo expulsando-os do trabalho formal, cabendo a estes grupos recorrer às atividades autônomas, ou improdutivas, como a questão das trabalhadoras

domésticas remuneradas (Ibidem, p. 10).

As autoras também apresentam análises demarcadas entre os anos de 2001 a 2009, evidenciando um crescimento de 28,6% de mulheres na ocupação de setores informais, em contraste à 18,9% de homens. Quanto aos aspectos raciais, mais uma vez constata-se uma maioria quantitativa de trabalhadores negros ocupando tais serviços, compondo 55,7% (Ibidem, p.13). A partir desses dados, pode-se afirmar que, apesar da significativa adesão feminina em atividades formais, porém precarizadas, sua presença continua majoritária nas ocupações informais, o que reafirma a noção de que os ambientes de trabalhos mais pauperizados continua sendo demarcado pelo fator sexo, como explicitado abaixo.

No entanto, mesmo que a informalidade tenha se expandido muito menos que o emprego formal, mais mulheres do que homens se colocaram em postos de trabalho desprotegidos e vulneráveis. Portanto, da perspectiva da força de trabalho feminina, pode-se dizer que houve melhoria, na medida em que houve um crescimento importante da ocupação e um contínuo acréscimo de sua absorção pelo mercado formal. Concomitantemente, a desigualdade de gênero foi reforçada na medida em que, mesmo crescendo menos que o formal, o informal absorveu mais mulheres do que homens. (Ibidem, 2013, p. 22).

Contudo, os argumentos expostos respondem ao antagonismo referente à presença desigual e marginal das mulheres no mercado de trabalho, principalmente a partir de 1970, quando sua expressividade começa a se tornar, aos poucos, majoritária, principalmente nos espaços de maior instabilidade e menor remuneração. A redução de custos com a mão de obra mais barata elevou sua participação a níveis extraordinários, mas não as retirou da estrutura reprodutiva, nem mesmo da informal, o que torna possível afirmar que, independente do setor em que ocupem, continuam relegadas aos piores espaços de reprodução do trabalho.

#### **2.4 A esfera doméstica e a estrutura produtiva**

No que tange aos estudos voltados para a questão de gênero, sejam eles de cunho materialista ou não, a observação da dimensão privada familiar sempre se faz presente nas análises. Com efeito, o caráter teórico do presente trabalho conta com uma avaliação atenta, não apenas no que diz respeito ao âmbito doméstico mas, essencialmente, no aspecto social e de classe do sistema produtivo, trabalhando, assim, com a relação dialética entre opressão e exploração.

Para tanto, é necessário ampliar as observações em torno da relação entre a esfera doméstica e a estrutura produtiva, de modo que a primeira não se faz enquanto agente externo à segunda, como aponta Silvia Frederici em sua obra “O patriarcado do salário” (2021), e por

isso, esta não pode ser negligenciada pelos estudos de cunho materialista. Busca-se, assim, dar visibilidade ao trabalho doméstico ou, nas palavras de Christine Delphy (2015, p. 104), o “trabalho gratuito da mulher”, de modo que se torne possível desvendar seu papel dentro da estrutura capitalista de produção.

Sabe-se que, ainda que a atuação feminina massiva no mercado de trabalho tenha sedado tardiamente, as mulheres sempre se mantiveram, no decorrer dos mais diversos contextos históricos, atuando ativamente como forma de angariar meios capazes de promover a manutenção da vida para si e para os outros membros de sua família. Mesmo na economia pré capitalista, já possuía papel econômico fundamental, seja nos campos, em manufaturas, minas, oficinas ou lojas, além das atividades domésticas realizadas na esfera privada de suas casas (SAFFIOTI, 2013, p. 62).

A primeira divisão de trabalho, entre homens e mulheres, institucionaliza-se como relação opressiva quando as mulheres perdem o controle sobre o trabalho e se tornam economicamente dependentes do homem. Assim, a primeira forma de opressão origina-se por contingências materiais, e não por uma essência masculina dominadora. A família moderna nada mais é do que a expressão dessa derrota histórica das mulheres, ou seja, algo construído e mediado pelas relações socioeconômicas ao longo do tempo e do espaço. (ARAÚJO, 2000, p.66).

No entanto, a relação da mulher com o trabalho dependia da condição familiar que se vivenciava. O casamento, por si só, já compreendia a subalternidade feminina em relação ao marido, o responsável pelo sustento e liderança do grupo. Todavia, ainda que o ideal fosse manter o padrão tradicional que limitava o papel de subsistência ao homem, as famílias de classes mais abastadas não encontravam outra alternativa, a não ser a saída da mulher dos limites do trabalho doméstico para o remunerado, apesar de continuar realizando suas atividades no seio do lar (SAFFIOTI, 2013, p. 62-63).

Desta maneira, é válida a ressalva de que o trabalho nunca foi um antagonista à mulher, considerando que, principalmente nas comunidades pré-capitalistas, a família se compunha enquanto dimensão econômica, cujas atividades desempenhadas tinham importante amparo dos esforços femininos. O que confere a este uma participação ativa no mundo laboral, mesmo que externa ao "cosmos" do trabalho produtivo.

Tendo o trabalho doméstico como foco, destaca-se a relação das atividades desempenhadas pelas mulheres e o mando dos maridos. As funções, social e culturalmente postas enquanto “papel feminino” abarcam todo o cuidado do espaço privado, bem como dos filhos e do próprio patriarca, haja vista que este não participa dessas atividades, mediadas pelo

domínio masculino do marido e a subordinação da esposa, cujo trabalho não tem valor de troca, ou seja, ela o realiza gratuitamente.

Nessa relação de dominação o homem só fica a cargo de uma função, que também faz parte de sua necessidade, garantir a manutenção da vida da esposa e dos filhos por meio de condições materiais básicas, até porque, sem estas, a mulher não pode continuar exercendo o trabalho doméstico, essencial não só para o marido, como para a conservação do sistema capitalista de produção (DELPHY, 2015, p. 102).

Um dos diversos benefícios da atuação doméstica para o funcionamento do capital pode ser percebido na propriedade rural, por exemplo, espaço de relevante importância para o desenvolvimento econômico produtivo. Nesta, realizam-se intensas e laboriosas atividades das quais necessita-se da força de trabalho coletiva, fazendo do proprietário agente insuficiente para desenvolvê-las. Assim sendo, boa parte dessas funções são realizadas pelos membros da família, especialmente a esposa, quem se responsabiliza, geralmente, por funções mais mecânicas e que exigem menos força física, embora igualmente penosas, como o cuidado dos animais, a ordenha e a agricultura.

De outro modo, os homens que não constituíram família, geralmente, não buscam contratar funcionárias para a realização desses serviços, mas um matrimônio, haja vista que o trabalho feminino da esposa não exige gasto salarial (Idem, p. 104). Tal percepção denuncia uma extorsão abusiva do trabalho feminino não remunerado dentro da estrutura doméstica, o que institui apontamentos como os de Engels a seguir:

O governo do lar se transformou em serviço privado; a mulher converteu-se em primeira criada, sem mais tomar parte da produção social. (...) A família individual moderna baseia-se na escravidão doméstica, franca ou dissimulada, da mulher, e a sociedade moderna é uma massa cujas moléculas são as famílias individuais. (2021, p. 89).

A associação entre o trabalho doméstico da mulher e a escravidão tem seu cerne no caráter gratuito e superexplorado deste, garantido pela submissão ao domínio do patriarca, tido como “chefe da família”. Este detém autoridade total sobre os outros membros do grupo, em especial à mulher (DELPHY, 2015, p. 104). Isso ocorre pois a mesma possui uma subordinação de duplo caráter: pelo trabalho desempenhado e pela própria subjugação enquanto mulher e esposa.

Na estrutura das propriedades rurais são desenvolvidas, tanto bens de consumo, possuindo valor de uso para os moradores, quanto bens de produção, na medida em que os artigos alimentícios são vendidos, adquirindo, assim, valor de troca. Contudo, o trabalho feminino gratuito não se dá apenas nesse tipo de propriedade, como em qualquer outra habitação

em que se desenvolvem atividades domésticas, cujos fins estão no cuidado dos filhos e na servidão ao marido.

Os grupos familiares formados por proletários, imersos na estrutura de classe hierarquicamente organizada, inserem-se socialmente nos estigmas que, embora culturais, foram absorvidos como componente ideológico pela classe dominante, cujos fundamentos associam a mulher, exclusivamente, à esfera doméstica, sendo esta a responsável plena pela manutenção dessa estrutura, promovida como “guardiã do lar” (SAFFIOTI, 2013, p. 95).

Assimilar a relevância da manutenção da mulher na realização do trabalho doméstico para o capital exige demasiada atenção às diversas complexidades implícitas nessa tática. Parece antagônica a intenção burguesa na promoção de tal ideologia, haja vista que o trabalho feminino na esfera da produção também é benéfico à acumulação capitalista, levando em consideração sua baixa remuneração, ausência de mão de obra masculina suficiente às demandas comerciais e a precarização.

Entretanto, como examinado nos tópicos anteriores, a força de trabalho feminina foi atraída e repelida de acordo com as diferentes conjunturas e contextos históricos, mediada pelos próprios interesses patronais. Levanta-se, então, a hipótese de que o regime capitalista se beneficia, tanto do trabalho doméstico das mulheres, quanto de sua atuação na esfera produtiva. Cabe, portanto, avaliar as vantagens que o primeiro pode oferecer à manutenção do sistema e da acumulação de capital.

Nesse sentido, vale retomar o contexto que marcou a introdução feminina no mercado de trabalho, principalmente no que concerne à sua atuação como mão de obra substituta da masculina, constituindo-se como força “secundária”, assim definida por Laís Abramo (2010). A penetração de mulheres no mundo do trabalho, como se sabe, apenas foi viabilizada pelo sistema produtivo por uma questão de necessidade, sendo esta relativa ou parcial, nos mais diversos contextos históricos. Ao avaliar o período marcado pela Segunda Guerra, por exemplo, compreende-se que a abertura das fábricas para a entrada massiva de mulheres se deu pois a mão de obra primária, composta por homens, não era suficiente para suprir as demandas laborais.

Fica evidente, portanto, que a abertura da produção ao trabalho feminino se deu enquanto recurso, capaz de promover a sobrevivência e manutenção do capital, utilizado quando a mão de obra masculina não se fazia suficiente ao desenvolvimento produtivo. Essa instrumentalização se manteve historicamente, mesmo após a atuação definitiva da mulher na população economicamente ativa em 1970. Noção que pode ser aferida, por exemplo, nos diversos aspectos que a inserem enquanto proletariado precarizado, bem como em sua presença massiva nos setores em que se desenvolvem as piores condições de trabalho. Logo, o

contingente feminino continua servindo de instrumento à lógica do capital.

Não obstante, a noção de trabalho feminino enquanto secundário, promove a manutenção de determinadas perspectivas que condicionam e limitam a mulher às funções domésticas como aquelas que deveriam ser sua prioridade. Nesse sentido, as esposas que estão presentes na estrutura produtiva, apenas se mantêm para “auxiliar” o marido a complementar a renda familiar e, assim que não houver mais necessidade, ela retorna exclusivamente para a reprodução das atividades realizadas no seio do lar.

Essa perspectiva abarca a dicotomia “homem provedor - mulher cuidadora” (ABRAMO, 2010, p. 22-24), imbricada diretamente à estrutura familiar, diz respeito aos estigmas direcionados ao fator sexo, marcados pela associação do cuidado à figura feminina, enquanto o homem fica à cargo do mando, da defesa, sendo ele o mantenedor de toda a esfera institucional da família. Portanto, segundo essa noção binária, à mulher não cabe o encargo de promover a manutenção material da vida, apenas a reprodução desta.

De acordo com a concepção materialista, os fatores decisivos na história são, em última instância, a produção e a reprodução da vida imediata. Mas essa produção e essa reprodução são de dois tipos: de um lado, a produção de meios de existência, de produtos alimentícios, habitação e instrumentos necessários para tudo isso; do outro lado, a produção do homem mesmo, a continuação da espécie. A ordem social em que vivem os homens de determinada época ou de determinado país está condicionada por essas duas espécies de produção: pelo grau de desenvolvimento do trabalho, de um lado, e da família, de outro.” (ENGELS, 2021, p. 8).

A teoria da produção e reprodução social, parafraseada acima, é essencial para a compreensão das relações postas entre as funções realizadas no âmbito da produção, socialmente observadas como masculinas, e na esfera doméstica, tipicamente realizadas por mulheres. Nesse sentido, segundo Engels, a reprodução é dependente da produção, pois não se pode garantir a “continuação da espécie” sem os meios de existência necessários para esta, possibilitados pela estrutura produtiva.

Desse modo, corrobora-se com o apontamento presente no dossiê “Os desafios do feminismo marxista na atualidade”, cuja subordinação da reprodução à produção ampara a subordinação da mulher ao homem (MARTUSCELLI, 2020, p.117). Todavia, a relação produção e reprodução não anulam a participação feminina também nas mediações da primeira, afinal, apesar de inserida na sociedade de classes, a mulher não pôde abandonar seu trabalho no aparelho familiar.

Evidencia-se, portanto, mais uma vantagem do trabalho feminino para o sistema de capital, na medida em que este atua duplamente: tanto na produção, quanto na reprodução da

vida, rompendo com a dicotomia “homem provedor-mulher cuidadora”, bem como a noção de que a esfera produtiva é exclusivamente mantida pelo contingente masculino. A fissura desse antagonismo possibilita a emergência da abordagem de outro, relacionado à reprodução enquanto agente essencial à produção.

Argumenta-se que a estrutura reprodutiva, marcada pelo trabalho doméstico, cria valor de uso, enquanto a produtiva, ao desenvolver bens materiais que condicionam a vida humana, proporciona o valor de troca. Contudo, essa colocação não faz de uma mais importante do que a outra, muito menos exclui a necessidade do trabalho reprodutivo para o sistema capitalista, pelo contrário. O que ocorre é uma dependência mútua entre ambas, na medida em que as atividades domésticas, massivamente ocupadas por mulheres, desenvolvem condições básicas para a atuação do trabalho tido como produtivo (GRECCO, et al 2018).

Ora, é a mulher, inserida na função de cuidado do lar, quem prepara a comida que alimenta o trabalhador, quem lava suas vestes para que este possa as utilizar no trabalho, quem realiza a limpeza de sua moradia, garantindo condições de higiene e saúde para toda sua família, além de cuidar dos filhos, futuros vendedores de sua força de trabalho para o capitalismo. Este se beneficia dessa relação dialeticamente posta entre produção e reprodução, trabalho produtivo e reprodutivo, pago e não pago.

O trabalho doméstico, na verdade, é muito mais que limpeza da casa. É servir à mão de obra assalariada em termos físicos, emocionais e sexuais, prepará-la para batalhar dia após dia por um salário. É cuidar de nossas crianças - futura mão de obra -, ajudá-las desde o nascimento e ao longo de seus anos escolares e garantir que elas também atuem da maneira que o capitalismo espera delas. Isso significa que por trás de cada fábrica, cada escola, cada escritório ou mina existe o trabalho oculto de milhões de mulheres, que consomem sua vida reproduzindo a vida de quem atua nessas fábricas, escolas, escritório e minas. (FREDERICI, 2021, p. 29).

A partir desse pressuposto, então, pode-se afirmar que o trabalho reprodutivo influencia na intensificação da mais-valia pois, apesar de não criar valor de troca, possibilita as condições para que o trabalho produtivo o crie. Assim sendo, as atividades gratuitas realizadas no espaço privado da família beneficiam o capital, tal qual a superexploração do trabalho da mulher na esfera da produção. Esse fator possibilita afirmar que a dupla jornada da mulher se torna, não apenas um resultado de sua superexploração, mas um componente desta, beneficiando duplamente o capital, pois ela atua simultaneamente em ambas as esferas, produtiva e reprodutiva.

Descobrir a centralidade do trabalho não remunerado das mulheres no

lar para a produção de mão de obra redefiniu não apenas o trabalho doméstico, mas a natureza do próprio capitalismo e da luta contra ele. (FEREDERICI, 2020, p. 81).

## 2.5 Feminização do trabalho precarizado

Um trabalho feminizado é aquele que se constitui por meio da atuação de uma maioria de mulheres, assim como os racializados são formados por grupos marcados por critérios étnicos, majoritariamente compostos por negros e negras, por exemplo. Tal conceito faz-se essencial para o presente estudo, na medida em que um dos objetivos deste é responder ao porquê da maioria de mulheres na estrutura laboral das empresas de *call center*. sendo estas parte do setor de trabalhos precarizados, dos quais parcela significativa dos grupos femininos fazem parte, é preciso analisar os aspectos capazes de explicar a feminização das funções precarizadas, para que se torne possível compreender a presença majoritária de mulheres nos *telemarketings*.

As análises capazes de explicar a feminização de determinadas funções e setores partem de dois princípios: o capital se apropria dos antagonismos socialmente postos pelos antagonismos de gênero como estratégia de acumulação e maximização dos lucros, alocando as mulheres em trabalhos produtivos, porém precarizados e mal pagos, do mesmo modo que promove a manutenção de determinados estigmas responsáveis por ditar normas e padrões de trabalho que seriam mais compatíveis com as “habilidades femininas”.

O que significa que, como já abordado, o sistema competitivo se aproveita da relação patriarcal, responsável por subordinar a mulher a condições de desigualdade mediadas pelo caráter de gênero, abrindo espaço para sua inserção no regime produtivo, na medida em que conserva, racionaliza e intensifica sua marginalidade. Mesmo integrando-se ao mercado de trabalho de maneira significativa, não havia espaço nos ambientes mais qualificados, especializados e melhor remunerados. Nesse sentido, as atuações marginalizadas, insalubres e precarizadas foram povoadas pelo trabalho feminino.

As relações de produção, que durante tantos séculos mantiveram a mulher trancada em casa e submetida ao marido, que a sustentava, são as mesmas que, ao arrancar as correntes enferrujadas que a aprisionavam, impelem a mulher frágil e inadaptada à luta do cotidiano e a submetem à dependência econômica do capital.” (KOLONTAI, 2011, p. 16).

Desse modo, como aponta Alexandra Kolontai, ainda que as relações de produção tenham proporcionado determinado afastamento da submissão feminina à figura masculina no espaço familiar privado, construiu uma outra subordinação à mulher, determinada pela

dependência do capital e suas concomitantes esferas de dominação, como as próprias condições de trabalho enfrentadas por ela. Assim também fez o sistema produtivo com grupos racializados, igualmente desvalorizados, superexplorados e mal pagos.

O segundo princípio capaz de explicar a feminização dos serviços precarizados diz respeito aos tipos de funções desempenhadas, haja vista a presença massiva de mulheres em setores de trabalho próximos a atividades tradicionalmente tidas como “femininas”, por se relacionarem a ações geralmente realizadas na esfera doméstica. Dentre estas destacam-se as funções voltadas para o preparo de alimentos, o setor de limpeza e organização, além dos serviços de cuidado.

Portanto, o capitalismo organiza a divisão social do trabalho com base nos papéis sociais de gêneros historicamente desempenhados, assim como o faz com a esfera reprodutiva. Essas funções, analisadas como “femininas”, são as mesmas que condicionaram e ainda condicionam a existências das mulheres. A exploração, todavia, não se faz apenas a partir da subordinação de gênero, mas de outras categorias, como a sexualidade, a raça e a nacionalidade. O mesmo ocorreu em relações pré-capitalistas, como no período colonial, em que mulheres racializadas eram submetidas à realização de trabalho gratuito.

Além disso, segundo Saffioti (2013, p. 491), comumente as mulheres acabam se compreendendo enquanto verdadeiras detentoras dos papéis domésticos, devido a sua socialização direcionada inteiramente à estrutura familiar, promovendo determinados padrões de comportamento e de pensamento que as levam a experiências limitadoras mascaradas por estigmas como o da “mulher ideal”. Por isso, mesmo buscando uma remuneração fora das estrutura individual privada, algumas mulheres preferem não se arriscar em atividades que fogem aos paradigmas de gênero.

Compreende-se, assim, a presença majoritária de mulheres atuando como cozinheiras, babás, cuidadoras, funcionárias da limpeza, “empregadas domésticas” e afins. A feminização desses tipos de serviços ocorre devido à manutenção da lógica voltada para os estigmas de gênero, segundo a qual, as habilidades femininas se concentram apenas em atuações historicamente desenvolvidas por mulheres no seio familiar. Com o objetivo de dar continuidade a essa estrutura, as relações de produção seguiram a lógica de divisão das funções de trabalho baseada nos papéis sociais de gênero, mesmo após a entrada massiva feminina na sociedade de classes.

A divisão social do trabalho baseada nos fatores de gênero, contudo, atua em benefício ao sistema produtivo, pois, ao mesmo tempo que sugere a manutenção do trabalho feminino na esfera da reprodução social, permite sua atuação remunerada, externa ao espaço individual

privado, o que possibilita à mulher determinada estrutura econômica responsável por garantir, também, a produção das condições materiais de existência para si e para os membros de seu grupo. Portanto, ainda que continue desempenhando atividades no setor improdutivo, vende sua força de trabalho e alimenta o sistema de capital.

Os estereótipos de gênero presentes da organização sexual das funções são justificados pelo patronato, assim como a baixa remuneração feminina, a partir de argumentos voltados para a associação do trabalho à aspectos biológicos. Nesse ponto, a questão da maternidade ganha força discursiva, pois a exclusividade da reprodução humana aos corpos femininos cisgêneros institui noções que relacionam determinadas funções unicamente à responsabilidade de mulheres, por serem “naturais” a estas, como uma espécie de “dom divino”. Todavia, esse discurso não advém apenas do caráter físico, como também emocional das mulheres.

É comum a associação de ações, comportamentos, bem como outras características, diversas a cada mulher, aos seus aspectos emocionais. Estes seriam determinados pelos fatores biológicos dos corpos femininos, o que deu margem para a criação de narrativas místicas, responsáveis por condicionar as subjetividades femininas a um único modelo padronizado de mulheres. Nessa perspectiva, se as mulheres são biologicamente determinadas, assim também o são emocional e psicologicamente.

Tais narrativas se fazem presentes nos discursos dos mais diversos grupos sociais, inclusive no núcleo burguês, onde ganha forma e potencial justificador de certos antagonismos de gênero presentes no espaço produtivo. Para exemplificar a afirmação, faz-se necessário citar a matéria do site de uma empresa de desenvolvimento em tecnologia telefônica que, ao descrever os motivos pelos quais o teleatendimento é composto por uma maioria de mulheres, aponta como principal fator a paciência que esse grupo possui com os clientes enquanto algo “natural” a este:

Há quem diga que a própria cultura e criação dada às mulheres promove estes comportamentos mais calmos e atenciosos, afinal, elas precisam se dedicar e dar toda a sua atenção quando se tornam mães. Por isso, não há ser mais adequado para ouvir e ajudar os outros do que as mulheres. Estas características únicas, encontradas principalmente nas mulheres, garantem um atendimento mais eficiente e satisfatório e isso se reflete em mais satisfação do cliente e mais lucro para as empresas de telemarketing e *call center*. (DEL GRANDE, 2019)

Nota-se que o patronato não tenta encobrir os benefícios obtidos com a compra da força de trabalho feminina, mas nivela os verdadeiros aspectos que fazem desta uma mão de obra mais favorável à acumulação capitalista. É preciso, portanto, desnudar as estratégias burguesas de intensificação da mais-valia por meio da expropriação e superexploração do trabalho produtivo desenvolvido por mulheres.

Suscita-se a compreensão de que a tradicional divisão de papéis de gênero de fato é conservada e refuncionalizada pelas relações de produção. Contudo, os objetivos que levam a sociedade do capital a manter os grupos femininos alocados em funções socialmente determinadas não se limitam às conjecturas e aos estigmas tradicionalmente divididos entre “trabalho de homem” e “trabalho de mulher”. Pois o verdadeiro intuito do projeto capitalista para a força produtiva feminina é intensificar a acumulação de capital.

Logo, a racionalização da inferiorização da mulher, promovida pelas relações de produção, por intermédio de várias estratégias, como a precarização de seu trabalho, a má remuneração e a organização estigmatizada deste, atua apenas enquanto um meio de garantir a permanência da superexploração do trabalho feminino. Assim, se apropriar das arcaicas desigualdades de gênero estabelecidas pela sociedade do patriarcado possibilita a continuidade do projeto burguês para a mulher, cujo fim é justamente o desenvolvimento do sistema produtivo às custas da superexploração e precarização do trabalho feminino.

Estrutura-se, assim, a importância da atenção dada ao componente de gênero que se constrói em torno da feminização do trabalho. A presença majoritária de mulheres nos *callcenters*, ou em outros setores precarizados, não se dá por mero acaso, mas constitui parte do mecanismo de organização da relação capital trabalho, mediando uma superexploração ainda mais intensa, absorvendo ao máximo o mais-trabalho feminino e maximizando seus lucros.

Portanto, o setor de teleatendimento no Brasil possui grande envergadura na organização capitalista do país, pois possibilita a continuação da feminização do trabalho precarizado, embora por novos moldes: mais intelectualizado, mais informatizado, mais moderno, porém ainda precário. O setor ascende em momento inaugural na economia brasileira, pois reflete o resultado de um longo processo reestruturador, responsável por reorganizar a produção e desenvolver novas configurações de trabalho. Toda essa transformação marca profundamente o trabalho feminino, como exposto no decorrer deste capítulo, colocando-o em cena de maneira permanente.

Todavia, ainda é necessário analisar a estrutura organizadora dos *call centers* no Brasil, de modo que seja possível compreender o funcionamento do setor em Goiânia, onde este se faz intensamente presente no mercado, embora não haja tanta discussão historiográfica a respeito, menos ainda acerca de sua relação com o trabalho feminino.

### **CAPÍTULO III - O TRABALHO DE CALL CENTER EM GOIÂNIA**

O terceiro capítulo desta dissertação tem como objetivo compreender o desenvolvimento e o funcionamento do trabalho de *call center*, avaliando historicamente sua ascensão no mercado brasileiro, sua associação com a lógica neoliberal, as especificidades e particularidades do setor, as relações de trabalho travadas nas empresas e a composição do quadro de funcionários. A última, por sua vez, alicerça toda a pesquisa, na medida em que não se trata apenas de identificar o corpo de trabalhadores do setor, mas investigar o que faz deste grupo agentes desse trabalho.

Cada característica da indústria de telecomunicação compõe um aspecto estruturante do modelo pós-fordista, neoliberal, financeirizado, terceirizado e precarizado. Do mesmo modo, esses mesmos componentes enquadram-se na incorporação de grupos feminizados e racializados, cujas tendências orientam-se rumo a trabalhos informais, de condições precárias, intensas e de baixa remuneração. Assim, o capítulo se dedicará a avaliar, justamente, as configurações e particularidades desse mercado, associando-as a seu quadro de funcionários, fonte de todo o trabalho desempenhado e serviço comercializado.

Essas análises servirão para moldar as hipóteses que nortearam este estudo, ao evidenciar o caráter precário desse tipo de trabalho e a presença majoritária de grupos marginalizados, especificamente feminizados e racializados. Esses dois aspectos demonstram que mulheres, principalmente mulheres negras, compõem, tal qual as referências teóricas sustentam, os espaços de reprodução de trabalho mais precarizados, desqualificados e mal pagos do sistema de capital. Um desses espaços é a empresa de *call center*.

Para tanto, utiliza-se do recurso da história oral como forma de mediação entre as fontes bibliográficas e orais, de modo que a última torna possível uma análise voltada para as experiências vividas pelos agentes históricos. Trata-se de ampliar os espaços para que suas vozes possam orientar as discussões propostas, não apenas nesta pesquisa, como nos mais diversos estudos direcionados ao trabalho feminino no Brasil, com vistas à prática humana revolucionária e transformadora.

#### **3.1 A trajetória das telecomunicações no Brasil**

A história das telecomunicações iniciou-se no Brasil ainda no século XIX, especificamente em 1852, quando Dom Pedro II ordena a construção de uma rede telegráfica que se expandiu até 1889. Todavia, o setor não se desenvolveu durante as décadas posteriores, ficando sob responsabilidade do capital privado. Quem fornecia os serviços e os próprios

equipamentos eram transnacionais, a principal delas era a CTB (Companhia Telefônica Brasileira), tendo controle majoritário dos serviços telefônicos do país até 1962. Mesmo durante esse período, o setor ainda não avançava, oferecendo cerca de um milhão de telefones para uma população de 80 milhões de pessoas, o sistema entrou em colapso (CAVALCANTE, p. 35-39, 2009).

O que fica expresso com as análises em voga é, principalmente, a inacessibilidade do setor, incapaz de alcançar significativa parcela da população, ao desenvolver um sistema de rede que não pode ser utilizado pelas grandes massas. Seus baixos avanços no intervalo de um século representam sua ineficiência, ao desenvolver um serviço pelo qual seus clientes não podem pagar.

Além disso, seus serviços eram precários, a tecnologia utilizada era incapaz de acompanhar as demandas e a infraestrutura era deficiente. A empresa passou a perder seus investimentos e clientes. Iniciou-se, assim, uma discussão acerca da necessidade de se construir um sistema único e de caráter nacional com vistas a promover mais segurança ao território. O argumento foi amplamente defendido por grupos militares, mesmo antes do golpe de 1964. Suas escolas passaram a investir em cursos e disciplinas voltadas para o setor de telecomunicações, de onde saíram as primeiras estratégias de formação da Telebrás (Idem *ibidem*).

A Telebrás surgiu como estratégia de nacionalização do setor, coordenando as atividades de telecomunicação do país<sup>10</sup>. Com investimentos do Estado, a infraestrutura passou por um processo de melhorias, alavancando sua qualidade na década de 1970. A empresa continuou ampliando suas redes telefônicas durante os anos que se estenderam à década de 1990.

Antes de ser privatizada, a companhia já chegava a mais de 20 mil localidades e possuía cerca de 20 milhões de linhas telefônicas instaladas. Sua maior deficiência, advinda da falta de investimentos regulares, mas também condizente ao padrão do crescimento econômico nacional, foi a desigualdade da expansão de serviços, os quais se concentravam nas principais regiões metropolitanas do país, como São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte, que sozinhas respondiam por 31% de todos os terminais instalados do sistema Telebrás em 1990. (CAVALCANTE, p. 39-40, 2009).

O final da ditadura militar na década de 1980 e o desenvolvimento de contornos políticos de bases neoliberais desenvolveu processos econômicos com tendências à privatização de diversos setores, dentre os quais se destacam as redes de telecomunicação, esfera da produção

---

<sup>10</sup> De acordo com a LEI Nº 5.792, DE 11 DE JULHO DE 1972, que “Institui política de exploração de serviços de telecomunicações, autoriza o Poder Executivo a constituir a empresa Telecomunicações Brasileiras S/A. - TELEBRÁS” (BRASIL, 1972).

que possibilitava previsões de constante crescimento, principalmente com a expansão de tecnologias da informação. Como resposta ao processo de profundas matizes que o país caminhava desde a crise da década de 1970, a consolidação do pós-fordismo periférico e o incremento neoliberal, efetivou-se o leilão da rede Telebrás em 1998, intermediada pelo governo FHC (Idem, p. 42, 2009).

Portanto, o cenário de 1998 se desenrola a partir de um conjunto de transformações relacionadas ao contexto político, devido à trajetória das telecomunicações e sua projeção durante o governo ditatorial. Porém, o incremento e institucionalização do neoliberalismo tem como base o processo de reestruturação produtiva, em função do estabelecimento de um novo modelo de produção, capaz de sanar as demandas do capital após a obsolescência do fordismo periférico. Assim, o sistema de telecomunicação no Brasil passa a ser moldado de acordo com a corporificação da nova lógica produtiva, iniciada anteriormente à privatização da Telebrás.

Por outro lado, há que se destacar a relevância da desestatização da Telebrás para a ampliação do mercado, a partir do desenvolvimento de novas empresas, ampliação do quadro de funcionário e promoção de maior acesso às tecnologias da comunicação e de aparelhos telefônicos possibilitadas por políticas de concessão de créditos do governo FHC, vislumbrando a ascensão do mercado de bens de serviços por vias telefônicas.

Assim, o setor passa a se estruturar com base nos delineamentos da nova lógica de produção flexibilizada, organizada a partir de espaços laborais não fabris, o desenvolvimento dos bens de serviços enquanto mercadorias imateriais, a reorganização da gestão, a intelectualização das atividades, redução dos tempos de trabalho em função da intensificação dos mesmos, o incremento do neoliberalismo nos mecanismos empresariais, a terceirização e financeirização dos serviços e a precarização do trabalho.

### **3.2 O setor de teletendimento em Goiânia**

O recorte espacial escolhido para o presente estudo se limita à cidade de Goiânia-GO, região que abriga a maioria das empresas de *telemarketing* que atuam no estado de Goiás. A história das teleatividades em Goiânia, contudo, é mais recente do que a trajetória secular do setor no país, tendo em vista que, como mencionado anteriormente, antes da criação da Telebrás, a maioria das redes telefônicas se concentravam na região sudoeste brasileira.

A primeira empresa de rede de telefonia no Estado de Goiás foi a COTELGO (Companhia de Telefones de Goiás), criada em 1943. Porém, com a fundação da Telebrás, a

empresa passa a ser incorporada pelo novo sistema nacional de telefonia em 1973, recebendo o nome de TELEGOIÁS (Telecomunicações de Goiás)<sup>11</sup>. Esta também foi absorvida pela onda de privatizações, sendo vendida em 1998 para a TCO (Centro-Oeste Celular), uma companhia de telefonia móvel que atuava em Estados como Acre, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Tocantins e no Distrito Federal. Em 2003 a empresa se fundiu a outras operadoras, formando a Vivo<sup>12</sup>.

Utilizando como referência o site do Sindicato de Telecomunicação e Teleatendimento do estado de Goiás (Sinttel), cujas informações destacam o ano de 1971 como período de fundação da instituição, mediada pelo desenvolvimento do novo setor no Estado. Assim como indicado nas fontes bibliográficas referentes ao crescimento do mercado, foi durante a década de 1990, também em Goiânia, que os serviços de *telemarketing* ganharam maior amplitude.

Em uma matéria divulgada pelo jornal Goiás Industrial em 1982, é possível observar como o processo de criação da indústria telefônica no estado de Goiás acompanhou um ritmo parecido ao do restante do país a partir do surgimento da TELEGOIÁS, representante da Telebrás na região. É possível notar que a criação de uma rede empresarial nacional intensificou e ampliou o acesso ao setor, como denota o trecho abaixo.

A Telegoiás (Telecomunicações de Goiás), empresa telefônica pólo pertencente ao Grupo Telebrás, está completando oito anos de existência. Na época em que foi criada havia no Estado 32 mil telefones para cerca de 3.278 mil habitantes, apresentando uma densidade de 0,97 telefones para 100 habitantes. Naquela época havia no Estado 129 municípios (ou 58,4% do total de 221) mudos, isto é, sem nenhum serviço telefônico. Em junho deste ano, somente telefones sob a responsabilidade da Telegoiás atingiram 141.364 unidades para cerca de 4.082 mil habitantes, registrando uma proporção de 3,46 telefones para 100 habitantes. A densidade, neste caso, ainda é baixa, já segundo os padrões internacionais, que indicam 12 telefones/100 hab. Mesmo assim, houve um crescimento na densidade de 256,7% nestes últimos oito anos. (GOIÁS INDUSTRIAL, p. 7, 1982).

Contudo, com a privatização da Telebrás e, conseqüentemente, de sua representante regional, Telegoiás, houveram algumas transformações no setor. Uma delas foi a extensão da teledensidade<sup>13</sup>, chegando a um recorde de 29,7% em 2004, com cerca de 52,8 milhões de linhas

---

<sup>11</sup> As informações acerca da TELEGOIÁS foram encontradas na Biblioteca online do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2022).

<sup>12</sup> Vivo: Rede de empresas de telefonia brasileira, fundada em 2003, se desenvolveu a partir da fusão de diversas outras empresas e estatais, absorvidas após a privatização da Telebrás. Em 2005 já era líder do mercado e atualmente representa uma das maiores instituições do setor (ARENA, 2022).

<sup>13</sup> Teledensidade: “índice de distribuição dos acessos à rede telefônica numa determinada região, que revela o número de linhas telefônicas ativas por cada 100 habitantes” (INFOPÉDIA, 2022).

telefônicas. Contudo, estes dados devem ser ressignificados, visto que a teledensidade não representa uma regra brasileira (CAVALCANTE, p. 169-171).

Ao levar em consideração os níveis de desigualdade social do país, é preciso avaliar as condições de acesso dos serviços prestados, principalmente no que se refere a um setor marcado pelo capital privado e condicionado por recursos financeiros para manter aparelhos de tecnologia. Assim, enquanto em determinados municípios e regiões metropolitanas a teledensidade tenha alcançado os 60% durante a primeira década dos anos 2000, outras localidades mais afastadas dos centros urbanos os índices não chegam a alcançar a média anterior às privatizações em 1998 (Idem, *ibidem*).

### 3.3 *Call Center* em Goiânia

Como desenvolvido ao longo dos capítulos e tópicos anteriores, as centrais de teleatividades representam grande importância econômica para o país desde a década de 1990. Seus impactos no sistema produtivo proporcionaram um crescimento constante e acelerado do setor, principalmente após a privatização da Telebrás em 1998 e a crescente tendência à terceirização do setor, intensificando as condições marginais de trabalho e a contratação deste. Atualmente, os principais vínculos empregatícios do país são da empresa Atento<sup>14</sup>, reunindo cerca de 73.822 funcionários em 2019 (ALVARENGA, 2019).

As definições do termo *Call center* podem ser variadas. De modo literal, significa “central de chamadas”, mas não é apenas isso. De acordo com o glossário realizado pelo blog Callix (2019), o termo diz respeito a chamadas de atendimento por via telefônica que pode ser recebida pelo/a teleatendente ou realizada pelo/a mesmo/a. Este serviço pode se direcionar a clientes domésticos ou a outras empresas, voltado para a comercialização de produtos ou serviços. Tais definições, porém, não expressam seu caráter ontológico, essencial para avaliar suas fronteiras com a precarização do trabalho.

Alguns autores, dedicados ao estudo acerca do trabalho realizado nas empresas de *call center*, desenvolveram definições para o conceito, como Sávio Cavalcante (p. 30, 2009), afirmando que o termo faz referência a ao “principal elo de ligação entre as empresas e seus clientes, recebendo os problemas, cobrando os usuários e fazendo *telemarketing*, ou seja, venda e publicidade de serviços e produtos.” É importante destacar que este “elo de ligação”, embora

---

<sup>14</sup> A Atento é uma empresa multinacional em prestação de serviços de *call center* criada em 1999. No Brasil, suas principais sedes encontram-se em cidades como São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Goiânia, São Bernardo do Campo, Santo André, São José dos Campos, Santos, Ribeirão Preto, Feira de Santana e Guarulhos (ATENTO, 2022).

se estabeleça de maneira direta, é proporcionalmente distanciado, pois o contato se faz via telefone. Esse mecanismo marca, não só a era do desenvolvimento das tecnologias de informação, mas a possibilidade de traçar relações comerciais entre grupos de localizações geográficas distintas.

Para além das possibilidades criadas, também se tornou mais dinâmico o processo de contratação, tendo em vista que as características de marcadores sociais dos/as funcionários/as do setor se tornam irrelevantes, pois o tipo de atendimento realizado não permite contato visual entre teleatendente e cliente. O processo de teleatendimento, portanto, assegura à gestão uma invisibilização da identidade de seus funcionários/as, o que deve ser levado em consideração nas análises acerca dos principais grupos que ocupam as cadeiras de *call center* dessas empresas. Contudo, esse fator contribui para o argumento patronal de que as CTA's atuam em função da desconstrução de preconceitos, como aponta a fala de uma gerente de RH da empresa BDM Contact Center<sup>15</sup> encontrado no site [callcenter.inf.br](http://callcenter.inf.br):

O nosso próprio setor, de relacionamento com o cliente, favoreceu essa política, desde a fundação da dbm. Grande parte da nossa equipe trabalha no backstage, ou seja, atrás da linha de telefone. Por isso, a aparência nunca importou na hora da contratação. Sempre tivemos funcionários com cabelos coloridos, piercings e tatuagens, por exemplo, sem medo de enfrentar a ala conservadora da sociedade. Nunca enxergamos a aparência como um empecilho. Ao contrário: nossos gestores são visionários e sempre entenderam que, num mercado cada vez mais globalizado, a diversidade em uma empresa vai além de respeitar e aceitar as diferenças e precisa refletir de dentro para fora da organização. Por isso, sempre fizemos questão de investir em uma equipe com diversos perfis e rica em talentos. Acreditamos que essa postura melhora os resultados da empresa e contribui para o nosso crescimento. (2020).

Outra característica referente ao quadro de funcionários/as de *call center* diz respeito à faixa etária destes. A esfera das teleatividades é um setor que não exige qualificação prévia, sendo necessário apenas ter escolaridade a nível médio, o que possibilita a entrada massiva de jovens, principalmente aqueles em busca de uma experiência empregatícia inicial na formalidade, ainda que as condições de trabalho proporcionadas contradigam essa noção (BRAGA, p. 193, 2012). A ideia de “trabalho formal” forjada também atraiu massas de desempregados ou trabalhadores que desejavam fugir da informalidade, ambicionando vínculos empregatícios mais estáveis e seguros.

Durante o desenvolvimento deste estudo, foi realizado um trabalho de campo no

---

<sup>15</sup> Empresa de atendimento ao cliente fundada em 1996, com sede em Curitiba-PR. Oferece serviços em SAC, a Central de Relacionamento, Vendas, Pós Vendas e Ouvidoria (2022).

Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações e Teletendimento do Estado de Goiás (Sinttel-go), onde foi realizada uma entrevista que contou com a participação de dois de seus funcionários: a Diretora de Imprensa e Divulgação e o Diretor de Assuntos Jurídicos. Contudo, grande parte das perguntas foram respondidas pelo último. Quando questionado a respeito da faixa etária majoritária entre os/as teletendentes, o diretor de assuntos jurídicos do Sinttel-go responde:

- Eu penso que é de dezoito a trinta e cinco anos, a média é predominante, né? Trinta e cinco, quarenta. É, mas tem setenta, tem a galera da melhor idade que as empresas estão absorvendo, mas pede a faixa etária majoritária, né? Então eu entendo que majoritária, é de dezoito a trinta e cinco anos, que é a galerinha do primeiro emprego e esses jovens, a galera que...  
(a outra diretora que participava da reunião interfere):
- O interessante é que ele (o setor de *call center*) não tem esse preconceito, né? Se você tem cinquenta e cinco anos e está bem, você fez os testes e passou, sabe? Está ali. A gente tem casos, né? Teve uma vez que um trabalhador falou “ah, mas minha aparência...”. Ele sofreu um acidente, aí eu falei “não, mas aqui no [setor de] *call center* a gente não tem essa questão de aparência, você vai ser muito bem recebido”, e eu acho bacana isso: a diversidade. No geral tem que ser assim, a gente tem que abraçar, né?  
(Diretores do Sinttel-go, 06 de janeiro de 2022).

Percebe-se, portanto, que o mesmo argumento, voltado para uma noção de acolhimento das diferenças, por parte das empresas de *telemarketing*, ao contratar representantes de diversos grupos sociais e de diferentes faixas etárias, se mantém. Os discursos dos dirigentes associados ao setor, seja pela própria central de teleatividade ou por um sindicato, se chocam com as análises referenciadas e desenvolvidas ao longo deste estudo, na medida em que a diversidade social desses trabalhadores/as não dizem respeito a uma iniciativa empresarial de inclusão, mas a uma estratégia voltada para a relação opressão e exploração.

Ou seja, os grupos históricos e socialmente oprimidos são absorvidos pelo mercado de trabalho para atuarem em funções que promovem a manutenção de suas condições de marginalidade, oferecendo-lhes condições de trabalho adoecedoras, precarizadas, intensas e mal pagas. A lógica de funcionamento desse mecanismo permite que a opressão seja utilizada como instrumento de exploração.

### **3.4 O que confere às empresas de *call center* o caráter de reprodutoras do trabalho precarizado?**

No que se refere ao pós-fordismo, “as teleatividades encaixam-se à perfeição nesse

modelo de desenvolvimento” (BRAGA, p. 183, 2012). Isso porque as configurações que moldaram o novo modelo de produção foram as mesmas que deram base ao sistema de telecomunicações no Brasil. O mercado absorveu as principais características responsáveis pelo desenvolvimento do modelo de produção, desde a organização do trabalho, dimensionada a partir das premissas neoliberais, ao processo de produção acelerado, intermediado pela intensificação dos processos laborais.

O mercado que se desenvolvia, acompanhou as características corporificadas durante o processo de reestruturação produtiva. Essa associação resultou em uma categoria, cujas particularidades se expressam em sua abertura para o mercado de trabalho não especializado, por se tratar de um trabalho que não condiciona a contratação de seus funcionários às suas formações profissionais. Essa, porém, é apenas uma das especificidades que compõem o setor, marcado por uma estrutura precária, rígidos controles de tempo de trabalho, rotinas laborais intensas e baixos salários.

Na região Centro-Oeste do país, o número de teleoperadores cresceu de 11.411, em 2003, para 24.514, em 2009. Em 2010, mais de 1,2 milhões de brasileiros estavam trabalhando em CTA's pelo país. O setor de teletividades, por não exigir especialização ou experiência prévia, atuou como portão de entrada da massa jovem, migrante e periférica à esfera produtiva. (BRAGA, p. 1188-189, 2012).

O crescimento do número de *call centers* durante esse período acompanhou, também, a redução do índice de desemprego no país, além de representar a possibilidade de acesso ao mercado de trabalho formal. Tornar-se teleoperador representa, não apenas a conquista de um emprego, mas a oportunidade de fuga da informalidade para grupos que enfrentam, massivamente, a insegurança trabalhista.

Além disso, como observado no decorrer da trajetória e do crescimento do *telemarketing*, é possível notar uma forte tendência à terceirização, principalmente por conta da estruturação do neoliberalismo em sua configuração e organização. Tais perspectivas, porém, se desenvolveram de modo anterior à privatização da Telebrás, em 1998, configurando-se às novas características da lógica pós-fordista. A mercadorização da informação e o surgimento de novas funções laborais mais intelectualizadas e menos industrializadas inauguraram a dita “empresa sem fábrica”, reproduzindo as premissas neoliberais. Estas evoluíram para a onda de desestatização de instituições pertencentes ao setor.

Outro aspecto que merece destaque é a intensa rotatividade do quadro de funcionários, através do ciclo de promoção de demissões e novas contratações, algo que pode ser observado no quadro de vagas disponíveis nas mais diversas empresas de teletendimento. setor que, mesmo em períodos de profundo desemprego e crises econômicas, segue realizando novas

contratações. Durante a crise econômica mundial de 2009, por exemplo, o país passou por uma perda considerável de seus postos de trabalhos formais, mas a indústria de teleatendimento continuou absorvendo novos trabalhadores (Idem, *ibidem*).

O ciclo de rotação dos funcionários, porém, deve ser considerado para além da perspectiva empresarial. Outro aspecto comum no serviço é a desmotivação por parte daqueles e daquelas que realizam as atividades de teleatendimento. As intensas rotinas de trabalho, os baixos salários e as condições de trabalho adoecedoras são fortes motores para o abandono do emprego.

**Tabela 1 - Período trabalhado como tele atendente de *telemarketing* em Goiânia**

| <b>Teleoperadoras ou ex-teleoperadoras</b> | <b>Tempo de serviços prestados como <i>call center</i></b> |
|--|--|
| Conceição (ex-tele atendente)              | 7 meses  |
| Elvira (tele atendente)                    | 1 ano e 1 mês  |
| Carolina (ex-tele atendente)               | 2 anos   |
| Elza (tele atendente)                      | 1 ano e 6 meses  |
| Raimunda (ex-tele atendente)               | 2 anos e 7 meses   |
| Bertha (ex-tele atendente)                 | 6 meses  |
| Teresa (tele atendente)                    | 4 anos   |
| Dina (ex-tele atendente)                   | 2 meses  |
| Dandara (ex-tele atendente)                | 3 meses  |
| Maria Amélia (ex-tele atendente)           | 6 meses  |

Fonte: Elaboração própria, a partir das informações coletadas durante as entrevistas com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia

O quadro acima representa o tempo de serviços prestados enquanto teleatendentes na cidade de Goiânia das participantes entrevistadas durante o desenvolvimento desta pesquisa. Das dez, sete não atuam mais na área, sendo Teresa (ainda funcionária de teleatendimento) a que possui maior tempo de vínculo empregatício, contabilizando cerca de quatro anos de *call center*. A maior parte das ligações trabalhistas estabelecidas com o setor não apresentam longos períodos de tempo, o que caracteriza a rotatividade de funcionários também na região goiana.

A ex-tele atendente Dina (24 anos), permaneceu por menor tempo na atuação, apenas

dois meses trabalhando como *call center*. Ao ser perguntada a respeito do motivo de sua saída deste emprego, a participante responde:

Eu saí, na verdade, porque fui demitida, ainda no período de experiência, no segundo mês. Um parente meu faleceu, tive que me ausentar por três dias para o velório em outra cidade. Deixei combinado que pagaria as horas faltantes. Mas ao chegar no trabalho, após os três dias, fui com a carta de demissão. Se não fosse, provavelmente teria trabalhado lá por mais tempo. (Trechos do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

A rigidez e controle da gestão para com o trabalho desempenhado nas empresas de teleatendimento é notada nas mais diversas situações. Uma das questões que mediarão as entrevistas se direcionava ao uso de aparelhos celulares durante os períodos de trabalho, visto que às mulheres cabem as atividades da esfera reprodutiva e os trabalhos de cuidado, podendo necessitar de meios para se comunicar com pessoas externas ao espaço laboral, caso ocorra alguma emergência, por exemplo.

Eles não deixavam. Era motivo de punição se levasse celular ou usasse lá dentro. Hoje sendo mãe eu não entenderia o porquê. Como sendo mãe eu não poderia atender uma ligação no meio do emprego. Acredito que é muita falta de respeito com as mães. (Raimunda, 28 anos. Trechos do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

As entrevistas realizadas no desenvolvimento deste trabalho evidenciam uma outra reclamação comum e bastante frequente entre as operadoras e ex-operadoras de *telemarketing*: o alcance de metas. Resultado das intensas pressões por produtividade, é comum às empresas de *call center* exigir de seus funcionários que os mesmos superem quantitativamente determinado número em relação às vendas (para quem atua no setor de vendas) ou consigam impedir certo contingente de cancelamentos (para quem atua no setor de retenção<sup>16</sup>), por exemplo.

A imposição para o alcance de metas é algo fortemente presente na organização laboral do setor. As promessas patronais demonstram a possibilidade de melhorias salariais, através de uma intensificação ainda maior do trabalho. Em uma das entrevistas realizadas com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *telemarketing* em Goiânia, Carolina, 26 anos, foi enfática a respeito da necessidade de cumprir metas na empresa em que trabalhava. Ao ser perguntada sobre o que poderia ser feito para melhorar as condições de trabalho na indústria do

---

<sup>16</sup> A área de “Retenção” representa uma parte do trabalho de teleatendimento e atua como forma de impedir a ruptura do contrato dos clientes com a empresa. Nesse sentido, o/a *call center* que atua na retenção precisa impedir os possíveis cancelamentos dos serviços oferecidos, fornecendo novas propostas ou promoções para mantê-lo vinculado à marca (Phonetrack, 2022).

teleatendimento, a *ex-call center* responde:

Eu acho que, primeiramente, deveria acabar com esse negócio de meta, isso acaba com qualquer pessoa. Você dá o seu melhor e nunca tá bom, é uma pressão em cima da outra e a recompensa é quase nada, você dá e não tem retorno nenhum. Desde então, foi meu primeiro e único trabalho, eu não atuo mais na área e também nem quero. Se acabasse com as metas seria bem melhor, pra você trabalhar de uma maneira mais espontânea, sem precisar de muita pressão tipo "vamo, vamo, vamo, termina aí, faz aí", esse trem de pausa. Eu tive que segurar muito pra poder bater meta. Não podia nem ir ao banheiro, quando ia era Rapidão. Você precisa encher a garrafa e tomar muita água, mas quando você toma você não pode ir, porque se tomar muita água é inevitável, uma hora você vai. Mas eles acham que não, que você está evitando trabalhar. (Trechos do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

A “pausa” comentada por Carolina diz respeito ao intervalo de tempo que os/as teleatendentes possuem para almoçar, lanchar, descansar ou ir ao banheiro. A jornada de trabalho mais comum desse serviço é de seis horas e vinte minutos diários durante seis dias por semana. Das dez voluntárias participantes da pesquisa, apenas uma delas realizou uma carga horária diferente, trabalhando sete horas diárias apenas de segunda a sexta-feira. O tempo e a quantidade de intervalos é variável de acordo com cada empresa. Ao serem questionadas a respeito, as entrevistadas deram respostas distintas, pois atuaram em locais diferentes. Porém, todos os relatos apontam um tempo total de intervalos que giram em torno de 40 minutos à uma hora, divididos em dois ou três períodos do dia trabalhado.

Os intervalos acabam se tornando um problema para as funcionárias, na medida em que não são suficientes para a realização de atividades básicas, como se alimentar, utilizar o banheiro ou mesmo fazer uma ligação de urgência. O relato da ex-tele atendente Bertha<sup>17</sup> (26 anos) chama a atenção para as dificuldades vivenciadas em uma rotina de trabalho de *call center* em Goiânia:

Lembro porque isso me incomodava bastante. Saía da faculdade correndo e chegava em cima da hora, então às vezes eu só engolia a comida antes de entrar e aí a gente tinha três intervalos: era um de vinte minutos, que era pra lanche, um de dez minutos que era descanso e outra de dez minutos de interatividade laboral, que a gente tinha fazendo os alongamento quando as enfermeiras vão lá também [...] Também ficava sem comer pq as vezes não dava tempo, aí eu comecei a ficar doente, eu não tinha tempo pra comer, né? Então eu saía e ia lá ver se dava pra almoçar e às vezes não dava, porque a gente só tinha os 20 minutos do lanche e não podia entrar com comida para o atendimento que levava advertência. Inclusive, já

---

<sup>17</sup> Resposta da ex-tele atendente Bertha, ao ser questionada sobre o tempo e a quantidade de intervalos durante sua rotina diária como *call center*.

levei advertência por comer uma balinha<sup>18</sup>. (Trechos do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022)

Os relatos de Bertha evidenciam um aspecto fortemente mencionado e discutido nas fontes bibliográficas referenciadas neste estudo: o adoecimento do trabalho. Este se tornou um fator comum após o desenvolvimento do novo modelo de trabalho flexível, porém intensificado, como aponta Braga:

Com a automatização do trabalho do teleoperador, os ganhos de produtividade são alcançados às custas de um acentuado aumento de fadiga física, da postura automatizada, dos contratos de trabalho em tempo parcial, da vertigem oriunda da multiplicidade das chamadas e do adoecimento no trabalho. (p. 190, 2012).

O adoecimento do trabalho, no entanto, não se relaciona apenas a quadros físicos, mas principalmente psicológicos. De acordo com as entrevistas realizadas, Das dez mulheres entrevistadas, cinco relataram o surgimento ou a intensificação de quadros psíquicos e emocionais, enquanto duas relataram o desenvolvimento de quadros físicos, como evidencia a tabela abaixo.

---

<sup>18</sup> Trecho do relato da ex-tele atendente Bertha, ao ser questionada quanto aos possíveis quadros adoecedores ocasionados pelo trabalho de *call center*.

**Tabela 2 - Quadros de desenvolvimento de adoecimentos do trabalho das teleatendentes de *telemarketing* de Goiânia**

| <b>Teleoperadoras ou ex-teleoperadoras</b> | <b>Quadros Físicos</b>   | <b>Quadros psicológicos</b> |
|--|--|-----------------------------|
| Conceição (ex-tele atendente)              | Não  | Transtorno de ansiedade     |
| Elvira (tele atendente)                    | Não  | Transtorno de ansiedade     |
| Carolina (ex-tele atendente)               | Não  | Transtorno de ansiedade     |
| Elza (tele atendente)                      | Não  | Transtorno de ansiedade     |
| Raimunda (ex-tele atendente)               | Redução da audição no ouvido em que utilizava o fone durante os atendimentos | Não                         |
| Bertha (ex-tele atendente)                 | Infecção de ouvido e perda de peso   | Não                         |
| Teresa (tele atendente)                    | Não  | Transtorno de ansiedade     |
| Dina (ex-tele atendente)                   | Não  | Não                         |
| Dandara (ex-tele atendente)                | Não  | Não                         |
| Maria Amélia (ex-tele atendente)           | Não  | Transtorno de ansiedade     |

Fonte: Elaboração própria, a partir das informações coletadas durante as entrevistas com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia

O quadro de adoecimento das participantes da pesquisa demonstra o resultado do processo de precarização do trabalho, em particular, para aquelas que o desenvolvem. A flexibilidade da atuação, associada a sua intensidade, constroem as condições adoecedoras da mesma. Ainda que cada entrevista evidencie conjuntos de experiências distintas, vivenciadas individualmente, é possível notar um certo padrão nos relatos das autoras. Metade delas, ou seja, 50%, carregam o mesmo quadro psicológico, desenvolvido ou agravado a partir de sua inserção como mão de obra de indústrias de *telemarketing*.

Trabalhando na Sonserina<sup>19</sup>, eu desenvolvi ansiedade, eu nunca tinha tido crise de ansiedade até trabalhar na Sonserina. Eles são muito

<sup>19</sup> A palavra “Sonserina” faz referência à saga de livros e filmes intitulada “Harry Potter”. O nome é utilizado de maneira fictícia para denominar a empresa em que algumas entrevistadas trabalharam ou seguem trabalhando como teleatendentes.

exigentes, a maioria das minhas crises era na empresa ou quando eu saía da empresa. Quando você trabalha em *call center*, ou quando você é novato, tudo na sua vida gira em torno daquele trabalho, você quer ganhar dinheiro, você precisa ganhar dinheiro. Você quer alcançar metas, então tudo gira em torno disso, até você ter um controle dessa coisa é muito complicado, e aí eu tive que fazer acompanhamento psicológico, tenho que tomar remédio por causa disso (Trechos do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

A fala de Elza (22 anos), citada acima, expressa uma preocupação voltada para a necessidade de trabalhar para conseguir manter suas condições materiais de existência, garantidas por intermédio do salário. A organização laboral das empresas de teleatendimento, porém, condicionam a compra da força de trabalho a uma estrutura precária, superexplorada, mal paga e adoecedora.

Era muita pressão de meta, muito cliente estressado, era difícil. A cada cem clientes, um era de boa, o resto xingava. E tem muita questão mesmo de meta, muita. Teve uma época que eu não aguentei, eu não aguentava mais nem o barulhinho da ligação, eu não suportava. Aí quando eu cheguei depois de ano e meio de trabalho, eu olhei pra minha supervisora e falei "não dá mais, cheguei no meu limite", eu nem sentei na cadeira, não quis, aí ela "não, vai pra casa". Nesse dia eu fui pra UPA<sup>20</sup> com muita dor de cabeça, pressão alta e coração muito acelerado. Aí eu cheguei nesse limite, no outro dia eu procurei um psiquiatra, falei onde eu trabalhava e realmente foi essa função que desenvolveu essa ansiedade extrema. Eu tomei medicação, tomava três caixas diferentes para controlar, não conseguia sair de casa, não conseguia pegar ônibus, não conseguia falar com ninguém. Toda vez que eu chegava em casa, amigos e família chegavam, eu ia pro quarto e me isolava. Foram seis meses. Quando eu voltei desses seis meses e tinha que voltar a trabalhar, quando eu cheguei lá eu só pedi conta mesmo, não quis trabalhar. Eu já cheguei preparada (Trechos do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

Carolina (ex-teleoperadora de *call center*) narra seu processo de adoecimento, também marcado por um quadro psicológico envolvendo transtornos de ansiedade. Sua motivação para abandonar o trabalho se deu em torno da impossibilidade de continuar, tendo em vista o agravamento de suas questões emocionais associadas à sua rotina de trabalho. Ao discorrer acerca dos adoecimentos desenvolvidos pelo trabalho, Braga cita, entre outros fatores, o "estresse decorrente das metas" (p. 191, 2012), além de doenças associadas à audição (Ibidem,

---

<sup>20</sup>De acordo com o art. 215. "As Unidades de Pronto Atendimento – UPA -, unidades integrantes da Diretoria de Atenção à Saúde sob supervisão dos Distritos Sanitários, que funcionam 24 horas por dia, prestando atendimento resolutivo aos pacientes acometidos por quadros agudos e crônicos de alguma intercorrência clínica." (PREFEITURA DE GOIÂNIA, 2022).

p. 190), algo também mencionado por algumas participantes da pesquisa, como Bertha:

Eu fiquei muito doente nos primeiros meses que eu estava lá. Peguei uma infecção de ouvido muito forte porque eu dividia o mesmo *headset* com as pessoas dos outros turnos que usavam o mesmo armário que eu. [...] Saí na época porque eu peguei uma infecção de ouvido horrível, aí eu precisei sair, porque eu não estava dando conta mais. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

Raimunda (22 anos) também notou algumas mudanças em sua audição após dois anos e sete meses de atuação como *call center*:

No sentido físico, a minha audição do lado direito, eu percebo que ficou meio ruim, eu ouço menos deste lado. Muda porque você tem a preferência de um dos ouvidos quando vai ser *call center*. Não é algo que possa me prejudicar cotidianamente, mas dá pra sentir. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

Sendo a mão de obra majoritária do setor de teleatendimentos grupos femininos, são as mulheres as principais vítimas do adoecimento deste trabalho. Reféns da insegurança trabalhista e da dependência financeira, permanecem atuando sob condições de insalubridade, com rotinas exaustivas, além de vivenciarem um violento controle dos seus tempos de trabalho e rígida vigilância por parte de seus supervisores. A carga emocional é de grande intensidade, como aponta Conceição<sup>21</sup> (ex-tele atendente, 29 anos):

Não, e levava até sabe advertência, advertência verbal, advertência escrita e até demissão, eu sabia de pessoas que foram demitidas por tirar muita pausa. Eles chamam de “pausa fora do horário”, essa você precisava confirmar com o supervisor e só saía se ele liberasse. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

A fala de Conceição se refere ao questionamento quanto à possibilidade de interromper a rotina de trabalho fora dos intervalos programados pela gestão da empresa. A mesma pergunta foi feita às outras entrevistadas e todas afirmaram a rigidez da supervisão quanto às saídas, mesmo que estas ocorram motivadas por alguma emergência ou questões fisiológicas. No caso de mulheres cis que passam por ciclos menstruais mensalmente, por exemplo, a regra se mantém, até mesmo para mulheres que vivenciam a maternidade, como o caso de Raimunda:

Essas perguntas me fazem lembrar de muitas coisas. A gente tinha um sistema que marcava quanto tempo você...era assim: você marcava lá "quero ir ao banheiro", porque se não marcava ficava caindo ligações e isso sempre é colocado, principalmente na minha gravidez quando eu

---

<sup>21</sup> Conceição (nome fictício) relatou sua experiência enquanto *call center*, função que realizou quando possuía dezoito anos de idade, em seu primeiro emprego.

precisava ir bastante. Mas essa era uma questão de questionamento de supervisores né, deles pedirem pra gente não colocar muita pausa para banheiro, eles falavam "ah porque você está a dez minutos no banheiro?", sabe? Esse tipo de pergunta bem invasiva mesmo. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

Uma outra tendência na organização patronal das CTA's é a constante transposição de espaços de trabalho entre os funcionários e funcionárias. O que significa que os postos em que as funções são realizadas são alterados constantemente, ação que atua como promotora de afastamento entre os/as *call center's*, impedindo seu contato e desenvolvendo um ambiente de trabalho mais individualizado. Unido às imposições de metas, a estrutura organizacional impede o envolvimento coletivo com as relações trabalhistas e constrói um espaço competitivo e hostil.

Já aconteceu de eu mudar várias vezes o *layout* mesmo, mudar de lugar. Já aconteceu também da seguinte forma: eu mudei de lugar e segundo eles era um pessoal mais exclusivo, que batia muita meta. Era uma supervisora muito maravilhosa. E nessa época que eu saí do cancelamento entrou outra área que era a de fibra e aí do nada eles disseram que nos mudariam para essa área de retenção da fibra ótica. Tudo certo né, era uma área nova, mas acontecia isso né "acabei de mudar vocês para uma nova área" e não tinha nenhuma informação prévia, nada assinado. Isso fazia com que a gente mudasse de rotina, de conhecimento e isso acabava prejudicando de alguma forma. E se não sáísse do jeito que eles queriam, não prestava. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

A fala de Raimunda demonstra, mais uma vez, a desresponsabilização por parte das empresas para com seus funcionários. As práticas de organização da gestão promovem instabilidade física e emocional, atreladas a uma desregulamentação até mesmo das funções desempenhadas. Não auxiliam na construção de uma rotina de trabalho e inviabilizam o contato social, ao impedir o desenvolvimento de vínculos entre trabalhadores e trabalhadoras. Cada característica mencionada neste tópico contribui para o adoecimento e a precarização dos *call centers*, especialmente para as mulheres.

No que se refere ao contingente salarial, é possível afirmar que o setor consegue manter certo padrão, mesmo em distintas regiões do país. De acordo com o CBO 4223-05<sup>22</sup>, o piso salarial médio para operadores de *telemarketing* no Brasil é de 1.223,00 reais para uma jornada

---

<sup>22</sup> “Código Brasileiro da Ocupação de operadores de telemarketing que pertence ao grupo dos trabalhadores de informações ao público, segundo a tabela CBO divulgada pela Secretaria Especial da Previdência e Trabalho do Ministério da Economia (antigo MTE - Ministério do Trabalho).” (SALÁRIO, 2022).

de trabalho de 37 horas semanais. O salário mínimo no Brasil, desde 01 de janeiro de 2022, é de 1212,00 reais (G1 ECONOMIA, 2022). Porém, nem sempre o valor pago mensalmente aos funcionários/as de *call center* acompanhou o salário mínimo do país, como aponta Elza (teleoperadora de *telemarketing*):

Já lá dentro eu comecei com a na área de cancelamento e retenção móvel para aparelho celular, controle e pós pago. Aí ano passado eles me colocaram para uma outra área parecida, mas é uma outra função.[...] Aí fiquei mais ou menos dois meses nessa área e me voltaram pra área anterior. O salário era o mesmo nas duas funções, mas a comissão era menor. Inclusive a Grifinória, até 2020, o salário era 998,00 reais, não era o salário mínimo normal<sup>23</sup>, aí em 2021 eles aumentaram para 1100. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

Como aponta Elza, seu salário recebido em 2020 era inferior ao salário mínimo vigente neste ano, quando havia alcançado o valor de 1045,00 reais, de acordo com a Lei Nº 14.013, de 10 de Junho de 2020 (BRASIL, 2020). Sendo assim, o valor pago por sua força de trabalho, regulamentado apenas em 2021, foi inferior ao salário mínimo durante todo o ano de 2020. Quanto ao valor recebido pelos/as tele atendentes de Goiânia em 2022, o Diretor entrevistado da Sinttel afirma:

Salário mínimo, salário mínimo com benefícios, né? Se você for botar a média salarial, pegar a média do ticket alimentação, que é menos de quatrocentos reais por mês, os planos de saúde, a remuneração variável, você vai ter uma média maior, né? De aproximadamente dois mil, dois mil e duzentos. Mas o salário mesmo que ele bota no bolso, de contrato, é um salário mínimo. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

O trecho da fala do dirigente pode parecer bastante animador, principalmente quando associado à ênfase na carga horária imposta pelas CTA's. Todavia, é preciso levar em consideração outros fatores, como o próprio ritmo de trabalho. Ainda que a maioria dos cargos oferecidos por empresas de *telemarketing* possuam uma jornada diária de seis horas e vinte minutos, o chamado “meio período”, o regime laboral é disparatadamente intenso, possibilitando uma produtividade em grande escala. Sendo assim, a produção gerada pelo trabalho exaustivo é proporcional às cargas horárias mais longas. Nesse sentido, a aceleração associada à flexibilização representa menores custos, por parte das empresas, com o pagamento de salários e maior acumulação de lucros. Para além disso, sustenta o discurso patronal em

---

<sup>23</sup> O salário mínimo no ano de 2019 era de 998,00 reais. Este valor foi reajustado, chegando a R\$ 1.212,00 em 2022 (FETAPERGS, 2022).

defesa do pagamento mínimo aos trabalhadores/as de teleoperação.

Não obstante, discutir a respeito da jornada de trabalho é algo mais complexo no teleatendimento. Isso porque as empresas possuem uma exigência constante de que seus funcionários façam as chamadas “horas extra”, que é basicamente trabalhar para além de sua carga horária regulamentada. Porém, nem sempre esse período trabalhado é remunerado, transformando-se em uma espécie de “moeda de troca” para possíveis folgas futuras. Ao ser questionada sobre ter feito hora extra durante o período em que foi tele atendente, Raimunda afirma:

Já, demais! Olhando assim, nesse ponto, não era tão negativo. Eu queria trabalhar a mais por conta das metas, porque eu precisava de mais dinheiro, eu já cheguei a trabalhar duas horas a mais do meu expediente. Mas também acontecia de os supervisores chegarem e pedir "tem como você ficar meia hora a mais? A gente tá com uma fila de clientes, você poderia ajudar a gente?", claro que eles colocavam no nosso plano de horas. Já chegou a acontecer várias vezes de eu falar "não" estando grávida e meu supervisor acharem ruim e dizer "o que que te custa?", custa meu ônibus né, meu tempo. Mas assim, quando eu não estava grávida, eu realmente ficava por muito tempo. Mas essa é uma questão mais sabotadora deles. Claro que tinha o banco de horas e eu precisava fazer alguma coisa, eu conseguia sair mais cedo, mas também tinham vezes em que eu não conseguia e não era pago né. Você fazia e aí você pegava suas horas como descanso, no caso. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

As “horas extra” se tornaram uma prática comum entre empresas de diversos setores. Essa lógica faz parte da organização laboral desenvolvida durante a reestruturação produtiva, ao absorver perspectivas neoliberais de racionalização da produção em função da desregulamentação dos tempos de serviços prestados e das condições de trabalho. A criação do “banco de horas” torna evidente a tentativa de conciliação de classes através da possibilidade de trocar trabalho por descanso, invisibilizando o caráter de superexploração radical dessa prática. Se o trabalhador não é remunerado de acordo com o tempo de trabalho despendido, a empresa segue produzindo e economizando de custos com a mão de obra, enquanto os funcionários não recebem o valor correspondente ao seu esforço laboral. Assim, a extração da mais-valia se torna mais racionalizada e radicalizada.

A última pergunta feita durante a entrevista era a seguinte: “O que, na sua opinião, poderia ser feito para melhorar as condições de trabalho das operadoras de teleatendimento?”. As respostas a esta questão foram diversas, mas muitas apresentaram pontos em comum, como

a de Conceição (ex-tele atendente, 29 anos) e de Bertha (ex-tele atendente, 26 anos) respectivamente.

A flexibilização das pausas seriam pontos muito relevantes porque quem está lá dentro o dia inteiro, seis horas é como se fosse o dia inteiro, mas quem está lá esse tempo todo sabe o quanto é estressante você não poder, tipo, levantar, respirar, tomar uma água. Nem a cada uma hora, a cada meia hora que seja, parece que desumaniza você como pessoa. Eu acho que esse é um ponto muito grande lá dentro. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

Eh o que mudaria assim, o que eu achava muito pesado mesmo era era uma quantidade de intervalos, você tinha só esse tempo então realmente não dava pra fazer nada nesses 40 minutos, não digo nem 40, mas 30, pq os 10 minutos da atividade laboral com as enfermeiras se você não fizesse levava advertência, então o tempo que tinha não dava pra comer, não dá pra nem pra dar um descanso assim mesmo, né? Então eu mudaria esses tempos aí do intervalo, organizaria melhor, de alguma forma assim pelo menos pra pessoa fazer uma refeição decentemente sentada, sabe? (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

Nota-se, portanto, que um dos principais problemas identificados pelas tele atendentes e ex-tele atendentes de *call center* se concentram na organização dos tempos de trabalho. O controle e a inflexibilidade por parte de funcionários hierarquicamente superiores, como os supervisores, também se destacam entre os relatos. Porém, o que todos carregam em comum são as características do trabalho narradas pelas autoras. Os pequenos períodos de tempo trabalhados, conferindo ao setor o caráter de rotatividade, as fortes cobranças de metas, reverberando na aceleração da produtividade e os intervalos curtos, configurando a organização dos tempos de trabalho em função da intensificação do mesmo.

Retomar tais aspectos é essencial para compreender a precarização do trabalho de teleatendimento, na medida em que reproduzem a tática de organização da produção flexível com vistas à maximização de lucros. Assim, as transformações do sistema, incorporadas à instituição empresarial dos CTA's, evidenciam o crescimento burguês em função da precarização dos serviços. Portanto, o setor de telecomunicações atua como espaço de reprodução do trabalho precarizado.

### **3.5 Setor de atração de mão de obra precarizada**

Como debatido nos diversos capítulos e tópicos deste estudo, o foco da pesquisa em voga

se desenrola em função de uma característica marcante, no que se refere à esfera do *telemarketing*: a presença majoritária de mulheres. Esta se expressa nos diversos dados encontrados durante as pesquisas bibliográficas e via internet. Ainda que estas sejam de caráter nacional, Goiânia se enquadra no panorama geral. De acordo com as informações coletadas durante o trabalho de campo realizado na Sinttel-Go, a parcela feminina entre os funcionários e funcionárias de teleatendimento da região goiana flutua entre 69% a 71%.

Sim, a gente tem aproximadamente vinte mil trabalhadores. Desses trabalhadores, aproximadamente sessenta... entre sessenta e nove e setenta e um por cento são mulheres. E o restante do público é masculino, né? Agora, dentro desse contexto de gênero, nós temos a diversidade, a gente tem o público LGBTQIA+ [...]. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

A fala do dirigente sindical evidencia duas características importantes, no que tange aos grupos ocupantes deste trabalho: a presença marcante de mulheres e de grupos LGBTQIA+. Assim como menciona o entrevistado, os aspectos de gênero são marcantes nesse setor. Isso ocorre por conta de dois fatores: por um lado, existe a relação dominação exploração, responsável por inserir grupos sócio e historicamente marginalizados em funções produtivas precárias, superexploradas e mal pagas. Por outro lado, o setor de telecomunicações, assim como as diversas áreas laborais, concentra um conjunto de atividades, cujo mecanismo de desenvolvimento exige determinados comportamentos e ações marcados pelas relações sociais de gênero. Ou seja, a organização social dessas empresas, partem do pressuposto de que existem trabalhos mais adequados a determinados corpos.

Quando questionada sobre o porquê de existir uma maioria de mulheres ocupando funções de *call center*, Elza responde:

Essa questão é muito fácil de responder, porque no *call center*, geralmente, é meio período né, a gente trabalha menos que a maioria dos trabalhadores, então a maioria das mulheres são mães, elas precisam de um emprego com uma carga horário menor, com uma disponibilidade melhor de horários pra poder chegar em casa, cuidar dos filhos. No *call center* pode entregar meia noite e sair seis horas da manhã, entrar quatro horas da tarde, então tem essa flexibilidade também. Muitas mulheres também estudam, eu por exemplo, então o horário é mais flexível. Além da proposta né, sei lá, a mulher é mais delicada, a gente fala de um jeito mais receptivo em relação aos homens, então eles contratam mais mulheres por conta desses fatores também, essa é a desculpa deles. Mas acredito que a carga horária é a principal. Quando você entra no *call*

*center* você vê muita preta, por exemplo, muita gente mesmo. Como atendente, como colaborador, como eles chamam, mas no caso de cargos maiores, quase não existe. Você pode perguntar pra qualquer lgbt "qual foi seu primeiro emprego?", Eles vão falar "*call center*" e eles usam esse discurso, mas na realidade pouco importa pra eles, se você é mulher, se você é preta, se você é lgbt, porque você não vai ter contato ali então pra eles pouco importa, não existe inclusão social. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

A fala da participante evidencia dois pontos: o marcador de classe que envolve grupos feminizados, racializados, jovens e LGBT's e os mecanismos de organização estrutural do trabalho desenvolvido nas CTA's. Outro ponto importante, questionado por Elza, é a argumentação patronal voltada para o discurso da "inclusão". Por haver uma grande parcela de grupos que, historicamente, ocupam espaços de reprodução do trabalho informal, a presença dos mesmos na esfera formal forja a noção de que este apresenta uma política contrária às desigualdades e antagonismos sociais.

O que ocorre, portanto, é uma invisibilização do caráter precário do setor de telecomunicações, respaldado pela ideia do "trabalho formal". Ainda que a trabalhadora esteja segurada pelo INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), a partir de seu vínculo empregatício, as condições de trabalho não asseguram sua estabilidade financeira, física e emocional. Para tanto, é necessário desvelar os aspectos adoecedores que pairam sobre os diversos setores laborais, mesmo aqueles que oferecem fuga do desemprego e da informalidade.

Ainda no que se refere à resposta de Elza, ao destacar a carga horária exigida pelo *telemarketing* como uma possibilidade para as mulheres adentrarem ao mercado de trabalho e garantir seus meios de subsistência, ela aponta um fator importante: a maternidade. Grande parte das mulheres que ocupam a esfera produtiva, não podem abandonar o trabalho reprodutivo, principalmente aquelas que são mães. Nesse sentido, encontrar uma ocupação com jornada de tempo reduzida, permite aos grupos femininos realizar um conjunto maior de atividades, como as funções de cuidado ou mesmo investindo em formação acadêmica e profissional.

A avaliação do perfil da mão de obra dos *call center*'s de Goiânia deve ser observada como fator estratégico, associado às especificidades idealizadas pela lógica neoliberal da flexibilização e da maximização de lucros, a partir da intensificação do trabalho ocupado por grupos sociais subalternizados. O que significa que o setor de *telemarketing* atua como atração de mão de obra precarizada, na medida em que fornece meios de entrada facilitados a uma parcela proletária subjugada pelo sistema produtivo.

Portanto, a presença majoritária de mulheres atuantes como *call center* não advém de

um caráter espontâneo do setor, mas esquemático. É necessário uma mão de obra jovem, pouco experiente e à procura de uma oportunidade empregatícia para compor espaços de trabalho de baixa remuneração, intensas exigências e condições laborais exaustivas.

### 3.6 As entrevistas

Como forma de aprofundar as discussões e proporcionar que as especificidades do trabalho de teleatendimento sejam abordadas a partir das experiências vivenciadas pelas agentes do mesmo, o presente estudo se utiliza da História Oral como metodologia de coleta e mobilização de fontes e de dados fornecidos por indivíduos, direta e indiretamente, associados ao setor. Para tanto, a pesquisa seguiu os trâmites burocráticos necessários, respeitando as normas do Conselho Nacional de Ética em Pesquisa<sup>24</sup>. O processo de cadastro, bem como o trâmite protocolar foi realizado através da Plataforma Brasil<sup>25</sup>. Mediante a aprovação do projeto, as pesquisas puderam ser encaminhadas.

O trabalho de campo para coleta de informações se baseou na realização de entrevistas. Estas foram mediadas por questionários, cujas perguntas foram lidas pela pesquisadora e respondidas pelas e pelo participante. As entrevistas foram registradas por um gravador de voz e transcritas digitalmente. As pesquisas com fontes orais contaram com duas etapas: a entrevista com um dos diretores do Sinttel-Go e as entrevistas com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *telemarketing* de Goiânia.

A primeira fase possui caráter diferente da segunda. A pesquisa realizada, cuja fonte foi um dirigente sindical, objetivou coletar informações práticas, voltadas para os aspectos quantitativos, como o contingente de trabalhadores e de empresas na região goiana. Já a segunda etapa, busca o desenvolvimento de análises de cunho qualitativo, na medida em que as fontes partem de experiências humanas historicamente desenvolvidas, individual e coletivamente, pois proporcionam a partilha de relatos envolvendo relações sociais travadas nos espaços de trabalho.

---

<sup>24</sup> As entrevistas foram realizadas com base no Comitê de Ética em Pesquisa “A tramitação no Sistema CEP/CO NEP obedece um fluxo obrigatório, composto por quatro etapas: (1) validação documental; (2) apreciação e emissão do parecer por relator(a); (3) validação e aprovação do parecer em reunião pelos membros do colegiado CEP/UFG; (4) emissão do parecer consubstanciado (aprovado ou pendente).” (CEP UFG, 2022)

<sup>25</sup> “A Plataforma Brasil é uma base nacional e unificada de registros de pesquisas envolvendo seres humanos para todo o sistema CEP/Conep. Ela permite que as pesquisas sejam acompanhadas em seus diferentes estágios - desde sua submissão até a aprovação final pelo CEP e pela Conep, quando necessário - possibilitando inclusive o acompanhamento da fase de campo, o envio de relatórios parciais e dos relatórios finais das pesquisas (quando concluídas). O sistema permite, ainda, a apresentação de documentos também em meio digital, propiciando ainda à sociedade o acesso aos dados públicos de todas as pesquisas aprovadas. Pela Internet é possível a todos os envolvidos o acesso, por meio de um ambiente compartilhado, às informações em conjunto, diminuindo de forma significativa o tempo de trâmite dos projetos em todo o sistema CEP/CONEP.” (CEP UFG, 2022)

As entrevistas foram realizadas a partir da colaboração e participação de um dos diretores do Sinttel e de dez mulheres, sendo elas operadoras e ex-operadoras de *telemarketing* de Goiânia. Como forma de preservar suas identidades, seus nomes e as empresas em que atuaram ou atuam não serão divulgados. Portanto, as denominações dadas às participantes são fictícias, distribuídas de maneira aleatória para cada entrevistada<sup>26</sup>.

Como forma de avaliar o perfil das funcionárias do tele atendimento de Goiânia, algumas perguntas foram feitas, na intenção de identificar os grupos sociais a que pertencem. Assim, as questões de identificação envolvem a idade que possuem, bem como a que possuíam quando

---

<sup>26</sup>Os nomes escolhidos para as teleatendentes e ex-teleatendentes são referências à mulheres brasileiras que participaram ou participam da história do país de modo transformador, utilizando de suas potências para promover mudanças significativas e coletivas. As mulheres escolhidas para dar nomes às participantes foram:

- Maria da Conceição Evaristo de Brito: “nasceu em Belo Horizonte, em 1946.[...] Graduada em Letras pela UFRJ, trabalhou como professora da rede pública de ensino da capital fluminense.[...] Participante ativa dos movimentos de valorização da cultura negra em nosso país, estreou na literatura em 1990, quando passou a publicar seus contos e poemas na série *Cadernos Negros*”. (LITERAFRO, 2022);

- Elvira Boni: “Filha de imigrantes italianos, tomou conhecimento das idéias socialistas com o pai; já morando no Rio de Janeiro, inicia-se na vida sindical participando nas atividades da Liga Anticlerical, e em Maio de 1919, fundou com outras profissionais, a União das Costureiras, Chapeleiras e Classes Anexas, promovendo greve vitoriosa para a categoria. Ao casar-se com Olgier Lacerda, um dos fundadores do Partido Comunista Brasileiro (PCB), participou de suas atividades, sem se filiar.” (MULHER500, 2022);

-Carolina Maria de Jesus: “ Em 1937, após a morte da mãe, ela mudou para São Paulo. Aos 33 anos, desempregada e grávida, mudou-se para a favela do Canindé, na zona norte da capital paulista. Trabalhava como catadora de papel e, nas horas vagas, registrava o cotidiano da favela em cadernos que encontrava no material que recolhia. Um destes diários deu origem a seu primeiro livro, *Quarto de Despejo - Diário de uma Favelada*, publicado em 1960. A obra virou *best-seller*, foi vendida em 40 países e traduzida para 16 idiomas.” (MARASCIULO, 2019);

- Elza Soares: “Elza Soares da Conceição (1930-2022) foi uma cantora e compositora brasileira. Um dos maiores nomes da MPB, Elza recebeu ano 2000, em Londres, o título de "A Melhor Cantora do Universo" dado pela emissora BBC.” (FUKS, 2022);

- Raimunda PutaniYawnawá: é uma índia que pertence ao povo Yawnawá e nasceu na Terra Indígena do Rio Gregório, no Acre. Junto com sua irmã, Kátia, foi educada na cultura indígena e dos brancos. Ambas falam o português com facilidade. Foram as primeiras mulheres da sua tribo a se oferecerem para o duro treinamento de se tornarem pajés.” (PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA, 2021);

- Bertha Lutz: “Zoóloga de profissão, Bertha Maria Júlia Lutz é conhecida como a maior líder na luta pelos direitos políticos das mulheres brasileiras. Ela se empenhou pela aprovação da legislação que outorgou o direito às mulheres de votar e de serem votadas”. (AGÊNCIA SENADO, 2015);

- Tereza de Benguela: “Tereza viveu no século XVIII e foi casada com José Piolho, que chefiava o Quilombo do Piolho até ser assassinado por soldados do Estado. [...] Com a morte de José Piolho, Tereza se tornou a líder do quilombo, e, sob sua liderança, a comunidade negra e indígena resistiu à escravidão por duas décadas.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO BAIANO, 2022);

- Dina do Araguaia: “Dinalva Conceição Oliveira Teixeira cursou geologia na Universidade Federal da Bahia (UFBA) e residiu, naquele período, na Casa do Estudante Universitário.[...] Em maio de 1970, ela e o marido foram para o Araguaia, onde ela passou a utilizar o codinome Dina e a compor o Destacamento C, chegando a ser vice comandante [...] Foi uma das guerrilheiras mais respeitadas e admiradas pela comunidade da região do Araguaia [...]” (GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2022);

- Dandara dos Palmares: “[...]lutou com armas pela libertação total das negras e negros no Brasil, liderava mulheres e homens, também tinha objetivos que iam às raízes do problema e, sobretudo, não se encaixava nos padrões de gênero que ainda hoje são impostos às mulheres.” (FEILER, 2015);

- Maria Amélia de Almeida Teles: “Amelinha foi militante do Partido Comunista do Brasil (PCdoB). Presa em 28 de dezembro de 1972, foi levada à Operação Bandeirantes (Oban), onde foi submetida a sessões de torturas, que segundo seu depoimento foram realizadas, pessoalmente, pelo major do exército Carlos Alberto Brilhante Ustra, então comandante do DOI-Codi de São Paulo.” (MEMÓRIAS DA DITADURA, 2022).

iniciaram suas jornadas como *callcenter*'s. Também foi perguntado a respeito do período em que atuou ou atua na área, se o trabalho foi seu primeiro emprego, se possui filhos, bem como sua orientação sexual e identificação étnica.

**Tabela 3 - Identificação das tele atendedoras de *telemarketing* de Goiânia**

| Teleoperadoras e ex-teleoperadoras | Idade | Idade em que começou a atuar na função | Tempo de serviço prestado | Primeiro emprego ? | Possui filhos? | Orientação sexual     | Cor/etnia |
|------------------------------------|-------|--|---------------------------|--------------------|----------------|-----------------------|-----------|
| Conceição (ex-tele atendente)      | 29    | 18                                     | 7 meses                   | Sim                | Não            | Homossexual           | Parda     |
| Elvira (tele atendente)            | 21    | 20                                     | 1 ano e 1 mês             | Não                | Não            | Bissexual             | Branca    |
| Carolina (ex-tele atendente)       | 26    | 21                                     | 2 anos                    | Não                | Não            | Héterossexual         | Negra     |
| Elza (tele atendente)              | 22    | 20                                     | 1 ano e 6 meses           | Não                | Não            | Homossexual           | Negra     |
| Raimunda (ex-tele atendente)       | 22    | 18                                     | 2 anos e 7 meses          | Sim                | Sim            | Héterossexual         | Branca    |
| Bertha (ex-tele atendente)         | 26    | 20                                     | 6 meses                   | Sim                | Não            | Héterossexual         | Branca    |
| Tereza(tele atendente)             | 23    | 19                                     | 4 anos                    | Não                | Não            | Heterossexual         | Parda     |
| Dina (ex-tele atendente)           | 24    | 22                                     | 2 meses                   | Sim                | Não            | Preferiu não informar | Branca    |
| Dandara (ex-tele atendente)        | 34    | 22                                     | 3 meses                   | Não                | Sim            | Heterossexual         | Parda     |
| Maria Amélia (ex-tele atendente)   | 26    | 24                                     | 6 meses                   | Não                | Não            | Bissexual             | Branca    |

Fonte: Elaboração própria, a partir das informações coletadas durante as entrevistas com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia

De acordo com o quadro acima, todas as participantes ingressaram como trabalhadoras de *telemarketing* antes de completarem 25 anos, fator que reafirma seu caráter de forte atração de mão de obra jovem. Além disso, das dez entrevistadas, quatro tiveram a experiência de teleatendimento como primeiro emprego. Isso ocorre pois o mercado de telecomunicações possibilita a entrada de grupos que não possuem experiência prévia ou qualificação profissional.

Para além disso, as informações do quadro também possibilitam análises a respeito da racialização das teleoperadoras de *telemarketing*, visto que mulheres negras se apresentam de maneira significativa entre o quadro de funcionários deste setor, bem como das demais áreas de reprodução de trabalho precário, informal e sem remuneração. Mulheres negras são também a maioria entre os desempregados do país, representando o dobro no que se refere ao índice de

desemprego entre homens brancos (ALVES, 2021).

Outro aspecto que se destaca está associado à orientação sexual e de gênero dos grupos femininos que compõem o quadro de funcionários desse mercado. Entre as dez participantes, quatro não se identificam com os alinhamentos heteronormativos de gênero, algo que reafirma as análises direcionadas à organização laboral baseada no movimento dialético opressão e exploração. Assim como as mulheres, grupos LGBTQ+ também se encontram marginalizados das relações de produção. De acordo com a Contraf CUT:

Cerca de 20% das empresas no Brasil não contratam gays, lésbicas, travestis e transexuais em razão da sua orientação sexual e de identidade de gênero. Outras 7% não contratariam homossexuais em nenhuma hipótese e 11% só contratariam se o candidato não ocupasse cargos de níveis superiores. (CONTRAF CUT, 2018).

O capitalismo auxilia na organização da sociedade com vistas às normas de conduta, características étnicas e identificação de gênero e sexualidade específicas. Estas promovem a manutenção dos estigmas de dominação, instalando-os na esfera da produção em função de sua superexploração, mediada por péssimas condições de trabalho, salários baixos e instabilidade empregatícia.

A questão que se coloca é: “Se tantas empresas não contratam funcionários LGBTQ’s, quer dizer que o *telemarketing* se destaca por fazer diferente?”. O fato é que os grupos oprimidos estão atuando nas CTA’s, mas não em todas as funções. As hierarquias presentes nessas empresas não são inclusivas. Ainda que existam possibilidades de ascensão de cargo, esta dificilmente é alcançada, como afirma alguns relatos das participantes:

Não, mas eu tentei. Particpei de processos para conseguir em lugares que exigiam menos ligações, era menos pesado. Nós tínhamos metas de atender, sei lá, 15 ligações em 20 minutos, enquanto alguns tinha meta de atender 15 ligações por dia<sup>27</sup>. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

Entre o grupo de dez entrevistadas, nenhuma delas chegou a alcançar cargos hierarquicamente superiores durante o período em que atuaram ou atuam na área. Ainda que algumas tenham relatado mudanças de funções, continuaram a desenvolver atividades voltadas para o teleatendimento e recebendo a mesma taxa salarial do trabalho desempenhado anteriormente.

---

<sup>27</sup> Resposta de Conceição (ex-tele atendente) ao ser perguntada se durante o período em que atuou como *call center* conseguiu subir de cargo.

Para além das faltas de oportunidades de ascensão a cargos melhor remunerados e qualificados, outro aspecto chama atenção, inclusive das funcionárias que trabalham no espaço das CTA's: os grupos que representam a maioria no teleatendimento não são os mesmos que ocupam funções de nível hierarquicamente superior, como observado por Elza (tele atendente):

Quando você entra no *call center* você vê muita preta, por exemplo, muita gente mesmo. Como atendente, como colaborador, como eles chamam, mas no caso de cargos maiores, quase não existe. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

Elvira (ex-tele atendente):

Quando eu trabalhava lá eu via muitas mulheres trans e travestis trabalhando lá, porque eles dão oportunidade, dão oportunidade para mulheres negras. Mas, ao mesmo tempo, quando você passa pelos processos de seleção, você tem contato com pessoas de cargos superiores e eu não vejo mulheres trans, mulheres negras em cargos de direção, nem na área administrativa. (Trecho do diário de campo, 06 de janeiro de 2022; 28 de maio de 2022).

Mais uma vez se destaca o uso do distanciamento sobre o qual se desenvolve o trabalho como instrumento de invisibilização das identidades individuais de seus funcionários. A atividade de teleatendimento, intermediada por aparelhos de telefonia, torna mais fácil para o patronato a contratação de grupos oprimidos para atuarem em funções precarizadas, pois seu acesso aos os clientes não permitem o contato visual entre ambos. Nesse sentido, o mercado de *telemarketing* consegue atuar de acordo com o movimento de opressão e exploração, abrindo espaço para grupos subalternizados, mas mantendo-os apenas em cargos superexplorados e de baixa remuneração.

Outra importante consideração é a de que, no trabalho de teleatendimento, o contato não é face a face e, sim, voz a voz, o que permite que esse setor absorva a força de trabalho rejeitada ou marginalizada pelo mercado, devido a preconceitos de raça, gênero, orientação sexual, classe, entre outras características como uso de tatuagens, dreads, piercings, etc. As duas maiores empresas de teleatendimento em Goiânia têm programas de combate ao preconceito e incentivo ao respeito à diversidade, além de permitirem o uso do nome social, o que reforça a identidade e a sensação de acolhimento e respeito. (VENCO, 2009).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não é possível refletir acerca do trabalho desenvolvido nas empresas de *telemarketing* sem abordar de maneira aprofundada sua característica mais evidente: a presença majoritária de mulheres. Portanto, a premissa de análises prescinde de compreensões, no que se refere à associação entre trabalho e gênero. O recorte temático nesse sentido, parte de uma necessidade pungente de enfrentamento teórico responsável pela compreensão da relação existente entre pós-fordismo, precarização e superexploração do trabalho feminino nos *call center's* de Goiânia.

Não obstante, gênero e trabalho são duas categorias que se associam a outro aspecto igualmente relevante para o assunto em voga: a raça. Atribuir uma análise que envolve trabalho feminino brasileiro sem considerar o caráter racial dos grupos sobre os quais as análises se debruçam, seria invisibilizar a história, não apenas dos negros e negras do Brasil, como de toda a história nacional. Além disso, se a pesquisa se propõe a investigar um mercado precarizado, é preciso se atentar para a parcela da classe trabalhadora que mais fortemente desenvolve atividades precarizadas: mulheres negras.

A emergência em mobilizar saberes a respeito das atividades de *call center* se dá em função das condições precárias com as quais as tele atendedoras precisam lidar, como forma de promover a permanência de sua existência através do alcance de meios materiais proporcionados, quase que exclusivamente, pelo salário. Este atua como um antagonista, garantindo a manutenção da vida, de um lado, e condicionando a existência do proletariado ao esforço de seu trabalho, de outro.

Esse aspecto se torna ainda mais atroz quando o trabalho desempenhado enquadra-se dentro da lógica de precarização. Elaborada e racionalizada pela nova ordem capitalista pós-fordista e neoliberal, a reorganização científica do trabalho desenvolveu uma estrutura quase que perfeita, ao gerar um mercado que se encaixa de maneira sistêmica às suas configurações e particularidades.

Do mesmo modo, o “compromisso fordista”, citado por Braga (2012, p. 17), cumpre sua função de expropriar a força de trabalho das parcelas periféricas, jovens, migrantes, não brancas e heterossexuais. Estas são subjugadas duplamente: por sua realidade de subordinação social, historicamente desenvolvida, e pela condição de proletariado, controlada pela exploração capitalista.

Analisar a história das mulheres nos mundos do trabalho, tanto na esfera produtiva quanto reprodutiva, associando-a às especificidades estruturais do *telemarketing* como uma

indústria organizada sob a égide do neoliberalismo e do novo modelo de acumulação produtiva, tornou possível responder a pergunta que orientou a produção deste estudo: “Por que existe uma maioria de mulheres atuando como *call center*?”. A resposta para tal questionamento, no entanto, se coloca na totalidade do estudo em voga. Todavia, de modo geral, é possível compreender a presença majoritária de mulheres atuantes no setor a partir da relação opressão exploração.

Explorar oprimidos foi um meio encontrado pela sociedade do capital para obter mão de obra barata. Suas forças de trabalho são capazes de manter a maior parte da produção global do sistema capitalista, enquanto este consegue reduzir seus custos com o pagamento de salários mais baixos. Além disso, a falta de acesso a espaços de reprodução de trabalhos melhor remunerados e mais qualificados submete trabalhadoras e trabalhadores à permanência nas estruturas precarizadas.

A inacessibilidade de determinados postos de trabalho são assim, justamente por serem controlados pelo próprio sistema de metabolismo social. É a classe trabalhadora marginalizada a principal fonte de continuidade da esfera produtiva. Esta, porém, tem sua existência condicionada, também, pela estrutura reprodutiva, relegada pelos estudos historiográficos, mesmo os de cunho marxista.

O nivelamento da esfera reprodutiva dificultou o desenvolvimento teórico a respeito do trabalho feminino, por isso deve ser resgatado por análises capazes de compreender a mulher, não apenas como participante da sociedade do capital, mas como condição de permanência desta. Se o capitalismo depende do trabalho humano, de modo geral, ele depende especialmente do trabalho feminino, visto que este representa a maioria em ambas as estruturas de organização da vida: a produção e a reprodução.

Logo, a investigação exposta no decorrer deste trabalho, é desenvolvida a partir do paralelo traçado entre categorias que se associam diretamente: o pós-fordismo periférico e a precarização do trabalho. Esta última engloba grupos marginalizados, com destaque para as mulheres, e atuações superexploradas e mal pagas, como o mercado de *call center*. Pensar essas relações exige uma reflexão analítica referente ao processo de desenvolvimento do setor de *telemarketing*, fruto da consolidação do Pós-fordismo, da institucionalização do neoliberalismo e da instrumentalização do trabalho feminino como ferramenta de reprodução do trabalho precarizado.

## FONTES

### I. Orais

ALMEIDA, Fagner Tavares de. Entrevista com dirigente da Sinttel - Goiânia. Entrevistadora: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (20min45). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

AMÉLIA, Maria. Entrevista com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia. Entrevistadora: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (18min12.). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

BERTHA. Entrevista com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia. Entrevistadora: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (20min47.). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

CAROLINA. Entrevista com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia. Entrevistadora: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (22min.). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

CONCEIÇÃO. Entrevista com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia. Entrevistadora: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (26min06). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

DANDARA. Entrevista com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia. Entrevistadora: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (12min00). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

DINA. Entrevista com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia. Entrevistador: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (16min00). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

ELVIRA. Entrevista com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia. Entrevistadora: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (15min43.). A entrevista

encontra-se transcrita neste estudo.

ELZA. Entrevista com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia. Entrevistadora :Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (32min58.). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

GARCES, Ana Kátia Vieira. Entrevista com dirigente da Sinttel - Goiânia. Entrevistadora: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (20min45). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

RAIMUNDA. Entrevista com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia. Entrevistadora: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (27min13). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

TEREZA. Entrevista com teleoperadoras e ex-teleoperadoras de *call center* de Goiânia. Entrevistadora: Gabriella Monteiro Vieira. Goiânia, 2022. (15min13.). A entrevista encontra-se transcrita neste estudo.

## **II. Sites e jornais eletrônicos**

ALVARENGA, Darlan. “Empresas de teleatendimento, alimentos e saúde lideram a lista de maiores empregadores do país; veja ranking. G1, 2019”. In: G1. Disponível em <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2019/04/24/empresas-de-teleatendimento-alimentos-e-saude-lideram-lista-de-maiores-empregadores-do-pais-veja-ranking.ghtml>>. Acesso em 01 de julho de 2022.

ARENA - MARCAS E PATENTES. História da VIVO. Disponível em: <<https://registrodemarca.arenamarcas.com.br/historia-da-vivo/#:~:text=A%20Vivo%20foi%20fundada%20em,e%20a%20empresa%20espanhola%20Telf%C3%B4nica.>>> Acesso em: 13 de julho de 2022.

ATENTO. MUITO PRAZER, SOMOS ATENTO. Atento, 2022. Disponível em: <<https://atento.gupy.io/escalada>>. Acesso em: 01 de julho de 2022.

BDM Contact Center. Disponível em: <<https://www.dbm.com.br/>>. Acesso em: 01 de julho de 2022.

BRAGA, Ruy. “A política do precariado e a mercantilização do trabalho”. [entrevista concedida a] Revista do Instituto HumanitasUnisinos. IHU, São Leopoldo RS. Edição 411, 2012.

BRASIL. Lei Nº 14.013, DE 10 DE JUNHO DE 2020. Dispõe sobre o valor do salário-mínimo a vigorar a partir de 1º de janeiro de 2020; e dá outras providências. Brasília. Disponível em: <<http://www.normaslegais.com.br/legislacao/lei-14013-2020.htm>> Acesso em 05 de julho de 2022.

BRASIL. Lei Nº 5.792, de 11 de julho de 1972. Institui política de exploração de serviços de telecomunicações, autoriza o Poder Executivo a constituir a empresa Telecomunicações Brasileiras S/A. - TELEBRÁS. Brasília -DF. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/Ccivil\\_03/leis/L5792.htm](http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/leis/L5792.htm)> Acesso em: 13 de julho de 2022.

CALLCENTER.INF. “O valor da diversidade.” Disponível em: <<https://www.callcenter.inf.br/rh/70898/o-valor-da-diversidade/ler.aspx>>. Acesso em: 01 de julho de 2022.

CEP UFG. “Comitê de Ética em Pesquisa UFG”, 2022. Disponível em: <<https://cep.prpi.ufg.br/>> Acesso em: 01 de julho de 2022.

DICIO, Dicionário Online de Português. Porto. “TELEMARKETIN”, 2022. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/marketing/><. Acesso em: 08 de junho de 2022.

FEILER, Camila. “Negros no Brasil: quem foi Dandara dos Palmares?”. In: Nossa Causa. 2015. Disponível em: <<https://nossacausa.com/negros-no-brasil-quem-foi-dandara-dos-palmares/>>. Acesso em: 07 de julho de 2022.

FEMINISMO E MARXISMO: Opressão e Exploração. Locução de: Diana Assunção, 5 de março de 2020. Podcast. Disponível em:

<[https://open.spotify.com/episode/3yudDa03yX98Et8SaiK8kA?si=-NsxCaaJT-GliLANt6mi1w&utm\\_source=whatsapp&dl\\_branch=1](https://open.spotify.com/episode/3yudDa03yX98Et8SaiK8kA?si=-NsxCaaJT-GliLANt6mi1w&utm_source=whatsapp&dl_branch=1)>. Acesso em: 22 jun. 2021.

FUKS, Rebeca. “Elza Soares”. In: EBIOGRAFIA. 2022. Disponível em: <[https://www.ebiografia.com/elza\\_soares/#:~:text=Elza%20Soares%20da%20Concei%C3%A7%C3%A3o%20\(1930,nomes%20da%20m%C3%BAstica%20popular%20brasileira.](https://www.ebiografia.com/elza_soares/#:~:text=Elza%20Soares%20da%20Concei%C3%A7%C3%A3o%20(1930,nomes%20da%20m%C3%BAstica%20popular%20brasileira.)> Acesso em: 07 de julho de 2022.

G1. “Salário mínimo 2022: qual o valor atual?”. 2022 Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2022/03/14/salario-minimo-qual-o-valor-atual.ghtml>> Acesso em: 05 de julho de 2022.

GOIÁS INDUSTRIAL. A evolução da telefonia goiana. Anexo XI, julho/agosto de 1982. Disponível em: <<https://memorialdaindustriago.com.br/memorial/static/downloads/revista-n-74-julho-a-agosto-1982-16179159.pdf>> Acesso em: 13 de julho de 2022.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. “Dinalva Oliveira Teixeira”. 2022. Disponível em: <<http://memorialdaresistencia.org.br/pessoas/dinalva-oliveira-teixeira/>> Acesso em: 07 de julho de 2022.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Estatísticas de Gênero: indicadores sociais das mulheres no Brasil. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23923-em-2018-mulher-recebia-79-5-do-rendimento-do-homem>. Acesso em: 05 de janeiro de 2022.

IBGE, Biblioteca online, 2022. Disponível em <<https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=7131>> Acesso em: 13 de julho de 2022.

INFOPÉDIA - DICIONÁRIO PORTO EDITORA. Teledensidade. Disponível em: <<https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/teledensidade>> Acesso em: 13 de julho de 2022.

LITERAFRO. “Conceição Evaristo”. 2022. Disponível em: <<http://www.lettras.ufmg.br/literafro/autoras/188-conceicao-evaristo>> Acesso em: 07 de julho de 2022.

MARASCIULO, Marília. “Quem foi Carolina Maria de Jesus, que completaria 105 anos em março”. In: Galileu. 2019. Disponível em: <<https://revistagalileu.globo.com/Cultura/noticia/2019/03/quem-foi-carolina-maria-de-jesus-que-completaria-105-anos-em-marco.html>> Acesso em: 13 de julho de 2022.

MEMÓRIAS DA DITADURA. “Maria Amélia de Almeida Teles”. 2022. Disponível em: <<https://memoriasdeditadura.org.br/biografias-da-resistencia/maria-amelia-de-almeida-teles/>> Acesso em: 07 de julho de 2022.

MULHER 500 ANOS ATRÁS. “Elvira Boni de Lacerda (1899-1990)” Disponível em: <<http://www.mulher500.org.br/elvira-boni-de-lacerda-1899-1990/>>. Acesso em: 07 de julho de 2022.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. RAIMUNDA PUTANI YAWNAWÁ (1980). 2021. Disponível em: <<https://educacao.curitiba.pr.gov.br/noticias/raimunda-putani-yawnawa-1980/19000>> Acesso em: 07 de julho de 2022.

SENADO NOTÍCIAS. BERTHA LUTZ. 2015 Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/entenda-o-assunto/bertha-lutz>> Acesso em: 07 de julho de 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA. “Tereza de Benguela: a escrava que virou rainha e liderou um quilombo de negros e índios”. Disponível em: <<https://www.ufrb.edu.br/bibliotecacecult/noticias/220-tereza-de-benguela-a-escrava-que-viceu-rainha-e-liderou-um-quilombo-de-negros-e-indios>> Acesso em: 07 de julho de 2022.

PHONETRACK. “*Call center* para retenção de clientes: como funciona?”. 2022. Disponível em: <<https://blog.phonetrack.com.br/retencao-de-clientes-o-que-e-e-uso-do-call-center-para-reter-clientes/>> Acesso em 15 de julho de 2022.

PLATAFORMA BRASIL. “Plataforma Brasil CEP CONEP UFG”. 2022. Disponível em: <<https://cep.prpi.ufg.br/p/38784-plataforma-brasil>> Acesso em: 01 de julho de 2022.

PROPAGANDAS HISTÓRICAS.COM.BR. “Caldo de Carne Knorr-Suíça - 1962”. Disponível em: <<https://www.propagandashistoricas.com.br/2019/08/caldo-de-carne-knorr.html>> Acesso em: 14 de junho de 2021

PROPAGANDAS HISTÓRICAS.COM.BR. “Mulheres & Automóveis - Anos 60”. Disponível em: <<https://www.propagandashistoricas.com.br/2013/02/mulheres-automoveis-anos-60.html>> Acesso em: 14 de junho de 2021

PREFEITURA DE GOIÂNIA. UPA - Unidades de Pronto Atendimentos. 2022. Disponível em: <<https://www.goiania.go.gov.br/secretaria/secretaria-municipal-de-saude/unidade-de-pronto-atendimento/>> Acesso em: 10 de julho de 2022.

SALÁRIO. CBO 4223-05 - Operadores de telemarketing - Salário, Piso Salarial, Descrição do Cargo. Disponível em: <<https://www.salario.com.br/ocupacao/cargos/cbo-422305-cargos/>> Acesso em: 05 de julho de 2022.

SINTEL-GO. História. Disponível em: <<https://sinttelgo.org.br/historia/>> Acesso em: 13 de julho de 2022.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ABRAMO, Laís. Introdução. In: ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Igualdade de gênero e raça no trabalho: avanços e desafios. Brasília:OIT, 2010.

AGUILLERA, Fernanda; ROCHA, Edimeire das Chagas. Rotatividade em call center: para além de indicadores, um chamado à ação. *Psicologia Revista*. São Paulo, volume 25, n.2, 371-

393, 2016. Disponível em: <  
<https://revistas.pucsp.br/index.php/psicorevista/article/viewFile/25246/21357>> Acesso em 26  
jan. 19.

ALBERTI, V., FERNANDES, TM.,and FERREIRA, MM., orgs. História oral: desafios para o século XXI [online]. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2000. 204p. ISBN 85-85676-84-1. AvailablefromSciELO Books

ALVES, Giovanni. Trabalho e subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.

ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. Campinas: Cortez: 1997.

ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo, SP: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo, SP: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários – degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009

ARAÚJO, Clara. Marxismo, feminismo e o enfoque de gênero. *Crítica Marxista*, São Paulo, Boitempo, v.1, n. 11, 2000, p. 65-70.

ARRUZZA, Cinzia. BHATTACHARYA, Tithi e FRASER, Nancy. *Feminismo para os 99% - Um manifesto*. São Paulo: Boitempo, 2019.

BOCCHI, J. I. (2000). Crises capitalistas e a escola francesa da regulação. *Pesquisa & Debate*, v. 11, n. 1, p. 17. São Paulo, Programa de Estudos Pós-Graduados em Economia Política, PUC-SP.

BOTTINI, Luciana Mamus. “O TRABALHO DA MULHER NAS FÁBRICAS DURANTE A REVOLUÇÃO INDUSTRIAL, NA INGLATERRA DE 1780 a 1850”. In: OS DESAFIOS DA ESCOLA PÚBLICA PARANAENSE NA PERSPECTIVA DO PROFESSOR PDE Produções Didático-Pedagógicas V II. ISBN 978-85-8015-075-9 Cadernos PDE. 2013.

BRAGA, Ruy. *A Política do Precariado: do populismo à hegemonia lulista*. Boitempo editorial, São Paulo, 2012.

CAREIRO, Sueli. Introdução ao pensamento feminista negro/ Por um feminismo para os 99%. Boitempo, São Paulo, 2021.

CAVALCANTE, Sávio. Sindicalismo e privatização das telecomunicações. Editora expressão popular, São Paulo, 2009.

COLASSANTI, Marina. Eu sei mas não devia. Rio de Janeiro: Editora Rocco, 1996

DELPHY, Christine. “O inimigo principal: a economia política do patriarcado”. Revista Brasileira de Ciência Política, nº17. Brasília, 2015, p. 99-119.

ENGELS, Friederich. *A origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado*. 8º Edição, BestBolso, Rio de Janeiro, 2021.

FERNANDES, Florestan. Apontamentos sobre a teoria do autoritarismo. HUCITEC, São Paulo, 1979.

FRASER, Nancy e JAEGGI, RAHEL. *Capitalismo em debate - Uma conversa na teoria crítica*. Boitempo, São Paulo 2020.

FREDERICI, Silvia. *O patriarcado do salário*. São Paulo, Boitempo, 2021.

FREITAS, Thaís de Souza Lapa. (2016) Relações de trabalho e de gênero nos ramos de teleatendimento e de comércio varejista de super e hipermercado. In: TRÓPIA, Patrícia Vieira... [et al.]. *Mulheres Trabalhadoras: (in) visíveis*. 1ed. Belo Horizonte, MG : Fino Traço.

GONÇALVES, Renata. “Quando as mulheres se levantam contra a nova máscara da velha exploração de classe”. Lutas Sociais, São Paulo, n.25/26, p.297-300, 2011.

GONÇALVES, Renata. Sem Pão e sem rosas: do feminismo marxista impulsionado pelo Maio de 1968 ao academicismo de gênero. Lutas Sociais, n. 21/22, São Paulo, 2009.

GRAMSCI, Antonio. Breves notas sobre a política de Maquiavel (Caderno 13). Cadernos do Cárcere, volume 3, Civilização Brasileira: Rio de Janeiro, 2002, pg. 11-109.

GRAMSCI, Antonio. Introdução ao estudo da filosofia. (Caderno 11). Cadernos do Cárcere, volume 1, Civilização Brasileira: Rio de Janeiro, 2004, pg. 83- 168.

GUEDES, Moema de Castro; ALVES, José Eustáquio Diniz. “A população feminina no mercado de trabalho entre 1970- 2000”. XIV Encontro Nacional de Estudos Populacionais, ABEP. MG, 2004.

GUIRALDELLI, Reginaldo. Desigualdade de Gênero no Mundo do Trabalho. Paco Editorial, São Paulo, 2016.

HARAWAY, Donna. “Gênero” para um dicionário marxista: a política sexual de uma palavra. Cadernos Pagu. p.201-246. 2004.

HIRATA, Helena et al. (Org.). Dicionário Crítico do Feminismo. São Paulo: Editora UNESP, 2009.

HIRATA, Helena; KERGOAT, Danièle. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. *Cadernos de Pesquisa*, v. 37, n. 132, p. 595-609, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0537132.pdf>> Acesso em 22 fev. 19

ICHIKAWA, E. Y., & Santos, L. D. (2006). Contribuições da história oral à pesquisa organizacional. In C. K. Godoi, R. Bandeira-de-Mello, & A. B. Silva (Orgs.), *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos* (pp. 185-209). São Paulo, SP: Saraiva.

LUKÁCS, Georg. “O que é o marxismo ortodoxo?” In: NETTO, José Paulo (org.). *Lukács*. São Paulo: Ática, 1981, p. 59-86.

MARINI, Rui Mauro. “Dialética do desenvolvimento capitalista no Brasil” e “Dialética da dependência”. In: *Dialética da dependência*. Petrópolis: Vozes, 2000, p. 11-165.

MARTUSCELLI, Danilo Enrico. “OS DESAFIOS DO FEMINISMO MARXISTA NA ATUALIDADE”. 1. ed. - Chapecó, Coleção marxismo21, 2020.

MARX, Karl. ENGELS, Friedrich. *A ideologia Alemã*. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

MARX, Karl. “A mercadoria”; “Processo de trabalho e processo de valorização”. In. O Capital. Livro 1. Volume 1. São Paulo: Nova Cultural, 1985, p. 45-78; 149-163.

MARX, Karl. “Maquinaria e Trabalho Vivo (Os efeitos da mecanização sobre o trabalhador)”. In: *Crítica Marxista*, São Paulo, V. 1, N. 1, p. 103-110, 1994.

MARX, Karl. “Prefácio” e “Introdução”. In: Para a crítica da economia política. Os Pensadores, 2ª ed. São Paulo: Abril Cultural, 1978, p. 101-132.

MARX, Karl. O Capital – Livro III – O Processo Global da Produção Capitalista. Tradução: Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2017.

MARX, Karl. O capital: livro I. Trad. Rubens Enderle. Boitempo Editorial, São Paulo, 2013.

MARX, Karl. O Manifesto do Partido Comunista. Boitempo, 2º ed. São Paulo. 2015.

MÉSZÁROS, István. A Crise Estrutural do Capital. BoitempoEditorial. SP, 2020.

MÉSZÁROS, István. A liberação das mulheres: a questão da igualdade substantiva. In: Para além do capital. São Paulo: Boitempo, 2002.

MOTTA, Daniele. Desvendando o nó: A Experiência de auto-organização das mulheres catadoras de materiais recicláveis no Estado de São Paulo. Tese de Doutorado, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Unicamp, 2017.

OLIVEIRA, Francisco de. Crítica à razão dualista, o ornitorrinco. São Paulo: Boitempo, 2003. p. 267-311.

PINTO, Céli Regina Jardim. A propósito da controvérsia marxismo/feminismo. GT: Mulher e Política. ANPOCS, 1985.

RECCO, Fabiana Sanches. FURNO, Juliane da Costa. TEIXEIRA, Marilane Oliveira. Por uma ciência econômica feminista. In: Temáticas : revista dos pós-graduandos em ciências sociais / Universidade Estadual de Campinas. Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. vol. 1, n.1. (1993 -). Campinas, SP : UNICAMP/IFCH, 1993. p.11-21

RODRIGUES, Vivianne Oliveira. “Movimento feminista e marxismo: uma concubinação (in)feliz? Retratos desta tensa relação nas revistas Cadernos Pagu e Crítica Marxista”. Anais do I Simpósio sobre Estudos de Gênero e Políticas Públicas, ISSN 2177-8248 Universidade Estadual de Londrina, p. 81-90. 2010.

SAFFIOTI, Heleieth. A mulher na sociedade de classes: mito e realidade. Editora Expressão Popular, São Paulo, 2013.

SAFFIOTI, Heleieth. Gênero, patriarcado e violência. 2ª edição, São Paulo: Expressão popular: fundação Perseu Abramo, 2015

SAFFIOTI, Heleieth. Rearticulando gênero e classe social. In: COSTA, Albertina de Tempos; São Paulo: Fundação Carlos Chagas, 1992, p. 183-215.

SCOTT, Joan. GÊNERO: UMA CATEGORIA ÚTIL PARA ANÁLISE HISTÓRICA. Trad. DABAT, Christine Rufino e ÁVILA, Maria Betânia. Nova York, Universidade da Columbia. 1989

TUMOLO, Paulo Sergio. *Da contestação à conformação - A formação sindical da CUT e a reestruturação capitalista*. São Paulo editora Unicamp, 2002.

WOOD, Ellen Meiksins. Democracia contra o Capitalismo: a renovação do materialismo histórico. São Paulo: Boitempo, 2010.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: ROTEIRO DE ENTREVISTA COM UM DIRIGENTE DO SINTTEL-GO**

#### **I. INFORMAÇÕES PESSOAIS**

Nome

Sexo

Idade (anos completos)

Cor

Cargo de ocupação

#### **II. INFORMAÇÕES REFERENTES AO SETOR DE TELEATENDIMENTOS DE GOIÂNIA**

O site do Sinttel possui uma aba intitulada “acordos e convenções”, nesta listam-se cerca de trinta e cinco empresas. Estas constituem o total de instituições que oferecem serviços de *call center* em Goiânia ou possuem outras? Quantas empresas de *call center* atuam em Goiânia? Destas, quantas são sócias do Sinttel?

O Sinttel possui informações a respeito da quantidade de funcionários atuando como *call center* em Goiânia? Se sim, é possível identificar esse dado quanto ao contingente de homens e de mulheres que trabalham nesse setor?

O Sinttel possui registros acerca de processos trabalhistas, por parte de operadores/as de *call center*, direcionados a essas empresas em Goiânia? Se sim, que tipos de demandas esses processos trazem? Informe quantitativamente, caso seja possível.

#### **II. INFORMAÇÕES SOBRE A RELAÇÃO ENTRE O SINTTEL E AS CTA's**

Como se dá o contato entre o Sinttel e os/as trabalhadores/as de *call centers*? Existe

uma faixa etária majoritária entre esses trabalhadores/as? Se sim, qual? Qual é a média salarial paga pelas empresas de *call center* em Goiânia?

Quais são as principais reivindicações do Sinttel para esses funcionários/as hoje?

Como o Sinttel tem atuado em função de melhores condições de trabalho para os/as call centers?

Como o Sinttel avalia as condições de trabalho postas nos serviços de call center?

## ANEXO 2: ROTEIRO DE ENTREVISTA COM EX-TELEOPERADORAS E TELEOPERADORAS DE *CALL CENTER* DE GOIÂNIA

### **I. INFORMAÇÕES PESSOAIS**

Nome

Idade (anos completos)

Cor

Estado Civil

Possui filho?

### **II. INFORMAÇÕES RELACIONADAS AO TRABALHO DE *CALL CENTER***

Você já atuou ou ainda atua como *call center*? Por quanto tempo trabalhou/trabalha nesse emprego?

O trabalho como *call center* foi/é seu primeiro emprego?

Caso não esteja mais atuando como *call center*, por que e quando saiu desse emprego?

Qual é/ou qual era a sua carga horária trabalhada?

Possui ou possuía intervalos durante a jornada de trabalho? Se sim, indique-os quantitativamente e em quanto tempo consistem/consistiam.

Para além dos períodos de intervalo, há/havia outros momentos para se ausentar do trabalho para ir ao banheiro ou lidar com alguma urgência, por exemplo?

Existe/existia algum tipo de fiscalização quanto ao uso de celular ou outro meio de comunicação, caso houvesse a necessidade de obter informações externas ao ambiente de trabalho?

Durante o período em que trabalhou/trabalha como tele atendente você observou o surgimento ou desenvolvimento de algum quadro físico ou psíquico?

Em sua atuação como *call center*, você já precisou trabalhar além de seu horário para cumprir alguma exigência? Se sim, consegue enumerar a quantidade de vezes que isso ocorre? Você recebeu por essas horas extras?

Em sua atuação como *call center* já lhe foi ordenado que trocasse de função ou que realizasse suas atividades em outro setor ou ambiente da empresa? Se sim, quantas vezes isso ocorreu? Houve uma justificativa para tal transferência? Qual atuação possuía e qual realizou após a troca?

Durante sua jornada de trabalho como *call center* há/havia um regime de metas a serem batidas? Se sim, como funciona/funcionava? Existe algum tipo de recompensa caso as metas sejam alcançadas?

Durante o período em que trabalhou/trabalha como *call center* você conseguiu alcançar algum cargo hierarquicamente superior dentro da empresa? Se sim, qual função passou a realizar? O salário recebido no novo cargo ultrapassa o anterior?

Você observou o surgimento e/ou desenvolvimento de algum quadro de adoecimento físico ou psicológico após iniciar sua atuação como *call center*? Se sim, quais? Caso queira, aponte o que poderia ter provocado ou auxiliado essa condição.

Você teve/tem contato com o sindicato atuante na empresa em que trabalhou/trabalha? Se sim, como era/é esse contato? Conhece alguém dentro da empresa em que atuou/atua que teve contato com o sindicato?

Como você avalia as condições de trabalho sobre as quais atua/atuou? O que poderia ser feito para melhorá-las?

De acordo com as informações coletadas durante este estudo, existe uma maioria de mulheres entre o quadro de funcionários de *call center*. A partir de suas experiências, o que poderia justificar essa forte presença?