

Operadoras de telemarketing: uma abordagem acerca da precarização do trabalho

Gabriella Monteiro Vieira

Introdução

O setor de telecomunicações no Brasil se desenvolveu de maneira intensa a partir da década de 1990, ganhando visibilidade por estabelecer um elo entre empresas e clientes por vias telefônicas¹. Entretanto, tal período também marcou uma ascensão de perspectivas neoliberais, cuja lógica objetivava a maximização dos lucros a partir da exploração e intensificação do trabalho. Nessa perspectiva emerge o pós-fordismo, resultado da incapacidade fordista evidente com a crise do capital a partir da década de 1970, marcando o processo de reestruturação produtiva, também conhecida como "terceira revolução industrial"².

Como resposta à sua própria crise, iniciou-se um processo de reorganização do capital e de seu sistema ideológico e político de dominação, cujos contornos mais evidentes foram o advento do neoliberalismo, com a privatização do Estado, a desregulamentação dos direitos do trabalho e a desmontagem do setor produtivo estatal, da qual a era Thatcher-Regan foi expressão mais forte; a isso se seguiu também um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho, com vistas a adotar o capital instrumental necessário para tentar repor os patamares de expansão anteriores.³

Tal processo promoveu a transição do padrão taylorista e fordista para novas formas de acumulação a partir do trabalho flexibilizado, cujas demandas principais exigiam uma racionalização, organização e intensificação maior do mesmo, capazes de suprir a crise estrutural por intermédio de uma ofensiva capitalista contra a classe operária e em função de uma acumulação que priorizasse a burguesia. Houve, nesse sentido, uma transformação das antigas ferramentas de trabalho, em prol de uma nova configuração deste, evidenciando uma "instrumentalização do trabalho vivo".⁴

Para além da crise estrutural do fordismo, a reestruturação produtiva e o processo de ajuste implementado pela nova lógica do capital, também é importante enfatizar as especificidades pré-existentes às condições periféricas brasileiras, promovendo uma manutenção dessas estruturas e abrindo espaço ao pós-fordismo periférico.

Essa processualidade atinge também, ainda que de modo diferente, os países subordinados de industrialização intermediária, como Brasil, Coréia,

¹ BRAGA, Ruy. *A Política do Precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012.

² ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 1999.

³ Idem p. 31.

⁴ TUMOLO, Paulo Sergio. *Da contestação à conformação: a formação sindical da CUT e a reestruturação capitalista*. Campinas: Unicamp, 2002.

México, entre tantos outros que, depois de uma enorme expansão de seu proletariado industrial nas décadas anteriores, começaram a presenciar mais recentemente significativos processos de desindustrialização e desproletarização, tendo como consequência a expansão do trabalho precarizado, parcial, temporário, terceirizado, informalizado, etc.⁵

A lógica incipiente corporificou a transformação do proletariado em precariado, uma nova classe de trabalhadores(as) responsáveis pela realização de serviços precarizados e mal pagos, marcados pela superexploração e intensificação das atividades, além de características baseadas em preceitos neoliberais de terceirização, financeirização e adoecimento do trabalho. Nessa medida, cabe questionar quem são os(as) trabalhadores(as) que realizam tais serviços: camadas marginalizadas ocupadas por grupos femininos, não brancos, jovens e migrantes.⁵

A introdução do caráter neoliberal no processo de incremento pós-fordista ganha destaque, principalmente, com a vitória presidencial de Fernando Henrique Cardoso em 1994, consolidando um conjunto de reformas voltadas diretamente para o mercado, como a intensificação das privatizações, da flexibilização das relações de trabalho e a redução das contribuições sobre a folha de pagamento, estimulando desintegração das conquistas trabalhistas⁶.

Concomitante ao desenvolvimento pós-fordista está o crescimento do setor de teleatividades, marcado pela ascensão do processo de flexibilização e transformação da força de trabalho, responsável por promover a organização do setor informacional sobre a nova ótica de produção. Abre-se, desse modo, espaço para o setor de *call center*, cuja organização técnica cumpre com o compromisso pós-fordista de racionalização, reificação e precarização do trabalho:

Com uma taxa de participação feminina na força de trabalho gravitando em torno de 70%, além de uma alta ocorrência de afrodescendentes, é possível dizer que o grupo brasileiro de teleoperadores é formado em sua maioria por jovens mulheres não brancas. Ou seja, trata-se daquela camada de trabalhadores que historicamente tem ocupado as piores posições no mercado de trabalho brasileiro.⁷

O excerto acima evidencia um dado importante para o eixo de compreensão do trabalho em voga, cujo objetivo é racionalizar acerca da relação entre a maioria de mulheres atuantes nos espaços laborais das empresas de *telemarketing* e as condições de precariedade desse trabalho. Portanto, é essencial compreender os motivos capazes de responder a essa presença de mulheres e, principalmente, mulheres racializadas, enquanto mão de obra majoritária, não apenas nos serviços de *call center*, como nas mais diversas atividades precarizadas do mercado de trabalho.

Para tanto, o estudo em voga propõe analisar a trajetória histórica sobre a qual se deu a penetração feminina no espaço produtivo, somada a sua permanência na dimensão reprodutiva, resultando em regimes intensos de trabalho de múltiplas

⁵ BRAGA, op. cit.

⁶ GALVÃO, Andreia. *Neoliberalismo e reforma trabalhista no Brasil*. Rio de Janeiro: Revan. 2007.

⁷ VENCO *apud* BRAGA, op. cit., p. 197.

jornadas. Além disso, é necessário avaliar a relação de interdependência entre ambas as esferas da vida e a sua relevância para a manutenção da sociedade capitalista.

Apesar da inserção feminina na sociedade de classes por meio da realização de trabalhos assalariados ter ocorrido de maneira massiva durante século XX e, recentemente, marcar uma evidência quantitativamente maior em relação à mão-de-obra masculina, as mulheres seguem relegadas a condições de trabalho inferiores e marginais⁸. Nesse sentido, o desenvolvimento do sistema de produção e o alcance da penetração feminina no mesmo não possibilitou sua emancipação, contrariamente, promoveu a intensa expropriação de uma força de trabalho submetida a péssimas condições e baixos salários.

Portanto, a penetração feminina nas empresas de *telemarketing* inclui um estudo aprofundado capaz de sistematizar as condições em que as mulheres estão imersas na lógica do capital, bem como identificar os grupos sociais em que as mesmas se alocam, de modo a compreender os motivos pelos quais as atividades de *call center* são massivamente desenvolvidas por frações marginalizadas e excluídas socialmente. Os motivos pelos quais tais grupos se apresentam a trabalhos precarizados incluem um conjunto de aspectos, especificamente nas empresas de teleatendimento, que atuam como atrativos, influenciando o crescimento exorbitante do setor.

O que torna as empresas de telemarketing ambientes de reprodução do trabalho precarizado?

O processo de reestruturação do capital contou não apenas com a flexibilização e a intensificação do trabalho, como também influenciou no desenvolvimento do maquinário digital e na mercadorização da informação, abrindo espaço para o trabalho informacional⁹. Assim, os serviços de teleatendimento estão entre as atividades que mais crescem dentro da lógica capitalista periférica no Brasil, principalmente após o “boom” da nova economia, cujo protagonista se torna o pós-fordismo¹⁰. Tendo como uma de suas principais tendências a terceirização, essa lógica opera visando a individualização dos serviços e a redução dos custos com a força de trabalho, haja vista que as empresas de *telemarketing* proporcionam uma atração constante de mão-de-obra precarizada.

Essa atração decorre de uma série de fatores próprios do setor de teleatividades, dentre os quais cabe destacar a própria relação entre os(as) *call center's*, dificultada pela rotatividade de funções, tendo como principal objetivo impedir o estabelecimento de uma relação entre funcionários(as) que possibilite questionamentos e/ou reivindicações a respeito de suas condições de trabalho.

⁸ MÉSZÁROS, István. “A liberação das mulheres: a questão da igualdade substantiva”. In: *Para além do capital: rumo a uma teoria da transição*. São Paulo: Boitempo, 2002, p. 267-311.

⁹ ANTUNES, Ricardo e BRAGA, Ruy. *Infoproletários: Degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

¹⁰ CAVALCANTE, Sávio. *Sindicalismo e privatização das telecomunicações*. São Paulo: Expressão popular, 2009.

Além disso, muitas dessas empresas impõem, como condição inerente àqueles serviços, o alcance de metas em relação à quantidade de vendas, além do monitoramento constante da realização dos atendimentos, resultando no desenvolvimento de relações competitivas, incapazes de permitir uma organização coletiva.

Não obstante, para além da rotatividade das funções, existe também o processo de rotação de funcionários, responsável pela demissão constante do quadro de atendentes para que haja possibilidade de inserir novos trabalhadores, o que confere ao serviço um caráter de instabilidade, na medida em que não há nenhum tipo de seguridade quanto a sua permanência como fonte de renda.

As incertezas que permeiam esses serviços, somadas às necessidades de competição, à intensificação do trabalho, aos baixos salários e ao eminente estresse proporcionado por tais condições configuram o que Braga¹¹ denominou “adoecimento do trabalho”, fortemente presente em cada um dos serviços precarizados da lógica periférica vigente.

Mercado de atração de mão-de-obra precarizada

Para uma ampla compreensão sobre quais os aspectos que fazem desses espaços ambientes de reprodução de trabalhos realizados por trabalhadores(as) precarizados, vale levantar o seguinte questionamento: dada as condições atroz de trabalho, por que os *call centers* continuam sendo um setor de intensa atração de mão-de-obra? O processo de ascensão dos serviços de teleatendimento proporcionou uma possibilidade de emprego a uma pluralidade de grupos sociais, pois não havia necessidade de mão-de-obra especializada. Ademais, a década de 1990 contou com intensa migração da classe trabalhadora para os principais polos do mercado nacional, movida pela necessidade de acesso a empregos que garantissem suas condições básicas de existência.

Não obstante, o setor de teleoperação desenvolve a garantia do ingresso ao mercado formal, ainda que as especificidades do serviço promovessem uma manutenção da informalidade. Assim, torna-se possível a penetração de pessoas que necessitam de um emprego de maneira emergencial e não possuem especializações no que tange ao ensino ou às experiências empregatícias anteriores com a promessa de inseri-las, finalmente, na formalidade.

As empresas de *telemarketing*, nesse sentido, passaram a contratar grupos de pessoas que viviam em situação de desemprego, em busca de melhores condições de trabalho e seduzidas pela possibilidade de fuga de suas atividades intensas e mal remuneradas anteriores. Desse modo, o setor tem como característica um constante interesse por parte de determinados trabalhadores(as) em compor seu quadro de funcionários, pois apesar das estruturas precárias, representam a possibilidade de subterfúgio do estado de desemprego e miséria.

¹¹ BRAGA, op. cit.

Presença majoritária de mulheres na realização das atividades nos setores de *tele marketing*

O aparecimento do capitalismo se dá, pois, em condições extremamente adversas à mulher. No processo de individualização inaugurado pelo modo de produção capitalista, ela contaria com uma desvantagem social de dupla dimensão: no nível superestrutural, era tradicional uma subvalorização das capacidades femininas traduzidas em termos de mitos justificadores da supremacia masculina e, portanto, da ordem social que gerara; no plano estrutural, à medida que se desenvolviam as forças produtivas, a mulher vinha sendo progressivamente marginalizada das funções produtivas, ou seja, periféricamente situada no sistema de produção.¹²

As mulheres se encontram inseridas de maneira desigual nos mais distintos aspectos da sociedade, na relação conjugal, no espaço doméstico, nos aspectos culturais e religiosos e, enfaticamente, na sociedade de classes, tanto em sua estrutura (ocupando espaços periféricos e marginais), quanto em sua própria atuação na reprodução do trabalho, desenvolvendo atividades ditas como tipicamente femininas e subvalorizadas.

Para compreender as estruturas das desigualdades de gênero, faz-se necessário a observação atenta em relação a quem são as mulheres que ocupam os espaços menos privilegiados e, conseqüentemente, se inserem na lógica desigual de penetração na sociedade de classes. Para tanto, para analisar metodologicamente tal antagonismo é importante partir do “nó” marcado pela relação entre classe, gênero e raça, eixos que, unidos, resultam na refuncionalização das desigualdades pela lógica do capital¹³.

Percebe-se, nesse sentido, não apenas uma feminização de trabalhos precarizados, como também uma racialização dos mesmos¹⁴. Portanto, dentre as trabalhadoras inseridas em condições periféricas de trabalho, é possível perceber uma maioria de mulheres negras. Tal argumentação tem como base os mais diversos dados que apontam a relação de gênero e raça no mundo do trabalho. Dentre eles, vale citar, por exemplo, a questão do trabalho doméstico remunerado, cuja presença majoritária de mulheres negras marca 62%, com salários 15,6% inferiores ao de mulheres brancas. Além disso, o nível de escolaridade das mulheres negras também é menor, sendo 6 anos de estudos e 6,5 para domésticas brancas.¹⁵

A trajetória histórica da mulher, responsável por evidenciar a separação de tarefas direcionadas pelo gênero, também se adequou às necessidades e demandas do sistema capitalista, principalmente com os novos setores de trabalho desenvolvidos pela ascensão da lógica neoliberal. A perpetuação dos paradigmas voltados para a feminização do trabalho pode ser notada de maneira nítida nas empresas de *call center*,

¹² SAFFIOTI, Heleieth. *A mulher na sociedade de classes: mito e realidade*. São Paulo: Expressão popular, 2013. p. 65.

¹³ Idem

¹⁴ Idem

¹⁵ BRITES, Jurema. Trabalho doméstico: questões, leituras e políticas. *Cadernos de Pesquisa*, Rio de Janeiro, Fundação Carlos Chagas v. 43, p. 422-451, 2013.

bem como nos mais diversos setores de trabalho precário e mal remunerados. Esse quadro, entretanto, também se dá no setor informal, localizado entre as atividades que mais crescem entre a década de 1990 e os anos 2000 no Brasil, contando com uma participação maior entre mulheres do que homens e entre negros do que brancos.¹⁶

Além dos tradicionais trabalhos domésticos, grupos de mulheres têm, recentemente, ocupado diversos espaços nas estruturas de classe, transitando para outras atividades observadas, de maneira patriarcal, pelo patronato, como “inerentes” às suas habilidades femininas¹⁷. Nesse sentido, observa-se uma manutenção de estigmas que marcam, definem, e impõem a padronização do gênero na realização do trabalho, algo que pode ser observado nas empresas de *call center*, cujo serviço evoca uma participação de mulheres, haja vista o papel de comunicação que deve ser realizado no contato direto com os clientes.

Para Alexandra Periscinoto, presidente da SPCOM, empresa de *call center* com 4.400 funcionários, 75% dos teleatendentes são mulheres. Elas costumam ter um perfil mais adequado para serviços de atendimento ao cliente por serem bem mais atenciosas e pacientes do que os homens. “A jornada de trabalho de 6 horas/dia também permite que muitas mulheres possam conciliar o emprego com os cuidados com a casa e a família, o que faz com que muitas busquem uma oportunidade como teleatendentes”, ressalta Alexandra.¹⁸

Ademais, direcionando-se ao aspecto da precarização dos serviços e da ocupação enfática de mulheres em ambientes que atuam na reprodução desse tipo de trabalho, torna-se possível compreender que o capitalismo utiliza da subordinação patriarcal, promovendo uma manutenção das desigualdades de gênero na esfera produtiva.¹⁹ Sendo o grupo feminino ocupante massivo de ambientes desiguais, excludentes, marginais e periféricos, sua inserção no mercado de trabalho se deu de modo a preservar essas mesma dicotomia, alocando-as em subempregos, mercados informais ou precarizados, cuja lógica inclui a baixa salarial e superexploração, a intensificação do trabalho e, consequentemente, a concentração de lucros e a manutenção do monopólio burguês.

Nessa medida, observa-se a promoção de um ciclo em que as mulheres que vivenciam realidades marginais e subalternas não possuem estrutura financeira para alcançar uma emancipação de si e, finalmente, conseguir ocupar espaços menos precários para financiar melhores condições de existência. O que reafirma enquanto crença a noção de que o capitalismo é capaz de promover a autonomia econômica feminina, sendo esta uma mística forjada pelo próprio capital para firmar sua rede de

¹⁶ ARAÚJO, Angela; LOMBARDI, Maria Rosa. Trabalho Informal, Gênero e Raça no Brasil do início do século XXI. *Cadernos de Pesquisa*, Rio de Janeiro, Fundação Carlos Chagas, v. 43, p. 452-477, 2013.

¹⁷ PISCITELLI, Adriana. Gênero: a história de um conceito. In: ALMEIDA, Heloísa e SZWAKO, José Eduardo (orgs.). *Diferenças, igualdade*. São Paulo: Berlendis & Vertecchia, 2009, p. 116-48.

¹⁸ MULHERES dominam o mercado de *call center*. Bonde, 22 de abril de 2008. Disponível em: <https://www.bonde.com.br/comportamento/moda-e-beleza/mulheres-dominam-o-mercado-de-call-center-83600.html>.

¹⁹ SAFFIOTI, op. cit.

dominação capaz de influenciar essas trabalhadoras a almejar o alcance de empregos, ainda que estes não forneçam estruturas dignas de trabalho.

Segundo Antunes²⁰, as mulheres compõem mais de 40% da força de trabalho, chegando a ultrapassar quantitativamente o contingente masculino em alguns países de capitalismo mais desenvolvido, tal ascensão acompanha o crescimento do trabalho precarizado e desregulamentado. Na divisão do trabalho orientada pelo gênero que opera no espaço fabril, as atividades direcionadas às mulheres representam o trabalho intensivo, restrito a áreas rotinizadas em que se desenvolvem funções com maior intensificação do trabalho, enquanto aos homens é destinado o chamado capital intensivo, operado por máquinas e instrumentos mais avançados que exigem maiores especializações e conhecimento técnico.

Para observar a feminização de determinadas funções do trabalho produtivo, não se pode tangenciar a relação histórica da mulher ao espaço doméstico, reprodutor da noção de “mulher cuidadora”²¹, cuja principal função é promover a manutenção do ambiente doméstico. Portanto, os estigmas de gênero orientam a naturalização da atuação feminina em atividades tidas como mais “apropriadas” à mulher, associando-a a funções de cuidado desempenhadas na esfera reprodutiva.

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.²²

A relação entre a estrutura produtiva e reprodutiva se desenvolve dialeticamente, como assinala Engels, e constituem duas importantes dimensões da vida que se mantêm de maneira mútua e interdependente. Do mesmo modo que a produção possibilita condições para o desenvolvimento material que garante a reprodução social, esta última fornece meios imprescindíveis à manutenção produtiva, pois dispõe de mecanismos primordiais à realização do trabalho, agente principal da produção. Desse modo, ambas as dimensões se fazem igualmente relevantes, o que rompe com a hierarquia desenvolvida em torno da noção de supremacia da produção.

A esfera reprodutiva é composta por todo o conjunto de atividades realizadas na estrutura doméstica, responsáveis pela manutenção da vida. Assim, são essas funções, realizadas majoritariamente por mulheres, devido à organização da estrutura patriarcal, que garante as condições ao trabalho produtivo. Portanto, é no espaço

²⁰ ANTUNES & BRAGA, op. cit.

²¹ ABRAMO, Laís. Introdução. In: ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Igualdade de gênero e raça no trabalho: avanços e desafios*. Brasília: OIT, 2010.

²² ENGELS, Friedrich. *A origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado*. Rio de Janeiro, 2021.

reprodutivo que os alimentos são preparados, as vestimentas são lavadas, as condições de higiene são mantidas e a saúde dos membros do grupo é assegurada. Assim, de modo geral, são as mulheres que garantem as condições básicas para a realização do trabalho produtivo de si e do restante da família.

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.²³

O trecho de Federici reafirma a importância do trabalho reprodutivo da mulher, também denominado pela mesma como “trabalho oculto”²⁴, pois é este o responsável, não apenas pela presença dos trabalhadores/as na esfera produtiva, mas pela manutenção e existência do próprio sistema de produção. Principalmente quando se considera a presença massiva das mulheres, tanto na dimensão reprodutiva, quanto na produtiva, pois mesmo intensivamente inseridas no mercado de trabalho, seguem, de modo geral, atuando nos espaços domésticos. Assim, acabam por realizar múltiplas atividades, resultando em sobrecarga de trabalho.

Desse modo, a atuação feminina na esfera produtiva não rompeu com as perspectivas patriarcais que forjam a noção de que as atividades reprodutivas devem ser realizadas por mulheres, também marcada pela dicotomia “homem provedor” e “mulher cuidadora”, determinando que a produção é responsabilidade estritamente masculina, enquanto a reprodução corresponde à ação dos grupos femininos²⁵. Todavia, embora muitas mulheres tenham seguido ausentes do mercado de trabalho formal e atuantes como “cuidadoras”, também desempenham o papel de “provedoras”, na medida em que realizam funções remuneradas, ainda que menos estáveis e mais precárias, pois precisam garantir as condições materiais de existência para si e seu grupo familiar.

Uma breve análise acerca da introdução feminina no mercado de trabalho produtivo

No caso do Brasil, os primeiros registros da atuação de mulheres no setor produtivo são marcados pelas últimas décadas do século XIX, quando as mulheres passaram a ocupar o maquinário industrial no setor da tecelagem. “*Em 1872 as mulheres constituíam 76% da força de trabalho nas fábricas, em 1950 passaram a representar apenas 23%*”²⁶. Essa redução da participação feminina se deu durante a

²³ FEDERICI, Silvia. *O patriarcado do salário*: notas sobre salário, gênero e feminismo. Volume 1. São Paulo: Boitempo, 2021.

²⁴ Idem.

²⁵ ABRAMO, op. cit.

²⁶ DEL PRIORE, Mary. *História das mulheres no Brasil*. São Paulo: Contexto, 1997, p. 581.

primeira metade do século XIX, devido à intensificação do processo de industrialização nacional, absorvendo de maneira massiva o proletariado masculino, tornando-se quantitativamente superior em relação aos grupos femininos²⁷.

Saffioti²⁸ destaca outro período de intensa presença das mulheres no setor produtivo, principalmente nos países de capitalismo mais avançado, quando sua força de trabalho para se tornar importante para o capital devido a ausência ou insuficiência da mão de obra masculina durante a segunda guerra mundial, contexto em que contingentes de homens proletários são intimados para servir à estrutura militar. Com a parcela de força de trabalho defasada, a presença feminina passa a ser intensamente solicitada pela estrutura produtiva, integrada a esta como mão de obra secundária e substituta. Todavia, mesmo realizando as mesmas tarefas que homens na organização laboral, as mulheres tinham uma remuneração menor e ocupavam as funções mais mecânicas, menos qualificadas e mais precárias.

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.²⁹

O trecho anterior, porém, discorre acerca do período pós-segunda guerra, marcando uma tentativa burguesa de afastar, novamente, a mulher da esfera produtiva, já que o proletariado masculino havia retornado para seus postos de trabalho na estrutura laboral. Entretanto, a ordem do capital já possuía experiências suficientes com a exploração da força de trabalho feminina, possibilitando a compreensão de que esta se apresenta como um meio de intensificação da mais-valia, por se tratar de uma mão de obra mais barata, logo, mais rentável ao capital.

Contudo, é a partir da década de 1970 que grupos de mulheres passaram a ocupar os espaços produtivos de maneira determinante, ampliando cada vez mais sua atuação na população economicamente ativa. O desenvolvimento industrial brasileiro, bem como suas transformações econômicas durante as últimas décadas do século XX, principalmente a reestruturação produtiva e a consolidação do pós-fordismo, reconfiguram o mercado de trabalho. O novo cenário, porém, expõe seu antagonismo, na medida em que amplia o acesso de grupos historicamente marginalizados na esfera laboral formal, mas os restringe aos setores menos especializados, mais precarizados e mal-pagos das relações de produção.

O antagonismo salarial e a justificativa patronal

A contradição da relação social do trabalho feminino pode ser ilustrada a partir de alguns dados, responsáveis por configurar de maneira quantitativa as

²⁷ Idem.

²⁸ SAFFIOTI, op. cit.

²⁹ DEL PRIORE, op. cit., p. 637.

complexidades das estruturas de gênero postas ao mercado. Segundo a matéria do site “Agência Brasil”, um estudo feito pelo IBGE entre 2012 a 2018 aponta uma desigualdade salarial direcionada ao gênero, cujas trabalhadoras no Brasil recebem, em média, 20,5% a menos que os homens³⁰. Essa pesquisa confere caráter positivo às discussões acerca das contradições que envolvem as relações sociais de trabalho das quais as mulheres fazem parte de maneira efetiva.

Entretanto, tais antagonismos já foram, por diversas vezes, contestados e, em certa medida, até justificados. Os aspectos biológicos que envolvem o corpo feminino são estrategicamente utilizados como instrumento argumentativo à burguesia, no intuito de responder às contradições que envolvem a atuação das mulheres no mercado de trabalho. Os argumentos patronais inferem, não apenas uma suposta vulnerabilidade emocional e física, como também fisiológica, como as possibilidades de uma gestação, a qual necessitaria de certa ausência e dificuldade de comprometimento total ao trabalho.

Esses discursos não se sustentam, pois utilizam de perspectivas biologizantes que não incluem os distintos grupos femininos, apenas mulheres cisgênero. Além disso, os argumentos seguem estruturas ideológicas patriarcais, na medida em que inferem o cuidado dos filhos exclusivamente à mãe, invisibilizando imediatamente o homem desse processo, sendo este livre desses empecilhos.

Ademais, argumenta-se que o cotidiano feminino, também observado sob uma ótica patriarcal, geralmente envolve cuidados, não apenas com os filhos, mas também com o próprio marido. Nesse sentido, segundo o patronato, a mulher acaba por se ausentar mais do trabalho produtivo que o homem, pois sua ocupação nas atividades da esfera reprodutiva demanda sua atenção exclusiva. Essas táticas ideológicas permitem ao capital manter a desigualdade salarial, as condições precárias do trabalho feminino e a sua superexploração, essenciais para o sustento da sociedade competitiva burguesa.

Tais justificativas atuam em favor, não apenas da hegemonia masculina nos diversos aspectos sociais, como também no processo de acumulação às custas da classe trabalhadora, ainda mais intensa nos setores precarizados em que grupos subalternizados são alvos de aparelhos de dominação, dentro e fora de seus ambientes de trabalho. Torna-se evidente, nessa medida, a reapropriação dos antagonismos de gênero pelo capital, promovendo sua manutenção e intensificação. Nota-se, mais uma vez, a associação capitalismo e patriarcado, na medida que o primeiro instrumentaliza o segundo em favor de sua lógica de acumulação, tendo em vista que o barateamento e a precarização da mão de obra feminina intensificam a mais-valia e expandem os lucros para o sistema produtivo.

³⁰ OLIVEIRA, Nielmar de. “Pesquisa do IBGE mostra que mulher ganha menos em todas as ocupações”. Agência Brasil, 2019. Disponível em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-03/pesquisa-do-ibge-mostra-que-mulher-ganha-menos-em-todas-ocupacoes>.

Considerações finais

Portanto, para compreender o caráter social do trabalho no setor de *telemarketing* faz-se necessária uma percepção acerca da maneira com que este se insere na lógica do incipiente pós-fordismo, modelo cuja ascensão é resultado de uma série de transformações no sistema de produção, das quais acentua-se o surgimento de novos postos de trabalho, como o setor de telecomunicações. Este se desenvolve por intermédio de determinações de produção que envolvem diretamente trabalhadores/as responsáveis por tais serviços, como a intensificação do trabalho, a má remuneração, dentre outras condições de adoecimento e precarização do trabalho.

É importante destacar, contudo, que as condições precárias de trabalho não surgiram com a iminência do pós-fordismo, haja vista sua forte presença desde as relações econômicas entre as sociedades pré-capitalistas. Tais condições apenas foram refuncionalizadas e racionalizadas pela nova lógica de produção e manuseadas pelas práticas neoliberais.

O modelo pós-fordista, dessa maneira, ganha enfoque na pesquisa pois é resultado do processo de reestruturação produtiva do capital, responsável por promover o caráter precário racionalizado, organizado por meio da flexibilização e reconfiguração do mesmo. A nova estrutura foi capaz de atuar como meio de acesso a grupos subalternizados, especificamente o contingente proletário feminino, ao mercado de trabalho. Tal lógica está engendrada nas estruturas capitalistas periféricas brasileiras sobre as quais o sistema de produção se desenvolveu. Esse caráter periférico serviu como molde para o florescimento das distintas lógicas de produção, auxiliando na configuração das mesmas de maneira concomitante à arquitetura precária do capital nacional.

Assim, instaura-se um pós-fordismo amarrado às estruturas periféricas, tendo como eixo a promoção de aspectos capazes de dar base à superexploração e a marginalização do trabalho, proporcionando a intensificação de lucros às custas do proletariado precarizado, ocupante das camadas mais expropriadas e mal pagas da sociedade de classes, o chamado precariado. Tendo como foco tal grupo em geral, e a mão de obra feminina, em particular, cabe analisar o caráter histórico da presença de mulheres no mercado de trabalho e das desigualdades preexistentes ao capitalismo, mas reapropriadas por ele.

A presente análise torna possível observar que o sistema capitalista de produção utiliza a desigualdade de gênero, bem como outras estruturas de subalternização social, de maneira estratégica, na medida em que insere tais grupos de trabalhadores/as em empregos precarizados, promovendo a manutenção de seus antagonismos. Por isso a necessidade metodológica da associação nodal entre gênero, raça e classe, pois é a intensificação da superexploração do trabalho do proletariado feminizado e racializado que sustenta o regime de produção do capital.

As investigações aprofundadas no setor de tele atendimentos tornam visíveis como as atividades realizadas neste cumprem com o compromisso fordista de manter a hegemonia burguesa e empresarial por intermédio da precarização de serviços que possuem intensa capacidade de contratação, tendo em vista o crescimento do setor a partir da década de 1990, as parcelas de trabalhadores desempregados e a ascensão de

perspectivas neoliberais de organização de atividades voltadas para o desenvolvimento de novas tecnologias. Uma extraordinária e exorbitante industrialização dos serviços.

Nesse sentido, as empresas de *call center* são responsáveis por cumprir a política do precariado ao impor estruturas organizacionais que instauram a precarização, e intensificação das atividades, a insalubridade, o despotismo, a rotinização, os baixos salários, o estresse, as oportunidades escassas de ascensão, as demissões frequentes, o consequente adoecimento, além de dissuadi-los de qualquer prática coletiva, sindical, grevista, bem como as mais diversas experiências de mobilização protagonizadas por trabalhadores/as em direção à melhoria de suas condições trabalhistas. A organização coletiva se faz capaz de cercear o desmanche das estruturas de competição, individualização e manutenção da marginalização de grupos sociais historicamente presentes em espaços invisibilizados, excludentes e desiguais.

Essa organização antagonica dá luz à compreensão acerca da relação gênero e trabalho, um eixo necessário para o debate emergencial sobre a inferiorização feminina nos diversos âmbitos sociais, especificamente na categoria de classes. A partir da presente análise é possível notar uma dupla apropriação por parte do capitalismo dos antagonismos de gênero preexistentes à relação capitalista: na manutenção das históricas divisões do trabalho mediadas pelo gênero transpostas às relações sociais e organizacionais na realização de atividades; e na inserção marginalizada e desigual da mulher em espaços de reprodução do trabalho precarizado.

Partindo dos aspectos de promoção da precarização dos serviços de tele atividades, faz-se possível a percepção da contradição dessa estrutura precária. Do mesmo modo que, como descrito anteriormente, o setor atrai homens e mulheres para a realização desse trabalho, mas repele-os ao introduzir tais grupos na realização de atividades sob condições marginais e precarizadas. Entretanto, apesar da incongruência, tais empresas seguem sendo um meio de acesso do precariado à manutenção de suas condições básicas de existência. Assim, o vigente sistema de produção atua como reprodutor de diferenças e desigualdades.

Artigo recebido em 24.3.2021

Aprovado em 30.4.2021