



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UNB
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS – IH
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL – SER
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL – PPGPS**

FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES GOMES

**EXPERIÊNCIAS DE OPRESSÕES E RESISTÊNCIAS ENTRE
TRABALHADORAS MARANHENSES DO SETOR DE TELEMARKETING**

Brasília-DF
2024

FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES GOMES

**EXPERIÊNCIAS DE OPRESSÕES E RESISTÊNCIAS ENTRE
TRABALHADORAS MARANHENSES DO SETOR DE TELEMARKETING**

Tese apresentada para banca de defesa como requisito para obtenção do título de doutora no Programa de Pós-Graduação em Política Social – PPGPS do Departamento de Serviço Social – SER da Universidade de Brasília – UnB.

Orientadora: Prof.^a Dr^a Marlene Teixeira – SER/ UnB

Brasília-DF
2024

Ficha catalográfica

G633e

GOMES, FERNANDA

EXPERIÊNCIAS DE OPRESSÕES E RESISTÊNCIAS ENTRE TRABALHADORAS
MARANHENSES DO SETOR DE TELEMARKEETING / FERNANDA GOMES;

orientador Marlene Teixeira. -- Brasília, 2024.179 p.

Tese (Doutorado em Política Social) -- Universidade de Brasília, 2024.

1. Trabalhadoras do telemarketing. 2. Opressões. 3. Resistências. 4. Gênero Raça. 5.
Classe. I. Teixeira, Marlene, orient. II. Título.

FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES GOMES

**EXPERIÊNCIAS DE OPRESSÕES E RESISTÊNCIAS ENTRE
TRABALHADORAS MARANHENSES DO SETOR DE TELEMARKETING**

Tese apresentada para banca de defesa como requisito para obtenção do título de doutora no Programa de Pós-Graduação em Política Social – PPGPS do Departamento de Serviço Social – SER da Universidade de Brasília – UnB.

Aprovada em: 15 / 07 /2024

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr^a Marlene Teixeira
(Orientadora – SER/ UnB)

Prof^a Dr^a Andreia de Oliveira
(SER/ UnB)

Prof. Dr. Thiago Pereira Lima
(CHSB /UFMA)

Dr^a Zora Yonara Torres Costa
(Instituto Federal de Brasília-IFB)

Dr^a Anabelle Carrilho
(Assembleia Legislativa do Goiás-ALEGO)
(Suplente)

*Há séculos elas vêm resistindo contra a dominação, opressão,
Exploração, humilhação e assim travam lutas para viver, trabalhar, existir...*

Às trabalhadoras

Às minhas ancestrais trabalhadoras do campo

*À minha família que emprenhou trabalho árduo para que eu pudesse chegar
aqui.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todas as pessoas que contribuíram direta e indiretamente com esta pesquisa.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001”. A instituição de fomento à pesquisa, o meu agradecimento por tornar esta oportunidade possível.

À professora Dr^a Marlene Teixeira, sou grata por toda experiência partilhada, pela resiliência diante dos desafios da orientação, pela sagacidade no trato a pesquisa e na coordenação do Grupo de Pesquisa Gênero, Política Social e Serviços Sociais – GENPOSS.

Agradeço ao GENPOSS o acolhimento; as trocas valiosas que contribuíram com a minha formação. A solidariedade das colegas componentes do grupo, em especial a Lorrany, Adelita e Zora.

Às professoras, Dr^a Anabelle Carrilho, professora Dr^a Lucélia Pereira e ao professor Dr. Thiago Lima pelas contribuições proveitosas na banca de qualificação. Assim foi possível recalculer a rota do desenvolvimento da pesquisa.

À banca de defesa desta tese por todas as contribuições, recomendações, atenção e empatia.

Ao letrista Tiago Kickhöfel que mesmo diante de tantas adversidades reuniu forças para se dedicar à revisão deste texto.

Ao PPGPS, seu quadro de professoras/es competentes, pelo aprendizado incalculável; a técnica administrativa, Domingas Carneiro pela atenção nas solicitações e dúvidas.

A todas as trabalhadoras participantes, elas deram sentido, movimento a esta pesquisa. Agradeço a confiança, o tempo disponibilizado, o partilhar de suas experiências no trabalho, sobre suas vidas, suas angustias, enfim, suas lutas.

RESUMO

A presente tese empenha uma análise crítica sobre a experiência de trabalhadoras maranhenses do setor de telemarketing, especialmente em relação às estratégias de resistências por elas articuladas frente à precarização que enfrentam em suas atividades laborais. A abordagem crítica da pesquisa parte do materialismo histórico-dialético e o amplia através da perspectiva interseccional a fim de desvelar as opressões de gênero, raça e classe impelidas à força de trabalho das mulheres no referido setor, cuja precariedade das condições trabalhistas representa uma das principais características do imperativo neoliberal: a regressão dos direitos e conquistas civilizatórias. Contextualiza-se que a força de trabalho no setor é majoritariamente composta por mulheres e, a partir de entrevistas realizadas com trabalhadoras do telemarketing em São Luís/MA, elas se declararam negras ou pardas, em condições de vulnerabilidade diversas que, associadas à realidade socioeconômica da capital maranhense, as condicionam ao exército de reserva (superpopulação relativa) promovido pelo desemprego. A pesquisa também aponta que, no caso do Maranhão, essas trabalhadoras não possuem representação sindical, condição que as faz vulneráveis à expropriação do valor da sua força de trabalho inerente ao processo de acúmulo de capital. Assim, os aportes teóricos da pesquisa se constituem de obras referenciais sobre a temática para a apreensão de sua totalidade, a qual é visada a partir da pesquisa empírica engendrada em entrevistas com trabalhadoras de um *call center* da capital maranhense a fim de reconhecer, pela experiência, a realidade laboral sob estudo. Esse material subsidiou a reflexão crítica sobre as opressões sofridas pelas trabalhadoras e sobre as ações de resistências empreendidas por elas para permanecerem no trabalho. Argumenta-se, portanto, que a realidade evidenciada possui estreita relação com as históricas heranças coloniais e patriarcais do Brasil, as quais se reproduzem no mercado de trabalho e perduram ao longo do tempo através da divisão sexual e racial do trabalho, conformando um conjunto de precariedades ao qual as trabalhadoras são expostas. As conclusões desta tese argumentam sobre a necessidade de revelar as práticas opressoras instituídas no mercado de trabalho e sobre a importância de compreendê-las de forma interseccionada para que seja possível enfrentar efetivamente as desigualdades contidas na exploração da força de trabalho das mulheres, especialmente das mulheres negras.

Palavras-chave: Trabalhadoras do telemarketing. Opressões. Resistências. Gênero. Raça. Classe.

SUMMARY

This thesis undertakes a critical analysis of the experience of workers from Maranhão in the telemarketing sector, especially in relation to the resistance strategies they articulate in the face of the precariousness they face in their work activities. The critical approach to the research starts from historical-dialectical materialism and expands it through the intersectional perspective in order to reveal the oppressions of gender, race and class imposed on the women's workforce in that sector, whose precarious working conditions represent one of the main characteristics of the neoliberal imperative: the regression of rights and civilizational achievements. It is contextualized that the workforce in the sector is mostly made up of women and, based on interviews carried out with telemarketing workers in São Luís/MA, the majority declared themselves black or mixed race, in conditions of different vulnerability that, associated with the reality socioeconomic status of the region, conditions them to the reserve army (relative overpopulation) promoted by unemployment. The research also points out that, in the case of Maranhão, these workers do not have union representation, a condition that makes them vulnerable to the expropriation of the value of their labor power inherent in the process of capital accumulation. Thus, the theoretical contributions of the research are made up of reference works on the subject to understand its totality, which is aimed at based on empirical research engendered in interviews with workers at a call center in the capital of Maranhão in order to recognize, through experience, the work reality under study. This material supported critical reflection on the oppression suffered by female workers and on the resistance actions undertaken by them to remain at work. It is argued, therefore, that the reality highlighted is closely related to the historical colonial and patriarchal legacies of Brazil, which are reproduced in the labor market and persist over time through sexual division and racialization, forming a set of precariousness to which female workers are exposed. The conclusions of this thesis argue about the need to reveal the oppressive practices established in the labor market and the importance of understanding them in an intersecting way so that it is possible to effectively confront the inequalities contained in the exploitation of women's workforce, especially women black.

Keywords: Telemarketing Workers. Oppression. Resistance. Gender.Race, Class.

LISTA DE SIGLAS

ABT Associação Brasileira de Telesserviços
CEDAW Convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher

CFESS Conselho Federal de Serviço Social
ABRAREC Associação de Brasileira das Relações Empresa Cliente

CEP/ IH Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Ciências Humanas

C LT Consolidação das Leis do Trabalho

CNPq Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

GENPOSS Grupo de Pesquisa Gênero, Política Social e Serviços Sociais

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IPEA Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas

PPA Plano Plurianual

ONU Organização das Nações Unidas

PEA População Economicamente Ativa

PNAD Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

PPGPS Programa de Pós-graduação em Política Social

SER Departamento de Serviço Social

SINTRATEL Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo

SINTEL-MA Sindicato dos Trabalhadores em Empresa em Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas de São Luís - Estado do Maranhão.

TCLE Termo de consentimento livre e esclarecido

UNB Universidade de Brasília

URA Unidade de Resposta Audível

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO 1 — METODO E CATEGORIAS DE ANALISE: CAMINHOS METODOLÓGICOS NA CONSTRUÇÃO DA PESQUISA	19
1.1. O MÉTODO E A TEORIA SOCIAL CRÍTICA DA INTERSECCIONALIDADE	19
1.2. A PERSPECTIVA DE GÊNERO PARA A COMPREENSÃO DAS DESIGUALDADES	34
CAPÍTULO 2 – PATRIARCADO E CAPITALISMO NA EXPLORAÇÃO DO TRABALHO DAS MULHERES	41
2.1. SOB OS DITAMES DO CAPITALISMO: AS MULHERES NA ATIVIDADE DO TRABALHO.....	46
2.2 A LÓGICA DA EXPLORAÇÃO E DESVALORIZAÇÃO DO TRABALHO DAS MULHERES: TRABALHO DE GRAÇA E MAL PAGAS	51
2.3. AS TRABALHADORAS NO SETOR DAS TELECOMUNICAÇÕES E O IMPERATIVO NEOLIBERAL: “NÃO TÁ PRODUZINDO, VAI PRÁ RUA”	58
CAPÍTULO 3 – HÁ VAGAS NO TELEMARKETING EM SÃO LUÍS-MA	69
3.1 SÃO LUÍS COMO ESPAÇO DA PRECARIZAÇÃO E EXPLORAÇÃO DAS TRABALHADORAS DO TELEMARKETING: FATORES CONSTITUTIVOS DE UMA REALIDADE INTERSECCIONAL.....	69
3.2. O TRABALHO NO TELEMARKETING E FATORES DE OCUPAÇÃO DAS VAGAS EM SÃO LUÍS: ‘AQUI A MAIORIA SÃO MULHERES PARDAS E NEGRAS’.....	72
3.3. POR DENTRO DO CALL CENTER: “ELES PODEM TÁ TE HUMILHANDO, SALÁRIO ATRASADO, E TU TÁ LÁ: OI, TUDO BEM? BOM DIA.”	83
CAPÍTULO 4 – AS TRABALHADORAS DO TELEMARKETING EM SÃO LUIS: EXPERIÊNCIAS DE PRECARIZAÇÃO E OPRESSÃO	91
4.1 O CALL CENTER COMO ESPAÇO DE VIOLÊNCIAS E INSEGURANÇAS: ‘É MUITO INJUSTO O TRABALHO NO CALL CENTER’	91
4.2 NA LINHA E FORA DELA: EXPERIÊNCIAS DE ASSÉDIO MORAL E SOFRIMENTO NO TELEMARKETING	104
4.3 A PRECARIZAÇÃO E A EXPLORAÇÃO NA OPERAÇÃO: ‘CHEGA UM MOMENTO QUE A TUA MENTE, TEU CORPO PEDE SOCORRO’.....	111

4.4. EXPERIÊNCIAS DE RESISTÊNCIAS NO TELEMARKETING: “AMEAÇARAM PARAR PORQUE O SALÁRIO ATRASOU”.....	114
4.5. ENTRE CASA E BAIA: <i>HOME OFFICE</i> FUNCIONANDO DE MANHÃ, DE TARDE E À NOITE.	118
CAPÍTULO 5- A PROBLEMATICA SINDICAL NO SETOR DE TELEMARKETING EM SÃO LUÍS: <i>ELE É TÃO AUSENTE QUE NEM LEMBRO</i>	124
5.1 A CONFIGURAÇÃO DO SINTEL EM SÃO LUÍS.....	124
5.2. A EXPERIÊNCIA DAS TRABALHADORAS FORA DO SINTEL: “NÃO ADIANTA UM POUQUINHO FAZER E A MAIORIA NÃO FAZER”	133
CONSIDERAÇÕES FINAIS	145
REFERÊNCIAS.....	150
APÊNDICE A– ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA AS TRABALHADORAS E TRABALHADORES DO TELEMARKETING	172
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	174
ANEXO 1 – PARECER CEP/IH	176

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa analisa as experiências das trabalhadoras do setor de telemarketing submetidas à precarização e à ausência sindical em São Luís, Maranhão. A força de trabalho do setor é composta majoritariamente por mulheres sob influência da divisão sexual do trabalho e dos processos de desigualdades associadas. Essa atividade laboral é emblemática por demandar a máxima exploração das mulheres trabalhadoras.

A análise da realidade concreta do trabalho situada na totalidade envolve a luta entre capital e trabalho e a reprodução da dominação, as quais imprimem as desigualdades analisadas na especificidade da capital maranhense, de modo que, relacionando sua conjuntura sócio-histórica às relações de opressões interseccionadas, se desvela a condição laboral a qual as trabalhadoras maranhenses estão submetidas. O recorte para mulheres se justifica pelo objetivo de reconhecer a existência das desigualdades vivenciadas por elas e, assim, identificar sua dinâmica operada pelo patriarcado, capitalismo e racismo, que as encaminha ao trabalho precário, e aqui situamos o setor de telemarketing. Isto posto, realizou-se a análise crítica sobre como se desenvolvem opressões que expressam desigualdades e, conseqüentemente, suas expressões, para a permanência no trabalho. Espera-se que a pesquisa possa contribuir com a proposição de Dias (2010), que é a de conferir às mulheres maior visibilidade no mundo do trabalho, bem como a construção de uma identidade como sujeito histórico.

O setor de telemarketing representa um cenário fértil para a análise crítica e reflexiva exposto através das empresas de *call center*¹, e a conseqüente ampliação de empregos sintetiza as principais tendências do mercado de trabalho: formalização, doenças ocupacionais tanto físicas quanto psicossociais², baixos salários, terceirização, significativo aumento do assalariamento feminino, ampliação do emprego no setor de serviços e elevação

¹ Central onde as chamadas são processadas ou recebidas, em alto volume, com objetivos ligados às funções de venda, marketing, serviço ao consumidor, telemarketing, suporte técnico e qualquer outra atividade administrativa especializada (MADRUGA, 2015).

² Em artigo para a *Agência Focruz de Notícias*, Fernanda Marquez apresenta uma análise panorâmica sobre as doenças ocupacionais no setor. Disponível em: <https://agencia.fiocruz.br/operadores-de-telemarketing-s%C3%A3o-v%C3%ADtimas-de-estresse-f%C3%ADsico-e-emocional>. Publicado em: 29 ago. 2005. Acesso em: 20 set. 2023.

da taxa de rotatividade do trabalho. O desenvolvimento dessa atividade sócio-ocupacional é marcado pela acentuada intensificação dos ritmos, aumento da exploração da força de trabalho e introdução de novos métodos de organização produtiva, dando impulso ao aprofundamento da flexibilização e do processo de precarização estrutural do trabalho. Como descrito por Mocelin e Silva (2008, p. 361), os *call centers* são as novas empresas de *telemarketing* que integram tecnologia e recursos humanos, combinando telecomunicações e informática, para processar tráfego de chamadas telefônicas e administrar o relacionamento entre uma empresa e seus clientes. De acordo com os autores, o referido setor foi um dos mais marcados pelas transformações desencadeadas nas últimas décadas, e sua reestruturação, movida, sobretudo, por inovações tecnológicas, alteraram a lógica funcional e organizacional do setor, com impactos negativos para sua classe trabalhadora, formada principalmente por mulheres.

Para conhecer a realidade em que se avulta a problemática foi utilizada a perspectiva crítica da interseccionalidade por constituir-se de uma abordagem que busca capturar as consequências estruturais e as dinâmicas entre eixos de opressão nos quais marcadores sociais se entrelaçam e expressam as múltiplas faces da realidade analisada.

A interseccionalidade revela, segundo Bilge e Collins (2016), uma estrutura de interseção entre desigualdades sociais e desigualdade econômica como medida da desigualdade social global, a qual permite “Pensar transversalmente toda arquitetura de desigualdades estruturais e oportunidades de vida assimétricas” (COLLINS, 2019, p. 119, *apud* CONCEIÇÃO, 2021, p. 2). Portanto, a Interseccionalidade surge como ferramenta que oferece possibilidades de análises críticas mais profundas, “uma janela para pensar sobre o significado de ações sociais na promoção de mudança social” (COLLINS, 2019, p. 1), pois dialoga com “as complexidades de um mundo social em mudança” (COLLINS, 2019, p. 2). Por isso, e a despeito de toda essa dura realidade, Beaud e Pialoux (2009, p. 11) defendem que se continue a estudar a realidade operária, “porque essa é uma questão cada vez mais atual, e porque é preciso continuar a ir às fábricas para ver como se trabalha”.

De acordo com Braga (2014), atraídas pelos novos postos formais de trabalho abertos no setor de serviços nos anos 2000, as filhas das empregadas domésticas entraram aos milhares na indústria do *call center*. O setor que mais

inseriu trabalhadores, em especial mulheres não brancas. No Brasil, a indústria do *call center* formou-se recentemente, sendo que 96% das centrais de teleatividades brasileiras foram criadas após 1990 e o restante a partir de 1998, ano da privatização do sistema Telebrás e auge do neoliberalismo no país. A Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), entidade que representa as principais companhias de *call center*, estima que, em 2012, mais de 1,4 milhão de trabalhadores estariam empregados. Esse crescimento transformou o setor de *call center* na principal porta de entrada para os jovens no mercado formal de trabalho do país, além de criar a segunda e a terceira maiores empregadoras privadas brasileiras, respectivamente as companhias Contax (com 78.200 funcionários) e Atento (com 76.400 funcionários).

As transformações ocorridas impactam a força de trabalho em questão, gerando consequências negativas para a vida das trabalhadoras, visto elas ocuparem a maior parte das vagas. É importante analisar como essas trabalhadoras estão vivenciando o conjunto de precariedades impressas nessa atividade laboral, as possibilidades de estratégias e microrresistências para lidar com a precarização. De tal maneira, é necessário relacionar os elementos ligados ao formato do trabalho, o que Alves (2009) identifica como a constituição de um novo nexo psicofísico capaz de moldar e direcionar ação e pensamento de operários e empregados em conformidade com a racionalização da produção e que também funcionam como estratégia do capital para manipular e dominar a classe trabalhadora. É importante dar visibilidade às experiências das trabalhadoras no mundo do trabalho por compreender que tais experiências abrigam inúmeras desigualdades de diversas ordens, fatores associados e imbricados que, no setor de telemarketing, não fogem à lógica perversa do patriarcado-racismo-capitalismo.

Tal problemática de pesquisa foi identificada e analisada a partir desse cenário, tendo em vista a necessidade de desvendar a experiência das trabalhadoras maranhenses em meio à precarização, considerando os fatores associados às engrenagens do trabalho no setor de telemarketing. É importante ressaltar que a precarização, apesar de ser compreendida como característica generalizada no capitalismo mundial, não se manifesta de forma homogênea em todas as partes do mundo, especialmente quando consideramos a condição periférica dos estados, como é o caso do Maranhão. De tal maneira, as

especificidades, as desigualdades, as condições de vida, as particularidades, os enfrentamentos ou os não enfrentamentos não são vivenciados de forma universalizada. Assim, este estudo alega seu sentido teórico-prático.

Nesse sentido, cabe também destacar as intersecções de gênero, raça e classe ao contexto socioeconômico da capital maranhense, pois é de suma importância conhecer a dinâmica territorial na qual se localizam esses corpos que servem à máxima exploração capitalista. Logo, esses fatores foram considerados e analisados nesta pesquisa. Na concepção de Collins (2022), as relações entre essas categorias estão em suas especificidades e devem ser estudadas e teorizadas de forma empírica, não simplesmente presumidas por conveniência heurística.

Para conhecer a realidade do trabalho precário vivenciada pelas trabalhadoras do setor de telemarketing foram construídas e aplicadas entrevistas no formato semiestruturado, de modo a identificar a dinâmica e os processos relacionados às ações desenvolvidas pelas trabalhadoras tanto no que tange aos enfrentamentos diretos, quanto às ações que não se concretizam, pois, como expõe Collins (2010, p. 113), pessoas oprimidas podem não revelar seu verdadeiro *self* por razões de autoproteção.

A entrevista semiestruturada se configura como “um dos principais meios que tem o investigador para realizar uma colheita de dados” (TRIVIÑOS, 1987, p. 143). Esse modelo tem como característica a formulação de questionamentos apoiados em teorias e hipóteses relacionadas ao tema da pesquisa. Assim, foi possível cumprir a expectativa em relação aos objetivos propostos, quais sejam: contextualizar o debate teórico em torno das categorias e do método que relacionam feminização e precarização do trabalho; analisar a expansão das centrais de teleatendimento na capital maranhense, concebendo gênero, relações étnico-raciais e as condições socioeconômicas para a acumulação do capital; relacionar a precarização no trabalho produtivo e as formas de enfrentamento por parte das trabalhadoras no setor de telemarketing; analisar a relação das trabalhadoras com o sindicato da categoria em São Luís.

As entrevistas foram conduzidas, então, abrangendo a problemática investigada a partir de um roteiro-guia, composto por perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas

da entrevista. Desse modo, as informações construídas de forma livre. As entrevistas concedidas ocorreram seguindo as normas éticas e utilizando o termo de consentimento livre e esclarecido no qual as trabalhadoras entrevistadas ficaram cientes do que se tratava a pesquisa e, ao assiná-lo, autorizaram que as informações prestadas fossem analisadas na pesquisa em questão.

O material levantado na experiência da pesquisa foi trabalhado através da técnica de análise de conteúdo, que, para Bardin (1977), expressa um conjunto de técnicas de análise das comunicações e se utiliza de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Silva e Fossá (2013) esclarecem que, quanto à interpretação, a análise de conteúdo movimenta-se entre dois polos: o rigor da objetividade e a fecundidade da subjetividade. A técnica é orientada para o rigor na sua utilização, para que sejam sanadas as dúvidas sobre o que está sendo investigado, oportunizando o objeto da pesquisa concernente seja questionado. De acordo com Campos (2004), a seleção das unidades de análise (ou unidades de significados) é uma das mais básicas e importantes decisões para o pesquisador. Assim, nos estudos qualitativos, o investigador é orientado pelas questões de pesquisa e, frequentemente, as unidades de análise incluem palavras, sentenças, frases, parágrafos ou um texto completo de entrevistas, diários ou livros.

Na perspectiva de Minayo (2006), a análise de conteúdo diz respeito às técnicas de pesquisa que permitem tornar aplicáveis e válidas as inferências sobre dados de um determinado contexto por meio de procedimentos especializados e científicos. Assim, a pesquisa utilizará o conteúdo das entrevistas, que foram transcritas e analisadas, realizando as aproximações com bases teóricas publicadas sobre a temática, realizando a intercalação entre as experiências vivenciadas pelas trabalhadoras, expostas por meio de frases, parágrafos e/ou texto completo de entrevistas, bem como o meu posicionamento enquanto pesquisadora, para relacionar o referencial teórico e a realidade exposta. A composição teórica desta pesquisa utilizar-se-á de referências bibliográficas sobre a temática disponibilizadas em livros, textos, cadernos, artigos publicados e sites relacionados, entre outros.

A primeira abordagem às trabalhadoras foi realizada em uma parada de ônibus localizada nas proximidades do *call center* onde a entrevistada trabalha.

Na ocasião, falei sobre a pesquisa, perguntei se ela poderia conceder uma entrevista para falar sobre o seu trabalho e esta concordou. Ao concluir a referida entrevista, solicitei indicações de colegas de trabalho que pudessem contribuir com a pesquisa e, dessa maneira, se deram algumas entrevistas, enquanto outras foram marcadas no estacionamento da empresa para outro momento e as demais ocorreram no momento da saída do *call center*. Essa experiência de pesquisa comprovou o argumento de Vinuto(2014), de que o quadro de amostragem pode crescer a cada entrevista, caso seja do interesse do pesquisador, até que, eventualmente se torne saturado. Conforme Fonseca (2010), o próprio dinamismo do campo revela que não há fórmula pronta nem código legal que consiga garantir o bom procedimento dos cientistas. O autor aponta para a necessidade de discussões constantemente renovadas a fim de examinar as exigências éticas da pesquisa diante das (sempre) novas circunstâncias. Diante dessa mudança, é preciso conceber novos questionamentos para dar conta das respostas necessárias à compreensão da problemática.

Esta pesquisa, portanto, é de ordem qualitativa. Na concepção de Chizzoti (2003), a pesquisa qualitativa está associada a um trabalho empírico, por meio do desenvolvimento de pesquisa de campo a qual visa reunir e organizar um conjunto comprobatório de informações, sejam elas documentadas, escritas, oralizadas, gravadas em áudio ou videografadas, que sirva para fundamentar a pesquisa

As entrevistas foram realizadas com as trabalhadoras da empresa de teleatendimento Elo Contact Center, na capital maranhense. Fundado em 2012, o Grupo Elo é atualmente composto pelas empresas Elo Contact Center, Conecta, KTS e TOP, com escritórios em São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ) e São Luís (MA). Nas informações divulgadas, não há consenso em relação ao número de “colaboradores” em São Luís, variando entre 5 e 7.500. A empresa faz parte de um dos maiores grupos empresariais do país, com faturamento anual de 500 milhões³.

A realização da análise foi baseada nas falas das trabalhadoras, as quais oportunizaram reconhecer a dimensão de suas experiências no setor de

³ Informação extraída do site oficial da empresa. Disponível em: <https://www.grupoelo.com/>. Acesso em: 10 set. 2023.

telemarketing e as estratégias que esse tipo de atividade laboral usa para a exploração da força de trabalho e extração de lucro. Por isso, nesta pesquisa, se concebe gênero, raça e classe como relações entrelaçadas, visto que o espaço de trabalho estudado é profundamente marcado por processos de flexibilização e precarização nos quais essas categorias estão engendradas, fato que, conseqüentemente, compromete as formas de organização e representação das trabalhadoras do referido setor.

Nesse contexto, buscou-se averiguar as possibilidades e estratégias de resistência das trabalhadoras frente às condições de precarização expostas, ou seja, analisar as relações sociais que permeiam o mundo do trabalho fortemente marcado pelas relações de gênero e que tem no setor de telemarketing a representação majoritária desse corpo laboral. A pesquisa foi empenhada para examinar os elementos tanto de exploração quanto de dominação do trabalho pelo capital a partir das experiências vivenciadas pelas mulheres no referido setor, de modo a conhecer suas demandas, bem como as ações de enfrentamento à precarização, sobre as quais se identificou que, nessa atividade laboral, as das trabalhadoras não possuem vínculos sindicais. Assim, construiu-se a questão central desta pesquisa: Se não há relação sindical em uma atividade laboral que possui forte processo de precarização, sendo constituída majoritariamente pela força de trabalho feminina e racializada e submetida a múltiplas jornadas, de que maneira as trabalhadoras resistem à exploração do trabalho precário no setor de telemarketing?

Afim de cumprir a análise sobre a problemática, esta tese se desenvolveu em cinco capítulos. O capítulo I expõe e desenvolve o método e relaciona as categorias analíticas centrais da pesquisa. Argumenta-se que as categorias contribuíram para desvelar a problemática, permeada por relações interseccionadas, as quais determinam o valor do trabalho das mulheres e as condições vivenciadas por elas em trabalhos precários, como experienciado no setor de telemarketing.

O capítulo II realiza uma abordagem a partir da perspectiva de gênero, localizando patriarcado e capitalismo como sistemas de dominação que operam juntos, reproduzindo e aprofundando desigualdades, dentre elas as de gênero, através da divisão sexual do trabalho, que, por sua vez, também estão

relacionadas às categorias de classe e de raça, que conduzem as mulheres como força de trabalho predominante no telemarketing.

O capítulo III desenvolve a análise sobre território, gênero e raça no processo de expansão das centrais de teleatendimento a fim de decodificar as estratégias de acumulação do capital em espaços subalternos e sua relação com a exploração da força de trabalho feminina em São Luís.

O capítulo IV analisa as experiências das trabalhadoras na busca por melhoria das condições de trabalho no setor de telemarketing, as estratégias de enfrentamento e resistência às dinâmicas de exploração no exercício da atividade laboral cotidiana, observadas como articulações associadas que expressam as desigualdades e aprofundam a precarização da força de trabalho das maranhenses.

O capítulo V identifica a questão sindical como fator indissociável do conjunto de precariedades contidas no telemarketing, abordando os efeitos negativos da ausência sindical no setor.

O conjunto da pesquisa traçou um caminho investigativo, fundamentado na teoria aplicada à realidade vivenciada pelas trabalhadoras no cotidiano do trabalho precário no setor do telemarketing. Uma temática complexa, concreta e contraditória, de necessário debate sob a perspectiva da teoria social crítica e interseccional, que contribuiu para desvendar e relacionar o perfil dessas mulheres, onde estão localizadas, como têm se inserido e sob quais condições têm permanecido no mercado de trabalho, evidenciando que elas se encontram sob sistemas de opressões.

Por fim, as conclusões da tese apontam para a necessidade de exercitar a crítica no sentido de pensar políticas sociais que promovam o acesso, a permanência e a estabilidade laboral livre de opressões para que haja ampla e efetiva participação das trabalhadoras nas esferas econômica, social e política, de modo que suas demandas se tornem garantias reais de direitos.

CAPÍTULO 1 - MÉTODO E CATEGORIAS DE ANÁLISE: CAMINHOS METODOLÓGICOS NA CONSTRUÇÃO DA PESQUISA

1.1 O MÉTODO E A TEORIA SOCIAL CRÍTICA DA INTERSECCIONALIDADE

Este capítulo se localiza como introdutório na pesquisa, cumprindo a identificação do método e das categorias teóricas que contribuem para a construção do conhecimento, permitindo decodificar e analisar a complexa condição das mulheres no trabalho precário. Para tanto, como ponto de partida, é preciso a totalidade, pois ela é ontológica, é parte do processo que conduz à possibilidade de apreensão sobre os diferentes níveis de abstração da realidade analisada, enfim, seu movimento fundamental. Isto posto, a classe trabalhadora deve ser pensada em sua experiência histórica concreta, levando em consideração a dimensão racial e de gênero.

O materialismo histórico-dialético se faz presente nesta análise por conceber a sociedade na dinâmica em que desenvolvimento e transformações sociais são determinadas pelo modo como os seres humanos produzem coletivamente suas vidas. Tal processo sócio-histórico é constituído através do trabalho e de sua organização, das estruturas políticas, das classes sociais e da luta de classes.

A evolução histórica, desde as sociedades mais remotas até a atual, seria resultado das lutas de classes decorrentes da "exploração do homem pelo homem", assim, ao longo do tempo, podemos localizar relações antagônicas como os senhores e os escravos, nas sociedades antigas, os servos oprimidos e os senhores opressores, no feudalismo, a classe trabalhadora e a burguesia, no capitalismo contemporâneo. Frente ao exposto, é preciso interseccionar, pois nos permite visibilizar as opressões e assim ter condições para promover a análise crítica e ampliada sobre as experiências das trabalhadoras, com atenção para a questão racial e trabalho precário, desnaturalizar essa condição com vistas ao seu enfrentamento, pois ele carrega profundas desigualdades que afetam de modo negativo a vida dessas trabalhadoras.

A mediação teórica aqui proposta realiza um esforço para analisar a problemática complexa sobre as mulheres trabalhadoras localizadas na periferia do sistema capitalista. Portanto, o embasamento teórico desta pesquisa reuniu

autoras e autores cujos trabalhos contribuíram ao reconhecimento da realidade vivenciada por essas mulheres. Eis que este texto se constitui como uma análise crítica acerca dos elementos coloniais e neocoloniais⁴ que fazem parte da modernidade no sistema capitalista. Por isso, o método utilizado reflete categorias críticas que abrigam a perspectiva feminista, antirracista, anticapitalista e antipatriarcal, assim, evidenciamos gênero, raça e classe como dimensões orgânicas imbricadas na história da classe trabalhadora, para, conseqüentemente, realizar a análise de uma situação concreta: a experiência das trabalhadoras do setor de telemarketing submetidas ao trabalho precário em São Luís-Maranhão.

Nesse sentido, é preciso situar as categorias interseccionadas que dão respaldo à análise. A primeira categoria aventada é a raça, que, para Ianni (1978), diz respeito às diferenças raciais, socialmente reelaboradas, criadas ou codificadas, que são continuamente reproduzidas, preservando, alterando, reduzindo ou mesmo acentuando as características físicas, fenotípicas, psicológicas ou culturais que distinguiriam o branco do negro. Na concepção de Almeida (2018), raça agrega atributos de cunho biológico e características étnica/cultural:

Como característica biológica, em que a identidade racial será atribuída por algum traço físico, como a cor da pele por exemplo; e 2. Como característica etno-cultural, em que a identidade será associada à origem geográfica, à religião, à língua ou outros costumes, uma forma certa de existir. À configuração de processos discriminatórios a partir do registro etno-cultural Frantz Fanon denomina racismo estrutural (ALMEIDA, 2018, pp. 21-22).

Essa construção foi utilizada para justificar a dominação, exploração e opressão através do trabalho escravo e se reproduziu ao longo dos séculos para

⁴ O conceito de colonialismo tem sido usado, acima de tudo, como um fenômeno que explica as relações assimétricas e de dominação entre diferentes povos e nações; no entanto, também se manifesta em âmbito interno ao reproduzir, sob novas formas, antigas relações de poder. O neocolonialismo não apenas organiza os países da periferia do capitalismo a partir dos interesses das grandes potências, mas retira-lhes tudo que possa ser transformado em mercadoria, inclusive os direitos sociais. Em paralelo, faz com que as sociedades dominadas adotem os mesmos valores culturais do explorador em: Disponível em <https://www.uece.br/nacionalidades/noticias-2/lista-de-noticias/chamada-para-edicao-tematica-colonialismo-e-neocolonialismo-na-america-latina-e-africa/> acesso: 12 jun 2024.

garantir o uso da força de trabalho de pessoas negras, principalmente em ocupações precárias. Patrícia Hill Collins (2019) explica que a dominação tem função essencial nesse processo pois organiza as hierarquias de poder, conformando-se, de tal maneira,

(1) um arranjo particular de sistemas interseccionais de opressão, por exemplo, raça, gênero, sexualidade, situação migratória, etnia e idade; e (2) uma organização particular de seus domínios de poder, por exemplo, estrutural, disciplinar, hegemônico e interpessoal (COLLINS, 2019, p. 460).

É por meio dessa estruturação que podemos constatar as opressões imbricadas, reproduzindo-as e/ou desenvolvendo-as, nas relações da vida em sociedade e em suas instituições de forma estrutural, refletindo desigualdades que afetam, principalmente, as mulheres negras. Por perceber essa condição, Lélia Gonzalez (1981) infere que a condição da mulher negra é vivenciada por meio de uma lógica que as posiciona no lugar de inferioridade no país, pois sofre opressões tanto de raça quanto de gênero. Ainda, à condição também se associa a opressão de classe, quando examinamos a ocupação dessas mulheres no mercado de trabalho, suas atividades laborais e seu cotidiano de modo geral. Portanto, evidencia-se que a experiência de vida da mulher negra é afetada de forma estruturalmente negativa pelas opressões do patriarcado, racismo e capitalismo. Nesse contexto, Eurico (2022) aponta:

A utilização da categoria 'raça' é assertiva, pois proporciona a identificação das pessoas conforme seu grupo de origem e desvela os processos de inclusão/exclusão a que elas estão submetidas por serem brancas, negras, indígenas ou asiáticas. A adoção da categoria raça não parte da concepção biológica de ser humano; antes, pressupõe a condição do ser social, a quem se atribuem valores positivos e negativos, com base em uma escala evolutiva, perversamente produzida pelo grupo racial branco. Portanto, a coleta do quesito raça/cor/etnia não é uma falsa questão. As manifestações cotidianas de discriminação e preconceito étnico-racial se constroem, no processo de sociabilidade, a partir da elaboração de um conjunto de atributos físicos, intelectuais, culturais e religiosos, que hierarquizam e definem, a priori, os lugares sociais ocupados por cada grupo em particular (EURICO, 2022, pp. 1-2).

Concebendo esta realidade, podemos inferir que a questão racial em nosso país precisa ser entendida como parte dos conflitos de classe. Em vista disso, como assevera Almeida (2018), é necessário relacionar a luta de classes com a questão racial uma vez que o racismo é estrutural e, conseqüentemente, reproduzido pelas instituições. Fernandes (1971) aponta que classe social pode ser definida através das “oportunidades de especialização ocupacional, de acumulação de riqueza, de distribuição do ócio, de aquisição de prestígio, de participação da cultura e de exercício da autoridade” (1971, pp. 74-75).

No contexto das trabalhadoras negras, a história demonstra que sua inserção, localização no mercado de trabalho tem origem nas posições ocupadas por elas no período que em imperava o trabalho escravo, posições as quais ainda se mantêm. Tais funções impostas pela ordem sociocultural às diferenças (dentre as quais, conforme exposto são identificadas, além da raça, diferenças de gênero e de classe) conformam a experiência vivenciada pelas mulheres negras, inseridas no trabalho como empregadas domésticas, em reflexo às suas experiências no violento processo sócio-histórico da escravização, onde eram detidas para o trabalho doméstico no interior das casas dos senhores. Isto posto, a condição da mulher trabalhadora negra na sociedade capitalista é atravessada por múltiplas formas de dominação e opressão históricas, dentre elas gênero, raça e classe, as quais se dão de maneira estrutural na sociedade.

Por tanto, é de suma importância interseccionar as categorias críticas presentes no contexto social sob análise pois, como asseveram Biroli e Miguel (2014):

Uma análise das relações de gênero que não problematize o modo como as desigualdades de classe e de raça conformam o gênero, posicionando diferentemente as mulheres nas relações de poder e estabelecendo hierarquias entre elas, pode colaborar para suspender a validade de experiências e interesses de muitas mulheres. Seu potencial analítico assim como seu potencial transformador são, portanto, reduzidos (BIROLI; MIGUEL, 2014, p. 29).

Corroborando a essa perspectiva, Sueli Carneiro (2019) chama atenção para a necessidade de interseccionar gênero e raça a fim de produzir uma crítica

consistente, que sirva como ferramenta para romper o preconceito e o silêncio histórico ligados às opressões.

Desprezar a variável racial na temática de gênero é deixar de aprofundar a compreensão de fatores culturais racistas e preconceituosos determinantes nas violações dos direitos humanos das mulheres no Brasil que estão intimamente articulados com a visão segundo a qual há seres humanos menos humanos do que outros, e, portanto, aceita-se complacientemente que estes não sejam tratados como detentores de direitos (CARNEIRO, 2019, p. 165).

Deste modo, a postura assumida deve ser do feminismo decolonial, da intersecção, haja vista a necessidade urgente de elaboração de políticas públicas na perspectiva antirracista, anticapitalista e antipatriarcal, pois estas expõem a realidade e fazem emergir as nuances da invisibilidade e das desigualdades enfrentadas pelas trabalhadoras negras e da vinculação direta entre acumulação capitalista através do racismo e do patriarcado. Tais construções sócio-históricas permitem que a estrutura de dominação e opressão construída pelo modo de produção capitalista permaneça intacta no processo de exploração da força de trabalho das mulheres.

Nancy Fraser (2021), em sua análise sobre o sistema capitalista, o classifica como uma forma de organização não apenas da produção e trocas econômicas, mas da *relação* da produção e da troca com uma ampla gama de atividades e processos sociais tidos como não econômicos, que tornam a economia possível. Para expandir a compreensão sobre esse sistema é necessário incluir em sua análise crítica as categorias de gênero e raça, dado que foram negligenciadas da história para o interior de nossas periodizações. A autora aponta o acúmulo de capital através da riqueza confiscada das populações subjugadas uma das formas de permanência do sistema capitalista (FRASER, 2021). Quase sempre dominadas racialmente, essas populações são destinadas à expropriação, situação na qual seu trabalho pode ser tomado sem remuneração e canalizado para os circuitos de acumulação. Nesse sentido, Falquet (2012) esclarece que,

Em termos de classe e das relações de exploração, o “trabalho desvalorizado” ou “trabalho considerado

feminino”, tipo de trabalho proletário que não teria atingido o estágio de desenvolvimento completo, permite fazer uma relação entre sexo e classe por um lado, entre “raça” e classe por outro. Na verdade, este trabalho desvalorizado obriga que a mão de obra desfavorecida se deixe apropriar precisamente para completar o salário muito baixo obtido por meio da exploração. É em torno desse trabalho desvalorizado que se desenvolve a rearticulação neoliberal das relações sociais, no que eu proponho chamar de uma lógica de vasos comunicantes (FALQUET, 2012, p. 170).

Compartilhando desta crítica sobre o trabalho expropriado das mulheres, mal pago ou até não remunerado, como fonte da acumulação capitalista, Silvia Federici (2021) busca evidências contrastantes no patriarcado para pensar sobre as formas específicas da exploração à qual as mulheres têm sido submetidas na sociedade capitalista, levando em consideração o gênero como categoria central de análise e demonstrando que a produção capitalista tem íntima relação como o patriarcado e com sua lógica de naturalização do trabalho na reprodução. Segundo a autora,

Os comuns buscam expandir a cooperação social, destruir o controle do mercado e do Estado sobre nossas vidas, promover o compartilhamento de riqueza e, dessa forma, dar fim à acumulação capitalista (FEDERICI, 2021, p. 95).

Compreendido isto, interseccionar as categorias sociais sob as quais as experiências das mulheres no mundo do trabalho estão condicionadas nos permite desvelar a funcionalidade das diversas opressões que elas vivenciam na sociedade capitalista. Eis que, nesta pesquisa, tal abordagem será engendrada a partir das experiências laborais precárias das trabalhadoras do telemarketing de São Luís/Maranhão.

Esta análise, aponta a concepção defendida por Haraway (2004) de que gênero é um conceito desenvolvido para contestar a naturalização da diferença sexual em múltiplas arenas de luta. A teoria e a prática feminista em torno de gênero buscam explicar e transformar sistemas históricos de diferença sexual nos quais “homens” e “mulheres” são socialmente constituídos e posicionados em relações de hierarquia e antagonismo.

Diante da necessidade de conhecer a realidade vivenciada pelas trabalhadoras para refleti-la criticamente, é fundamental abordá-la em sua totalidade, pois, de acordo com Cisne (2012),

Uma análise crítica acerca das relações sociais, dentro de uma perspectiva de totalidade que não permite fragmentar a realidade, buscando desvelá-la, indo além do aparente, das representações, sem esquecer a essência dos fenômenos sociais e suas determinações (CISNE, 2012, p. 94).

Logo, nós, pesquisadoras e pesquisadores, devemos romper a aparência dos fenômenos, o que, no presente estudo, significa expandir a análise para além da constatação de um setor laboral majoritariamente feminino. É preciso investigar, sobre quem são essas mulheres, onde estão localizadas, sobre suas demandas e os desafios que permeiam sua experiência no mundo do trabalho. Segundo Guerra (2009, p. 7), “o conhecimento oriundo da razão dialética capta o movimento do objeto, a sua lógica de constituição, percebe o que o objeto é e como chegou a ser o que é (seu processo de constituição), quais seus fundamentos, sua capacidade de transformar-se em outro”. Na mesma esteira, Cisne (2018) argumenta que os estudos feministas marxistas possibilitam uma perspectiva teórica e político-interventiva de desnaturalização das particularidades manifestas em diversas desigualdades.

Heleieth Saffioti (2015) contribuiu significativamente para a compreensão das opressões a partir da metáfora do “nó”. Em suma, a metáfora descreve que esses fenômenos são formados por um entrelaçamento no qual estão contidos o racismo, as opressões de gênero e de classe social, operando de forma combinada:

Uma pessoa não é discriminada por ser mulher, trabalhadora e negra. Efetivamente, uma mulher não é duplamente discriminada, porque, além de mulher, é ainda uma trabalhadora assalariada. Ou, ainda, não é triplamente discriminada. Não se trata de variáveis, mas sim de determinações, de qualidades, que tornam a situação destas mulheres muito mais complexa (SAFFIOTI, 2015, p. 115).

Portanto, concebendo esta realidade como multifacetada e complexa por reunir uma gama de relações entrelaçadas pelo patriarcado, divisão sexual

de trabalho, capitalismo, classe, raça, trazemos a perspectiva da interseccionalidade como proposta de teoria social crítica, pois, como afirma Collins (2022, p. 3), “a interseccionalidade, após se firmar como campo da investigação, caminha para se tornar uma teoria social crítica capaz de abordar dilemas sociais contemporâneos e as mudanças necessárias para solucioná-las”.

Formas de opressão não operam em singularidade; elas se entrecruzam. O racismo, por exemplo, não funciona como uma ideologia e uma estrutura distintas, ele interage com outras ideologias e estruturas de dominação como o sexismo (ESSED, 1991; HOOKS, 1989 *apud* KILOMBA, 2021). A interseccionalidade pode ser vista como uma forma de investigação crítica e de práxis precisamente porque tem sido forjada por ideias de políticas emancipatórias de fora das instituições sociais poderosas, assim como essas ideias têm sido retomadas por tais instituições (COLLINS; E BILGE, 2016).

De acordo com Collins (2022), a interseccionalidade é uma ferramenta para criticar a ordem social, fornecer o mapa do caminho para sua transformação, levando a sério o conhecimento produzido pelos grupos marginalizados. Encontra-se em um ponto ideal entre a análise crítica da realidade e a ação social e, ainda, pode cultivar as conexões mais fortes entre ambas, provando ser bastante resiliente e útil. Sendo, desse modo, “indispensável integrar plenamente em nossas análises os efeitos conjugados de várias relações sociais de poder: de sexo (inclusa a sexualidade), de classe e de ‘raça’” (FALQUET, 2008, p. 122).

A concepção interseccional é um debate protagonizado pelos movimentos sociais, bem como por intelectuais feministas, especialmente as negras. Seguimos no propósito de contribuir com a práxis crítica com o debate, com a produção de conhecimentos, na decodificação da realidade multifacetada, como a proposta feminista decolonial das teóricas Lélia Gonzalez (2019), Françoise Vergès (2020) e outras que contribuem significativamente para a compreensão, questionamento sobre as permanências e desigualdades provenientes do processo de colonização, analisando os seus impactos nas vidas das mulheres negras e racializadas. As autoras que abordam a interseccionalidade foram utilizadas nesta pesquisa como base por considerarmos que tal perspectiva representa uma proposta teórica para

entender o real, assim como para pensar na possibilidade de uma nova ordem societária sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero.

Para Vergés (2020), a perspectiva decolonial trata-se de uma leitura que reivindica a radicalidade do feminismo como uma expressão da luta das mulheres do Sul Global⁵, situando-o como uma forma de oposição ao patriarcado, ao capitalismo e ao racismo-colonialismo, ao mesmo tempo em que aponta para as fragilidades do feminismo hegemônico – notadamente branco e liberal –, a que autora denomina de civilizatório. Esta vertente reforça, para Vergès, o processo de exploração-domação-opressão das mulheres colonizadas quando constrói uma perspectiva política travestida de um projeto de emancipação feminina, criado à luz de uma concepção pouco inclusiva de emancipação das mulheres.

Na concepção de Cisne e Gurgel (2008), em diferentes conjunturas, o feminismo passou a ocupar a cena pública com suas bandeiras de luta, ações e estratégias que, no geral, se constituem como questionamento às bases da exploração-domação que demarcam a experiência das mulheres ao longo da história patriarcal.

A particularidade sobre as trabalhadoras vivenciando o trabalho precário no setor de telemarketing em São Luís demandou perspectivas que construíssem subsídios à discussão e análises sobre a realidade social as quais considerassem o entrelaçamento dos pilares das desigualdades raciais, de gênero e de classe.

A percepção da realidade vivenciada no setor de telemarketing demandou um caminho analítico objetivo, o da realidade factual, e esta apontou para o método materialista, que, na sua especificidade, indicou a interseccionalidade como abordagem ideal ao desenvolvimento da tese. Em conjunto, foi pensado e construído o planejamento para as técnicas de pesquisa e abordagem de campo, de modo a ter acesso às trabalhadoras de telemarketing em um *call center* da capital maranhense, para criticar as múltiplas opressões às quais elas estão

⁵ Norte/Sul é uma nomenclatura utilizada na área das Ciências Sociais para demarcar a divisão global entre os países colonizadores e imperialistas (em especial, os Estados Europeus) daqueles que sofreram com o processo de espoliação, expropriação e exploração por eles realizado - desde o século XV - também chamados de países colonizados. A esse respeito, ver: SANTOS, Boaventura de Sousa. Para além do pensamento abissal: das linhas globais a uma ecologia de saberes. In: SANTOS, Boaventura de Sousa; MENESES, Maria Paula. **Epistemologias do Sul**. Coimbra: Edições Almedina, 2009. p. 23-71.

submetidas em suas experiências laborais, para romper com a concepção que Clovis Moura (1981) classifica de mera abstração, que funciona de acordo com os mecanismos que asseguram a normalidade da estruturas que agregam opressões.

As falas utilizadas na análise desta pesquisa referem-se a relatos de 11 trabalhadoras do setor de telemarketing, denominadas ‘colaboradoras’ pela empresa de *call center*. Elas foram nomeadas através de letras do alfabeto, garantindo seu anonimato e segurança para falar sobre questões tão complexas que envolvem suas vidas na atividade do trabalho e demais relações associadas.

Para uma maior compreensão sobre as referidas trabalhadoras participantes desta pesquisa, explicitar-se-á o perfil a seguir:

Trabalhadora L: possui 25 de anos de idade; se identifica como parda; cursava a faculdade de Pedagogia, mas trancou o curso durante a pandemia por se sentir desmotivada; concluiu um curso profissionalizante em Estética; antes do emprego atual, estava desempregada. Está na empresa há um ano e sete meses, onde ocupa a função de operadora de telemarketing.

Trabalhadora R: possui 32 anos de idade; tem um filho; se declara negra; está realizando curso superior em Recursos Humanos. Está na empresa há nove meses – cinco destes como operadora e o restante como supervisora. Antes deste emprego, trabalhava no comércio, porém, recebendo muito pouco, pediu para sair. Passou dois meses desempregada, até que foi chamada para a vaga de atendente telemarketing.

Trabalhadora A: possui 22 anos de idade; se identifica como parda; cursa ensino superior em Serviço Social. Está na empresa há dois anos. Antes, trabalhava em um supermercado, um trabalho com carga horária extensa e muito cansativo para conciliar com a faculdade e ainda dar conta dos afazeres domésticos.

Trabalhadora T: possui 29 anos; se identifica como parda; possui ensino médio completo. Está na função de operadora há nove anos. Antes do telemarketing, trabalhava como vendedora de roupas para terceiros. Como atendente de telemarketing, ela pôde conciliar o trabalho com a maternidade e cuidados com a casa.

Trabalhadora V: possui 24 anos; Ensino Médio completo; se identifica como negra. Está há um ano como operadora de *telemarketing*. Antes deste

emprego, ela trabalhava no mesmo setor, em outra empresa, mas pediu demissão no período da pandemia da Covid-19, pois ficou com medo de contaminar o filho pequeno. Atualmente, entrou com um pedido para *home office* que está sendo avaliado pela chefia. Esse pedido se deu porque sua irmã, que também é atendente de *telemarketing*, teve seu horário de trabalho alterado e, por isso, não tem mais com quem deixar o filho para ir trabalhar.

Trabalhadora J: tem 42 anos; se identifica como parda; trabalha há um ano e 8 meses como operadora de telemarketing. Está com o curso superior em Direito trancado, pois precisou ajudar as filhas a se manterem nos cursos que estavam fazendo, deixando o seu em espera. Ficou afastada do mercado de trabalho por 15 anos, período que se dedicou a cuidar das filhas e da casa. No momento, está buscando outro emprego para conciliar com o telemarketing.

Trabalhadora N: tem 20 anos de idade; se identifica como parda; possui Ensino Médio completo. Está na empresa há um mês, tempo classificado como fase de experiência, e vem administrando os desafios para permanecer na vaga de atendente de telemarketing. Antes dessa oportunidade, estava desempregada.

Trabalhadora G: tem 24 anos; se identifica como parda; possui Ensino Médio completo. Está há quatro meses na empresa, desempenhando a função de operadora de telemarketing; antes, estava desempregada - havia tentado outras coisas, mas não deu certo.

Trabalhadora Y: tem 22 anos; se identifica como negra; é estudante do curso de Psicologia. Está há um ano e sete meses na vaga de supervisora. Este é seu primeiro emprego.

Trabalhadora S: possui 22 anos; se identifica como parda; tem Ensino Médio completo. Está há dois meses na empresa, cumprindo a fase experiência na função de operadora de telemarketing; estava desempregada, mas conseguiu a vaga na empresa tão logo candidatou-se.

Trabalhadora M: possui 29 anos; se identifica como parda; tem Ensino Médio completo. Trabalha há oito anos e meio como operadora de telemarketing. Este foi seu primeiro emprego. Permanece nele porque pode cuidar da casa e do filho dependente dela.

Feita esta breve apresentação das participantes da pesquisa, conclui-se que este grupo reflete a composição da força de trabalho do setor de

telemarketing em São Luís do Maranhão, explicitado no relato da Trabalhadora L: *“Aqui, a maioria são mulheres, pardas e negras. Acho que aqui deve ter de umas 4 a 5 mil pessoas, fora as que estão em home office”*.

De acordo com Mirla Cisne (2018), o desenho da exploração sobre o trabalho não é abstrato. Tem corpo, sexo, sexualidade e raça. A classe trabalhadora não é homogênea e, por isso, deve ser compreendida em sua diversidade e totalidade, considerando suas particularidades e contradições, portanto, como um todo dialético.

A Trabalhadora L explica como se organiza a estrutura hierárquica dos cargos no setor de telemarketing na capital maranhense:

No cargo de gerente, são homens e são brancos, e a maioria não é daqui, é de fora. Aqui, os gerentes são de outros estados. Rio de Janeiro, São Paulo, Recife, só tem uma ou duas gerentes que são do Maranhão, o restante não sei de onde é, mas não são maranhenses, não tem gerente negro (...).

Gonzalez (2020) chama atenção para a articulação das relações de sexo, raça/etnia e classe. São esses pilares entrelaçados que nos permitem compreender a opressão em sua essência. A autora pontua que, “na medida em que existe uma divisão racial e sexual do trabalho, não é difícil concluir sobre o processo de tríplice discriminação sofrido pela mulher negra (enquanto raça, classe e sexo), assim como seu lugar na força de trabalho” (GONZALES, 2020, p. 96).

Como concebe Collins (2017), a eficácia das ideias centrais de interseccionalidade, em situações díspares politicamente, levanta questões importantes sobre a relevância do conhecimento para a luta por liberdade e iniciativas de justiça social. No debate sobre a articulação interseccional, temos as importantes contribuições teóricas de Heleieth Saffioti (2015; 2013), Lélia Gonzalez (2018;2020), Mirla Cisne (2012), Renata Gonçalves (2011), Patrícia Hill Collins (2016; 2019; 2020; 2022) e Ângela Davis (2016), autoras que trataram sobre a articulação das três estruturas fundamentais para compreensão das relações sociais de uma sociedade patriarcal: gênero, raça/etnia e classe, cuja análise crítica torna-se essencial para fortalecer a práxis e contribuir para a estratégia que enfrente toda forma de dominação e exploração.

Françoise Vergès (2020), nos convoca para o desenvolvimento de um feminismo decolonial, pois dele nascem as demandas das experiências concretas das mulheres diversas enquanto negras, indígenas e racializadas, e o faz a partir dos movimentos de resistência na própria história dessas mulheres e na sua luta por evidenciar as particularidades e permanências da colonização sobre os seus corpos. Essa práxis reivindica a transversalidade, promovendo uma análise multidimensional das opressões sociais que revelem o ecossistema social e sua teia exploratória e discriminatória.

De acordo com Saffioti (2004):

O importante é analisar estas contradições na condição de fundidas e enoveladas ou enlaçadas em um nó. [...] Não que cada uma destas condições atue livre e isoladamente. No nó, elas passam a apresentar uma dinâmica especial, própria do nó. Ou seja, a dinâmica de cada uma condiciona-se à nova realidade. De acordo com as circunstâncias históricas, cada uma das contradições integrantes do nó adquire relevos distintos. E esta motilidade é importante reter, a fim de não se tomar nada como fixo, aí inclusa a organização social destas subestruturas na estrutura global, ou seja, destas contradições no seio da nova realidade – novo patriarcado-racismo-capitalismo – historicamente constituída (SAFFIOTI, 2004, p. 125).

Precisamos superar o patriarcado, o racismo e o capitalismo e, para tanto, é necessário perceber que a realidade social é interseccional, pois isso nos permite identificar o mito da democracia racial, no Brasil e no mundo, como o fez Lélia Gonzales na obra *Por um feminismo afro-latino-americano* (2020). Segundo a autora, tal mito se manifesta pela denegação do racismo que, no Brasil, acontece na medida em que os brasileiros negam sua existência. O racismo condicionou as vidas de pessoas negras de tal forma que a “raça”, muitas vezes, é considerada “o único aspecto relevante de nossas vidas e a opressão de gênero torna-se insignificante à luz da realidade mais dura e atroz do racismo” (HOOKS, 1981, p. 1).

Para Crenshaw (1989), a interseccionalidade é uma forma de expor a interdependência das relações de raça, sexo e classe em um movimento que contribui para explicar as especificidades da luta das mulheres negras no debate feminista e antirracista, demonstrado que, para elas, as diferenças precisam ser

compreendidas a partir do atravessamento dessas opressões correlacionadas. A autora, então, define a interseccionalidade como:

Uma conceituação do problema que busca capturar as consequências estruturais e dinâmicas da interação entre dois ou mais eixos da subordinação. Ela trata especificamente da forma pela qual o racismo, o patriarcalismo, a opressão de classe e outros sistemas discriminatórios criam desigualdades básicas que estruturam as posições relativas de mulheres, raças, etnias, classes e outras. Além disso, a interseccionalidade trata da forma como ações e políticas específicas geram opressões que fluem ao longo de tais eixos, constituindo aspectos dinâmicos ou ativos do desempoderamento (CRENSHAW, 2002, p. 177).

A problemática da interseccionalidade foi desenvolvida nos países anglo-saxônicos a partir da herança do *Black Feminism*, desde o início dos anos de 1990, sendo uma proposta para “levar em conta as múltiplas fontes da identidade” (HIRATA, 2014, p. 54). Para a autora, as contribuições teóricas sobre a interseccionalidade ajudam a identificar, categoricamente, as formas de opressão oriundas de gênero, raça e classe de modo relacional, não como formas isoladas. Esses marcadores sociais não são hierarquizáveis, de tal modo, as formas de opressão devem ser analisadas levando em consideração suas imbricações e atravessamentos, caso contrário, fatalmente, resultarão implicações teóricas e políticas deficitárias, com diferenças bastante significativas.

O contato com obras que trazem essas categorias relacionadas contribui para o amadurecimento científico de perspectiva decolonial. Haraway (1988) percebe, nesta abordagem, a possibilidade de contestação das tradições epistemológicas e de rejeitar as hegemonias que não expõem grupos sociais e de identificar temas excluídos do interesse científico. Desconfiar da tradição epistemológica e do estabelecimento das fronteiras e limites estabelecidos pelo campo científico é fundamental para uma metodologia feminista. Na obra *Mulheres, raça e classe*, de Ângela Davis (2016), a autora argumenta sobre a necessidade de investigar as opressões sofridas pelas mulheres negras ao longo da história:

Se, e quando, alguém conseguir acabar, do ponto de vista histórico, com os mal-entendidos sobre as experiências das mulheres negras escravizadas, ela (ou ele) terá prestado um serviço inestimável. Não é apenas pela precisão histórica que um estudo desses deve ser realizado; as lições que ele pode reunir sobre a era escravista trarão esclarecimento sobre a luta atual das mulheres negras e de todas as mulheres em busca da emancipação (DAVIS, 2016, p. 17).

Assim, ao desvelar o atravessamento entre gênero, raça e classe e suas configurações na sociedade, a autora contribui significativamente para a compreensão e enfrentamento dessas opressões. Eis que a obra de Davis (2016) se configura como referência essencial a pesquisas nas quais essas categorias estão imbricadas, de modo que a abordagem ali desenvolvida reflete uma ferramenta produtiva a outros estudos e temas, tal esta tese sobre a lógica do trabalho precário na qual as mulheres estão inseridas, levando em consideração, em reflexo à obra referenciada, o perfil dessas mulheres.

No contexto da transversalização das políticas públicas, podemos inferir que a interseccionalidade contribui para sua construção. De acordo com Bandeira (2005), o Plano Plurianual – PPA 2004-2007 adotou, pela primeira vez no Brasil, a viabilização da inclusão social para equalização das oportunidades em consideração às categorias de gênero, raça, etnia, pessoas com necessidades especiais e da cidadania. Portanto, concebe-se que, além de gênero, outras intersecções são essenciais para a construção de políticas públicas eficientes no processo de rompimento das desigualdades nas diversas esferas (doméstica, econômica, social, política etc.).

O exercício de elaboração da crítica interseccional permite a relação em sua dimensão capitalista, racista e patriarcal. Retomando as considerações realizadas por Saffioti (2015), o patriarcado e o racismo são sistemas de dominação que, imbricados ao capitalismo em uma relação dialética, compõem o sistema patriarcal-racista-capitalista. Essa organização é determinada pelas relações sociais que, por sua vez, possuem raça/etnia, gênero e classe.

A classe também deve ser compreendida em relação à raça e ao gênero, ou seja, de forma interseccional e a partir da realidade brasileira, investigando a dimensão de racialização da classe trabalhadora e como essa dimensão de racialização é constitutiva das relações burguesas de produção e do processo de dominação do capitalismo dependente brasileiro.

Na análise das abordagens sobre as relações sociais e as opressões podemos contar com a contribuição significativa de Clóvis Moura (1981), Florestan Fernandes (1971), Heleieth Saffioti (2015,2013) e Lélia Gonzáles (2020). Esses autores e autoras contribuíram para que pudéssemos avançar na análise interseccional, na realidade histórico social. Para Otávio Ianni (2004), conhecer essa realidade nos conduz a conhecer a história do Brasil, a história social do povo brasileiro. Nesse contexto, para Yamamoto (2008), é fundamental realizar a análise das classes, pois ela é densa de determinações étnico-raciais, regionais, culturais, rurais e urbanas; resguardando a efetiva reciprocidade entre o conhecimento científico e as configurações da vida social ao longo dessa “era de extremos”, nos termos de Hobsbawm (1995).

1.2 A PERSPECTIVA DE GÊNERO PARA A COMPREENSÃO DAS DESIGUALDADES

A análise na perspectiva de gênero tem função fundamental para a compreensão da realidade vivenciada pelas mulheres no mercado de trabalho diante das imbricações complexas que se apresentam nesse contexto, especialmente por conceber processos analíticos que contribuem sobremaneira para desvendar a dinâmica e a funcionalidade da sociedade capitalista.

As relações de gênero se expressam sob múltiplas e complexas formas, de tal maneira, é imprescindível que sejam decodificadas, expostas e criticadas para trazer a realidade e romper com a naturalização das desigualdades. Esta proposta pretende analisar as ações de enfrentamento à precarização das trabalhadoras do setor de telemarketing, em um cenário de trabalho cuja força de trabalho é majoritariamente feminina, marcada pela divisão sexual do trabalho, condição acentuada no sistema capitalista que detém as trabalhadoras em múltiplas jornadas, conformando a exploração da desigualdade para a máxima obtenção de lucro.

De acordo com Bandeira (2005), as mulheres são o grupo mais passível de sofrer as consequências da precarização, pois as desigualdades de gênero ainda constituem um padrão e um elemento indispensáveis para se compreender a condição de pobreza das mulheres, ainda mais quando estas mulheres se encontram em um território marcado por profundas desigualdades

sociais, como é o caso do Maranhão. Essas, e muitas outras mulheres, somam ao exército de reserva, onde são submetidas pelo capital à qualquer condição de trabalho para garantirem a sobrevivência. De acordo com Gonçalves (2011), o slogan de que o trabalho feminino é mais barato, de que há disponibilidade de grandes contingentes de mulheres trabalhadoras, é utilizado como uma carta na manga por diversos governos em busca de investimentos estrangeiros.

É através desse caminho investigativo que se considera possível contribuir com a discussão sobre desenvolvimento e implementação de políticas públicas eficientes para o enfrentamento das desigualdades de gênero e, para além disso, conhecer quem é essa mulher exposta às opressões na atual conjuntura. Como coloca Grada Kilomba (2021), o movimento e a teoria de mulheres negras têm tido, nesse sentido, um papel central no desenvolvimento de uma crítica pós-moderna, oferecendo uma nova perspectiva a debates contemporâneos sobre gênero e pós-colonialismo.

A categoria 'trabalho' se constitui como elemento essencial para a elaboração da crítica da sociedade capitalista. Como bem explicita Lukács (2013):

Somente o trabalho tem, como sua essência ontológica, um claro caráter de transição: ele é, essencialmente, uma inter-relação entre homem (sociedade) e natureza, tanto inorgânica (ferramenta, matéria-prima, objeto de trabalho etc.) como orgânica, inter-relação que pode figurar em pontos determinados da cadeia a que nos referimos, mas antes de tudo assinala a transição, no homem que trabalha do ser meramente biológico ao ser social (LUKÁCS, 2013, pp. 43-44).

Ao longo dos séculos, a experiência humana na atividade laboral vem sendo transformada, reatualizada. Para Tonet (2015), a contradição social mais fundamental, desde a instauração da sociedade burguesa, é aquela existente entre capital e trabalho.

Na contemporaneidade, as mulheres continuam enfrentando grandes desafios para ocupar espaços públicos, sendo mais difíceis ainda os de participação política, devido às múltiplas jornadas que condicionam suas vidas, em que boa parte desse tempo é destinado ao trabalho não remunerado doméstico e de cuidados. Como bem situado pela trabalhadora J:

O tempo daqui é bom, dá pra conciliar. Eu estou buscando outro emprego, mas também dá pra conciliar com a rotina quando se tem tudo pra cuidar, cuidar de filho, de pai, de mãe, de papagaio pra cuidar porque a vida não é só trabalho. Então, dá pra conciliar”.

Por tratar-se de trabalho em tempo parcial e flexível, é atrativo para as mulheres que, ocupando vagas de operadoras de telemarketing, têm a possibilidade de conciliação do trabalho formal com o trabalho reprodutivo.

A respeito da divisão de horas de trabalho doméstico entre membros da família, Coutinho (2020) expõe que a divisão sexual do trabalho no Brasil é extremamente desigual, as mulheres representam 97% das pessoas ocupadas nestas atividades em 2019 (último dado divulgado). A autora revela que, em relação ao Maranhão, a diferença na taxa de realização de afazeres domésticos entre o casal é maior, já que 96% das companheiras realizavam tarefas domésticas, enquanto apenas 69% dos companheiros realizavam as referidas tarefas.

De acordo com Brumer (1998), o entendimento da dupla dimensão das relações de classe e de sexo poderá permitir a análise da divisão sexual do trabalho como um componente estrutural do trabalho assalariado; ao mesmo tempo, a análise de situações concretas no modo de produção capitalista possibilitará a compreensão das relações entre capital e trabalho assalariado, em suas especificações de sexo. De tal forma, são estabelecidos papéis e espaços a serem ocupados por cada sexo no meio social, onde o homem estaria associado ao produtivo e a mulher ao reprodutivo, doméstico. Davis (2016) chama atenção para a necessidade de visibilidade do trabalho doméstico realizado pelas mulheres, haja vista a incontável quantidade de tempo despendido em atividades domésticas em contraste com sua desvalorização.

Cruz e Küchemann (2008) apontam elementos significativos que permeiam a questão da divisão sexual do trabalho: a) a compreensão do que é trabalho a partir dos afazeres domésticos; b) a construção e manutenção dos papéis sociais de gênero através do significado dado ao “trabalho de mulher”; e, c) o da dupla ou até mesmo tripla jornada de trabalho. Em suma, a precarização do trabalho, que perpassa as experiências vividas de trabalhadores e trabalhadoras na sua vida cotidiana, diz respeito à estrutura da própria práxis humanas (ALVES, 2013).

A divisão sexual do trabalho atravessa o setor de telemarketing e o capitalismo se utiliza dessa condição socialmente construída e imposta e coloca as trabalhadoras em uma dinâmica na qual a sua força de trabalho é explorada ao máximo, a exemplo das múltiplas jornadas (trabalho produtivo e reprodutivo), condição que aprofunda as desigualdades de gênero na sociedade capitalista. Nas palavras de Federici (2021), isso significa

(...) servir a mão-de-obra assalariada em termos físicos, emocionais e sexuais, prepará-la para batalhar dia após dia por um salário. É cuidar das nossas crianças – futuras mão-de-obra –, ajudá-las desde o nascimento e ao longo dos anos escolares e garantir que elas também atuem da maneira que o capitalismo também espere 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 produzindo a vida de quem atua nessas fábricas, escolas, escritórios e minas (FEDERICI, 2021, pp. 28-29).

A força de trabalho feminina tem sido crescente, contribuindo de forma significativa para a alimentação do capital. Para além da constatação do aumento dessa força de trabalho, é preciso expor como vem ocorrendo este processo. Na concepção de Scott (1995), gênero se constitui como elemento das relações sociais baseadas nas diferenças entre o masculino e o feminino, e constitui-se numa categoria analítica que amplia a visão da realidade, permitindo espaços para diferenças entre homens e mulheres. A autora afirma que gênero é uma construção social, histórica e cultural diretamente conexa com relações de poder que estabelecem disparidades hierárquicas entre os sexos. Trata-se de um conceito que amplia a compreensão desta realidade, permitindo problematizar, por exemplo, o porquê das inserções distintas em processos sócio-ocupacionais por homens e mulheres.

Desse modo, o conceito de gênero é central para a compreensão da heterogeneidade da classe trabalhadora, bem como para tirar da invisibilidade os distintos sentidos do trabalho da mulher no mundo contemporâneo (inferior, de menor valor, subalterno). Esse tipo de relação desigual imposto pela sociedade cria e reforça preconceitos e privilégios de um sexo sobre outro, tendo a disciplina, a educação, a religião, as leis, os regramentos como instrumentos para orientar a conduta das pessoas segundo seu gênero.

De acordo com Pateman (1993), a introdução do termo 'gênero' funciona como uma arma na luta contra o patriarcado. O argumento patriarcal deixa claro que as mulheres estão naturalmente submetidas aos homens, ou seja, a submissão decorre de sua biologia, de seu sexo. Falar em gênero, em vez de falar em sexo, indica que a condição das mulheres não está determinada apenas pela natureza, pela biologia ou pelo sexo, mas é resultante de uma invenção social e política. Para a autora, o que os homens e as mulheres são e como as relações entre eles estão estruturadas depende muito da importância política atribuída à masculinidade e à feminilidade. Utilizar a linguagem do gênero reforça a linguagem do civil, do público e do indivíduo, uma linguagem que depende da supressão do contrato sexual (contrato que estabelece a dominação dos homens sobre as mulheres) e que se reflete nas ocupações que cada sexo terá tanto na experiência da vida pública quanto privada e suas especificidades, em que uma se sobrepõe à outra, principalmente no que se refere ao trabalho.

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

Para compreender a problemática da divisão sexual do trabalho a partir da perspectiva de gênero, Silva Federici desenvolve sua crítica sobre a reprodução sexual, o trabalho reprodutivo e de cuidado. Para a autora, este é um caminho que conduz as relações de classe e as dominações. Em *O patriarcado do salário* (2021), Federici nos dá respaldo para pensar a relação entre feminismo e marxismo a partir da discussão da reprodução social. Retomando a referência de Marx e Engels, a autora aborda a questão do trabalho articulando-a à teoria feminista e dando a devida importância ao trabalho das mulheres; dessa forma, contribuiu para que seja considerado o trabalho das mulheres na reprodução ao situá-lo como valoroso para o capitalismo e, portanto, ao processo de exploração da força de trabalho das mulheres, uma vez que este gera acúmulo máximo de capital.

Federici desenvolve uma teoria autônoma, busca repensar as relações entre gênero e capitalismo a partir das atividades que reproduzem a vida, como o trabalho reprodutivo, afetivo e doméstico, os quais são desempenhados majoritariamente por mulheres. Essas atividades, que não foram discutidas com a atenção necessária, tendo em vista sua intrínseca condição de instrumento de acumulação capitalista, isto posto, devem ser consideradas ao se pensar o conceito de emancipação, tão discutido por Marx e pela tradição marxista.

As teorias referenciadas nesta pesquisa se constituem como instrumento para a análise sobre as condições de trabalho vivenciadas pelas mulheres, em específico as do setor de telemarketing, assim o marxismo, o feminismo, as marxistas feministas e as autônomas como Silvia Federici, contribuíram para que fosse possível reconhecer o quanto a força de trabalho das mulheres é explorada ao máximo (no trabalho produtivo e reprodutivo), portanto muito útil ao capital, pois o trabalho na reprodução não gera ganho para elas, de tal maneira, representa mais uma jornada de trabalho que “fica de graça”. Conforme Collins (2010), as experiências que ocorrem na intersecção, entre múltiplas estruturas de dominação precisam ser identificados, pois se constituem no elo crucial entre sistemas interligados de opressão.

Fraser (2021)⁶ aponta como a reprodução social contribui para a economia capitalista através do cuidado (*carework*). Incluem-se aqui todas as atividades que criam, socializam, nutrem, sustentam e reabastecem os seres humanos que ocupam cargos na economia. Nesse contexto, não se pode ter uma economia capitalista sem “trabalhadores” que produzem mercadorias sob a égide de empresas com fins lucrativos. E não se pode tê-los sem os “cuidadores” que reproduzem seres humanos em ambientes externos à economia oficial. O cuidado inclui a gestação, o parto, a amamentação, a alimentação, o banho, a socialização, a educação, a cura, a proteção, o consolo – em suma, tudo o que é essencial para sustentar seres que são ao mesmo tempo biológicos e sociais. Como afirma a autora, historicamente, muito desse trabalho não era pago, pois era realizado por mulheres – frequentemente em famílias, mas também em

⁶ Texto estabelecido a partir de entrevista concedida a Lara Monticeli durante a reunião anual da rede de pesquisa “*Alternatives to Capitalism*”, realizada na *New School for Social Research* em 2019. Publicado originalmente na revista *Emancipation: a journal of critical social analysis*, 2021. A tradução é de Eleutério F. S. Prado, para o site [A Terra é redonda](https://aterraeredonda.com.br/o-que-e-o-neoliberalismo/). Disponível em: <https://aterraeredonda.com.br/o-que-e-o-neoliberalismo/>. Acesso em 12 mar. 2024

comunidades, bairros e vilas, em associações da sociedade civil, agências do setor público e, cada vez mais, em empresas com fins lucrativos, como escolas e lares de idosos. Mas, onde quer que seja feita, a reprodução social é uma pré-condição indispensável para a produção econômica – portanto, para a obtenção de lucro e acumulação de capital.

O trabalho no setor de telemarketing é atravessado pela divisão sexual do trabalho, portanto contribuem para análise nesta pesquisa tanto a perspectiva do feminismo marxista, quanto a do *patriarcado do salário* da autora Federici, pois se propõem a analisar o quanto as relações de trabalho são permeadas pela precarização laboral, o que reflete precisamente a condição à qual as trabalhadoras maranhenses são submetidas no referido setor.

Dessa maneira, como advertem Cisne e Gurgel (2008), a denúncia da exploração da força de trabalho feminino, podem ser consideradas pedras fundamentais para a sustentabilidade do capitalismo, investigar sobre tal problemática é um caminho para o seu enfrentamento, Bandeira e Almeida (s/d), apontam que novas perspectivas teórico-metodológicas acabam por subsidiar o desenvolvimento de estratégias significativas ao avanço da luta dos movimentos sociais de mulheres, das organizações não-governamentais e dos aparatos estatais. Em entrevista à Cisne e Gurgel (2014, p.261), Falguet deixa uma mensagem para as brasileiras, para as pessoas dos chamados países do Sul, agradecendo pelo que desenvolvemos aqui, pelas lutas a partir das nossas realidades, e afirma que somos uma inspiração muito importante para as demais e “um componente essencial da luta contra o neoliberalismo racista e patriarcal”.

Em vista disso, se faz necessário construir a práxis interseccional em favor do feminismo decolonial, que desvela a dominação e a opressão e denuncia as desigualdades existentes nas mais diversas instâncias de reprodução das relações sociais. Somente assim será possível a construção e implementação de políticas públicas efetivas para o enfrentamento da exploração e precarização do trabalho feminino, e racializado.

CAPÍTULO 2 –PATRIARCADO E CAPITALISMO NA EXPLORAÇÃO DO TRABALHO DAS MULHERES

Neste capítulo será abordada a experiência das trabalhadoras quanto a exploração de sua força de trabalho tendo como base as implicações que o Patriarcado e o capitalismo imprimem nas relações, evidenciando que estes se cruzam e formam sistemas que prescrevem hierarquias nas relações sociais e assim, conformando um combinado que acentua as relações de poder verticalizados, observadas, por exemplo, os padrões de comportamento estabelecidos, papéis socialmente determinados que reproduzem diferenças, dentre elas, as de gênero, estabelecendo desigualdades onde também podem ser evidenciadas as de classe e raça.

Segundo Braga(2014) não é surpresa que a indústria de *call center* seja relativamente controlada pela contratação preferencial de certo “perfil” de trabalhador: 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 recém-saídas da informalidade. Ou seja, trata-se daquela camada de trabalhadores que historicamente tem ocupado as piores posições no mercado de trabalho brasileiro, além de chefiar 80% das famílias monoparentais do país.

O sistema capitalista se desenvolve posterior ao patriarcado e ao sistema escravocrata, em determinado contexto sócio-histórico eles se entrecruzam, como uma simbiose que na concepção de Saffioti (1987),

Com a emergência do capitalismo, houve a simbiose, a fusão, entre os três sistemas de dominação-exploração [...]. Na realidade concreta eles são inseparáveis, pois se transformaram, através deste processo simbiótico, em um único sistema de dominação-exploração, aqui denominado patriarcado-racismo-capitalismo (SAFFIOTI, 1987, p.60).

Para Arruza (2015), o patriarcado é entendido como um sistema de relações, tanto materiais como culturais, assim como de dominação e exploração das mulheres. Ele possui sua própria lógica, sendo maleável a mudanças históricas e assim se reproduz em uma relação de continuidade com o capitalismo.

Como acrescenta Hobsbawm (1998),

O modo de produção capitalista, que se constitui por meio de contradições, ao mesmo tempo em que necessita e promove o aprofundamento da industrialização, alija as mulheres do espaço público. Durante os séculos XVII e XVIII, em determinados estados do EUA, as mulheres não só tinham direito ao voto como chegaram a exercer o poder parcialmente, até a sua proibição com o advento da Revolução Americana. Também na Revolução Francesa – o símbolo máximo dos direitos humanos da sociedade burguesa – as mulheres, pelo menos as mais pobres, também lutaram e tomaram parte nas diversas formas que a vida política assumia, inclusive participando das barricadas e revoluções, mas foram empurradas para fora, até guilhotinadas, quando ousaram estender os direitos humanos também para si. Tais exemplos são emblemáticos do caráter patriarcal do capitalismo nascente. Em suma, a divisão entre o público e o privado, que o sistema capitalista aprofunda como necessidade fundamental para a produção de mercadorias, afastava as mulheres do espaço público e alijava-as da vida política. (HOBBSAWM, 1998, p. 282).

Analisando encadeamentos sócio-históricos relacionados ao sistema capitalista e o trabalho das mulheres, podemos inferir que a opressão de gênero é anterior ao capitalismo, mas é nesse sistema que ela se aprofunda, se desenvolvendo a partir de dicotomias inseparáveis, antagonismos que disputam e constroem a realidade complexa, portanto, é assim que se expressa o patriarcado e o capitalismo, como pano de fundo para a máxima exploração da força de trabalho das mulheres. Tal realidade nos leva a criticar o quanto as relações de gênero são balizadoras das relações sociais no capitalismo e mais ainda, evidenciar que estas são relações de poder, cujo papel social que homens e mulheres exercem é determinado, principalmente, pelas diferenças sexuais, reatualizando a divisão sexual do trabalho e conseqüentemente as desigualdades vivenciadas por elas tanto na esfera pública quanto privada, assim como em muitos casos a conciliação das atividades nas duas esferas representa uma expressões mais representativas dessas desigualdades.

O Segundo Sexo de 1949, escrito por Simone de Beauvoir, surge como um conteúdo que faz refletir sobre os papéis socialmente construídos sob os ditames da ordem patriarcal que secundarizam e detêm as mulheres a um patamar de dominação masculina. Ninguém nasce mulher: torna-se mulher. Nenhum destino biológico, psíquico, econômico define a forma que a fêmea

humana assume no seio da sociedade; é o conjunto da civilização que elabora esse produto intermediário entre o macho e castrado que qualificam de feminino (BEAUVOIR, 1980, p. 9). Beauvoir nega, critica a ideia de uma natureza feminina ou de um instinto biológico feminino, contrapondo a este outro conceito de mulher, construído histórica e socialmente. Para a autora, o que consideramos e nomeamos como “feminilidade” ou modos de vida das mulheres, são construídos culturalmente e não características inatas comuns a todas as mulheres.

A referida autora rejeita a tese de uma natureza inferior da mulher, sendo a sua submissão ao homem também culturalmente construída. Logo, não por sua natureza, mas por causa do seu papel histórico e da invisibilidade resultante, é que a mulher ganha a condição de segundo sexo. A localização deste segundo sexo na sociedade significa ser sujeito de direitos de segunda classe, que vem depois do homem.

Pateman (1993), esclarece que o patriarcado é uma espécie de poder político no qual a mulher é tida como propriedade do homem. Marx e Engels (1987), na obra *Ideologia alemã*, quando tratam sobre a gênese da propriedade, identificam que sua primeira forma, encontra-se na família, onde a mulher e os filhos são escravos do marido. Os autores definem que propriedade, é o poder de dispor da força de trabalho de outros. Engels (2012), na obra *a origem da família, da propriedade privada e do Estado* afirma que todo o excedente deixado pela produção pertencia ao homem. Portanto o homem era proprietário da força de trabalho e do resultado dessa dominação e exploração em forma de lucro.

Essa ideologia se desenvolveu ao longo dos séculos reproduzindo a experiência social das mulheres em uma história de sujeição. Souza (2015) aponta que as iniciativas de incluir gênero como temática de debate acadêmico/social só ganham corpo após 1960, e ainda encontram nos dias atuais, oposição à sua existência. Essa condição perdura, entretanto, vem passando por processo de desnaturalização, principalmente a partir das teorias feministas na era moderna.

Quando bell hooks (2019), argumenta ser o feminismo é uma luta libertadora que existe e se desenvolve, que deve existir como parte de uma luta maior para buscar superar todas as outras formas de opressão. Para autora a dominação patriarcal compartilha base ideológica com outras formas de

opressão, dentre elas, o racismo. Endossa assim, que não é possível acabar com o sexismo, sem enfrentar outros sistemas de opressão. Dito isto, O feminismo, concebido como sujeito político, mobiliza-se na crítica radical dos elementos estruturantes da ordem patriarcal-capitalista, confrontando-se com o papel ideológico-normativo de instituições como família, Estado, igreja na elaboração e reprodução dos valores, preconceitos e comportamentos baseados na diferença biológica entre os sexos. Diante disso, o feminismo, em sua trajetória, trouxe questões, analisou e criticou problemáticas ligadas aos interesses das mulheres, bem como as que se contrapõem o capital.

Os movimentos feministas, como outros movimentos sociais, foram ampliados na década de 1960, diante do contexto de ditadura militar, tendo enfraquecido durante um longo período de repressão e retomado sua força após a década de 1980. De acordo com Pinto (2003), é preciso entender esses movimentos reivindicando para as mulheres autonomia em todos os espaços, reconhecendo os contextos de dominação e as diferentes opressões a que as diferentes mulheres são submetidas. Melo (2010) discorre que essas pautas atravessam as lutas feministas durante os anos, dentre elas estão o enfrentamento das violências contra as mulheres; o acesso à saúde integral, incluindo direitos sexuais e reprodutivos; a educação infantil; o reconhecimento no mercado de trabalho. São lutas travadas há décadas. Os movimentos e demandas são diversos a exemplo, a Convenção sobre a igualdade de remuneração de homens e mulheres por trabalho de igual valor ocorrida em 1951. É a convenção número 100 da Organização Internacional do Trabalho – OIT. Portanto há mais de 70 anos que este objetivo surgiu para enfrentar a desigualdade salarial e equilibrar a remuneração entre homens e mulheres, entretanto essa realidade persiste.

A Campanha Mundial pelos Direitos Humanos das Mulheres ocorrida em 25 de novembro de 1991, começou com 23 mulheres, de diferentes países. Esta campanha ganhou apoio Internacional, o movimento feminista brasileiro assumiu os 16 dias de ativismo, porém, no Brasil, ocorreu uma antecipação do início desta Campanha para coincidir com o dia 20 de novembro – Dia da Consciência Negra.

A Convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher- CEDAW, tem como responsabilidade a eliminação de todas as formas de discriminação contra a Mulher. A importância da CEDAW se deve ao seu caráter global e abrangente. É um instrumento que consagra direitos civis,

políticos, econômicos, sociais e culturais, isto é, as duas ordens tradicionais de direitos. Portanto é um instrumento que engloba mulheres de todas as idades, desde a infância, a vida adulta ou a idade avançada, mulheres de todas as condições sociais e de todas as situações e grupos, incluindo minorias étnicas ou outras, migrantes, mulheres com deficiência e outras. Portanto, ela abrange todas as mulheres e, por todas elas, reivindica o direito à igualdade como direito fundamental (ONU MULHERES, [2011]; BRASIL, 2010d).

Nesse processo de luta por de direitos, de tornar visível a demanda das mulheres, é necessário citar que mobilizações foram realizadas para mudar a realidade das relações desiguais, mobilização de grande importância, a marcha mundial das mulheres, o movimento feminista internacional, tem por finalidade a realização de campanha mundial contra a pobreza e a violência contra as mulheres. Teve início em 2000, no dia 8 de março, dia Internacional da Mulher, com grande mobilização de mulheres do mundo todo, tendo por bandeira “2000 razões para marchar contra a pobreza e a violência sexista”. Propõe a organização de mulheres urbanas e rurais e a aliança com diferentes movimentos sociais, na defesa das mulheres como sujeitos ativos na luta pela transformação de suas vidas e, para tanto, pela superação do sistema capitalista patriarcal, racista, homofóbico e destruidor do meio ambiente.

Ao longo da caminhada para garantia de direitos, é preciso reafirma a importância, necessidade e permanência dos movimentos, dos coletivos, das conferências, pois representaram avanços políticos e de direito para elas, oportunizam a aprovação de planos nacionais que guiam a ação estatal para políticas que dizem respeito as necessidades delas; assim como discussões sobre a desigualdade de gênero que contribuem para o avanço, fortalecimento e construção de políticas para mulheres, pois apesar das conquistas, ainda existe um longo caminho para ampliá-las, torná-las universais e romper com as desigualdades que atravessam suas vidas nas mais diversas instancias (econômica, social, política) que por sua vez estão inter-relacionadas e no âmbito do mundo do trabalho não é diferente. Portanto é preciso enfrentá-las.

2.1. SOB OS DITAMES DO CAPITALISMO: AS MULHERES NA ATIVIDADE DO TRABALHO

O núcleo material da exploração patriarcal-racista-capitalista demanda divisões da humanidade que são resultantes de relações sociais antagônicas para a força de trabalho, de acordo com Cisne (2018), naturaliza-se a divisão sexual do trabalho (medida por uma construção social dos sexos e da sexualidade) e racial do trabalho. São dessas divisões, associadas ao processo desigual e combinado do capitalismo que a superexploração ganha contornos.

Para Collins(2022), o trabalho constitui conceito importante na perspectiva interseccional que permitiu uma produção intelectual desde a década de 1980 examinando mercados de trabalho segmentados e as maneiras pelas quais mulheres e pessoas de cor⁷ eram encaminhadas para trabalhos ruins com base nas análises do capitalismo que analisam como empregos bons e ruins dos mercados de trabalho foram organizados usando desigualdades sociais de gênero, raça e classe econômica abriram a porta para mostrar como o trabalho era fundamental para a exploração das mulheres e homens de cor.

Dentre tantas experiências vivenciadas pelas mulheres, o trabalho é central, está na base da construção do ser social e que tem expressão nas relações de gênero. A experiência humana na atividade do trabalho ao longo dos séculos vem sendo transformada, reatualizada. De acordo com Federici (2017), a nova ordem patriarcal, que tornava as mulheres servas da força de trabalho masculina, foi de fundamental importância para o desenvolvimento do capitalismo. As mulheres permanecem em situação de desigualdade tanto no espaço do trabalho reprodutivo, quanto produtivo, condição que vem sendo aprofundada na contemporaneidade.

De acordo com Saffioti (2004), a ordem patriarcal de gênero admite a dominação e exploração das mulheres, configurando a opressão feminina culminando o binômio dominação-exploração das mulheres, em uma relação de

⁷ O termo pessoa de cor (às vezes abreviado PoC em inglês, person of color) [1] é hoje usado principalmente nos Estados Unidos para descrever qualquer pessoa que não seja considerada branca, inclusive em vários pontos da história dos EUA, como afro-americanos, latino-americanos, asiático-americanos, nativoamericanos[2] e outros. O termo enfatiza experiências comuns de racismo institucional. Jackson, Yo (2006). Encyclopedia of Multicultural Psychology. SAGE. Thousand Oaks, CA: [s.n.] ISBN 9781412909488. Disponível em : <https://adventista.emnuvens.com.br/formadores/article/download/1853/1487/6874>. Acesso: 15 jul 2024

poder que se expressa de forma desigual e que na sociedade capitalista se aprofunda através de incontáveis expressões, dentre elas a das mulheres no desenvolvimento do trabalho produtivo, que quase sempre está associado à sua permanência no trabalho reprodutivo doméstico.

Portanto a subordinação das mulheres na sociedade vigente, e todas as consequências que disso decorrem, está intimamente ligada conforme Cisne (2012), ao patriarcado capitalista. De tal maneira podemos dizer que a classe trabalhadora é diversa e concreta. Essa compreensão nos instiga sobre as particularidades dizem respeito sobre o perfil da exploração da força de trabalho, pois ela tem corpo, sexo, raça, classe, sexualidade.

A partir das expressões do patriarcado, é possível situar que este se trata de um poder hierárquico que está presente em todos os espaços sociais, pois imprimir a dominação como princípio na operação das relações sociais, cuja manifestação se dá tanto no espaço público quanto privado e na sua combinação que por sua vez afeta de maneira determinante a vida das mulheres, e que se acentua, se além do gênero seja equacionado marcadores sociais de raça e classe, isso quer dizer que uma mulher ,pobre e negra terá sua vida exposta a máxima dominação patriarcal capitalista. Essa mulher sofrerá, portanto, os reflexos mais desumanos desses sistemas combinados. Para Souza (2023) a racialização e o sexismo incidem de maneira direta na opressão e na exploração das mulheres negras, mas a sua significação no conjunto das relações sociais é da alienação do conjunto da classe no que concerne às suas reais condições de existência. A hierarquização racial e sexual da classe trabalhadora legitima a violência como prática política continuada, que faz parte da racionalidade e do funcionamento normal da vida cotidiana, organizada e perpetrada pelo Estado e por suas instituições.

A sociedade é perpassada por discriminações de gênero, de raça, etnia, classe social e orientação sexual entre outras. Saffioti (2004) acrescenta que a grande contradição da sociedade atual é composta pelo nó patriarcado, racismo e capitalismo. Tais sistemas atravessam a estrutura social, a sociedade civil, Estado, Religião, Cultura, assim como a oposição binária entre homens e mulheres.

Nogueira (2018),assevera que a persistência dessas relações patriarcais ao longo da história se sustentam a partir de uma base material

determinante, a divisão sexual do trabalho. Essa forma de divisão do trabalho na sociedade capitalista atua, prioritariamente, distinguindo funções desempenhadas por homens e mulheres restringindo uma grande proporção das mulheres ao espaço privado, local privilegiado da reprodução social. Esta divisão se manifesta no trabalho doméstico tido como invisível, mas em qual seria impensável a reprodução da família onde mulheres diariamente são responsabilizadas pelas tarefas do lar. Essa relação é legitimada pelo modo de produção capitalista de gente que se apropria do trabalho não pago das mulheres no âmbito do trabalho doméstico, ou seja, não remunerado trabalho doméstico em subtrair seu custo na reprodução da vida do trabalhador noutros tempos “há sem dúvida uma economia doméstica ou domesticamente organizada que sustenta a ordem patriarcal” (SAFFIOTI, 2004, p.105).

A partir da Revolução Industrial, a presença feminina ampliou-se intensamente, resultado das consequências das transformações no mundo produtivo.

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

A inclusão dessa força de trabalho na maquinaria permitiu maior geração de lucro ao capitalista uma vez que o custo dessa força de trabalho era mais barato, e, portanto, inferior ao que era pago aos homens. Para Federici (2017), cada fase da globalização capitalista, vem acompanhada de um retorno aos aspectos mais violentos da acumulação primitiva, dentre elas, a degradação das mulheres. A desvalorização da força de trabalho feminina demonstra a desigualdade que as mulheres vêm sofrendo ao longo do tempo. Elas têm adentrado no mundo do trabalho, mas sob quais condições? A percepção dessa problemática permite identificar, analisar as desigualdades existentes, quais mulheres (classe, raça) estão sendo mais afetadas na organização do trabalho no modo de produção capitalista.

Para Chistine Delphy (2015) é necessário cumprir a exigência sobre a busca das causas da opressão específica das mulheres. As teorias desenvolvidas sobre as trajetórias delas na atividade do trabalho demonstram

que historicamente o valor atribuído da força de trabalho se localiza à margem, evidenciando a existência das desigualdades de gênero, fato persistente na atualidade.

A trajetória feminina é marcada por transformações e no que diz respeito a reestruturação produtiva não é diferente. A reestruturação produtiva emergiu a partir da década de 1970, em função da grande crise do capitalismo e da derrocada do paradigma fordismo/taylorismo⁸ em meio ao processo de produção e acumulação industrial. Nesse contexto, veio à tona, no plano econômico, a retomada do modelo liberal – ou neoliberal – pautado na predominância máxima do setor privado e a mínima intervenção do Estado na economia. Diante dessa realidade é preciso investigar em que medida afeta a experiência das mulheres no trabalho. De acordo com Saffioti (2001) as desigualdades de gênero ainda permanecem com visibilidade insipiente é necessário amadurecermos no processo de identificação, enfrentamento das desigualdades, discriminações sofridas pelas mulheres no paradigma patriarcal e do sistema a capitalista que as exploram no trabalho produtivo e reprodutivo.

Conforme Souza (2020) o Brasil faz parte da economia dependente, e como tal, esta condição reflete entre outros aspectos, as formas de exploração do trabalho e a dominação dos/as trabalhadores/as, em conformidade com os interesses dominantes. Quando as características da reestruturação produtiva, foram evidenciadas inicialmente na indústria. Significou de acordo com Araújo et al (2004), a emergência de um novo padrão de acumulação que reorienta o conjunto das relações sociais, transforma a organização da produção, os mercados e as relações de trabalho, reconfigura o mundo do trabalho e a própria classe trabalhadora. Sobre este fenômeno Silva e Yazbek (2006) esclarecem

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

que significou a crise estrutural do sistema produtivo, foi a expressão de uma turbulência intensa, que se prolonga até os dias de hoje, portanto seu ciclo ainda está em vigência, uma vez que o vasto e global processo de reestruturação produtiva segue se reproduzindo. De acordo com Nogueira (2004), existe um aumento significativo do trabalho feminino em diversos países avançados, assim como na América Latina, onde foi expressivo o processo de feminização⁹ do trabalho. A autora analisa que esta expansão tem um movimento inverso quando se trata da temática salarial, pois as mulheres têm remuneração em média inferiores àqueles recebidos pelos trabalhadores e isso também se reflete em relação aos direitos do trabalho, que infelizmente não corresponde as necessidades demandadas por elas, sendo posicionadas, expostas às desigualdades.

No Brasil, conforme Bikel (2024)¹⁰ as mulheres ganham 19,4% a menos do que os homens, Em cargos de dirigentes e gerentes a diferença aumenta, conforme o relatório. As mulheres chegam a ganhar 25,2% a menos do que homens nestes cargos. Quando se considera o recorte por raça e por cor, os profissionais negros recebem menos do que os trabalhadores não negros. Segundo o levantamento, enquanto a remuneração média da mulher negra é de R\$ 3.040,89, as profissionais não negras do sexo feminino recebem R\$ 4.552. Como mostra o 1º Relatório de Igualdade Salarial do Ministério do Trabalho e Emprego divulgado nesta 2ª feira (25.mar.2024).

A reestruturação produtiva, vem imprimir um novo padrão de concorrência, incertezas e instabilidade para a classe trabalhadora, representam métodos utilizados pelo capital para enfrentar a crise, dentre esses a reorganização do processo de produção para a máxima extração de lucro que atravessam mecanismos sociopolíticos, culturais, institucionais, inseridos numa lógica global como parte do sistema que mantém o segmento da reprodução social, na qual está situada a força de trabalho das mulheres.

9 Para Yanoullas (2011) o significado qualitativo (que denominaremos de feminização propriamente dita): refere-se às transformações em um determinado tipo de ocupação, vinculadas à imagem simbólica do feminino predominante na época ou na cultura especificamente analisadas. Essa imagem pode implicar uma mudança no significado da profissão. www.periodicos.ufes.br/temporalis/article/download/1368/1583

¹⁰ Leia mais no texto original: (<https://www.poder360.com.br/poder-empendedor/mulheres-recebem-194-a-menos-que-os-homens-diz-governo/>)

Para dar respostas as crises e se reerguer, Antunes (1999), nos diz que o exemplo mais evidente dessa resposta é o advento do neoliberalismo, que tem como características básicas, as privatizações do Estado, a desregulamentação dos direitos trabalhistas e “a desmontagem do setor produtivo estatal”. Aqui estão situadas as empresas públicas de telecomunicações que sofreram transformações com o impacto das políticas neoliberais da década de 1990 em que o trabalho sobre impacto estrutural que por sua vez afetou as telefonistas, hoje as trabalhadoras de telemarketing. Esta é mais uma forma em que o trabalho será impactado, em que se ampliará a sujeição principalmente das trabalhadoras já que são a maioria a ocupar as vagas nesse segmento. A introdução de inovações tecnológicas no setor produtivo contribuiu para a promoção da flexibilidade e novas formas de gestão e organização do trabalho foram desenvolvidas.

Dias (2010), infere que a reestruturação produtiva se efetiva, principalmente, via introdução de novos mecanismos de apropriação dessa força de trabalho; desmonte do setor produtivo estatal com privatização de serviços públicos, de regulação de trabalho com perdas trabalhistas conquistadas na luta originando uma segmentação jurídica que restringe ao invés de ampliar as garantias de um contrato de trabalho regular, submetendo a sua lógica à racionalidade instrumental do mercado; terceirização, expansão do trabalho informal, dentre outras que expressam as múltiplas faces da precarização.

2.2 A LÓGICA DA EXPLORAÇÃO E DESVALORIZAÇÃO DO TRABALHO DAS MULHERES: TRABALHO DE GRAÇA E MAL PAGOS

A mulher sempre trabalhou. Podemos situar seu trabalho na subsistência familiar, no “invisível trabalho reprodutivo”, na produção de bens e serviços, no trabalho produtivo, ou ainda, como tem sido cada vez mais evidenciado na vida da trabalhadora contemporânea, conduzida aos dois tipos de trabalho, cumprindo múltiplas jornadas, ou seja, exposta a máxima exploração de sua força de trabalho. Sobre esta condição sócio-histórica. Pateman (1993), e Silvia Federici (2017), concordam que as mulheres proletárias se tornaram para os trabalhadores homens substitutas das terras. Na nova

organização do trabalho, as mulheres (exceto as que haviam sido privatizadas pelos homens burgueses) tornaram-se bens comuns, as atividades realizadas por elas perdem valor, e as atividades realizadas consideradas como não trabalho, como um recurso natural, disponível para todos, sem precisar pagar nada por ele. A autora afirma que esta foi uma derrota histórica para as mulheres. Esta mudança significou a expulsão dos ofícios e a desvalorização do trabalho reprodutivo e assim a pobreza foi feminilizada, reduzindo as mulheres a uma dupla dependência: de seus empregadores e dos homens.

Assumindo, enfim, múltiplas jornadas, que maximizam a exploração de sua força de trabalho. A subordinação das mulheres na sociedade vigente, e todas as consequências que disso decorrem, conforme Cisne (2012), do patriarcado capitalista. O que indica a centralidade em pautar a discussão sobre a divisão sexual do trabalho e sobre a feminização do trabalho no setor.

A situação de desigualdade entre mulheres e homens no mercado de trabalho reúne desigualdades para além da salarial, racializados passando por assédios morais, sexuais e que as mulheres são as mais atingidas assim como já colocado, as múltiplas jornadas compostas pelo trabalho produtivo geralmente mal remunerado e pelo trabalho reprodutivo realizado no espaço doméstico.

As mulheres trabalham mais, estudam mais, e ainda assim ganham, em média, 76,5% do rendimento dos homens, conforme dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, no estudo "Estatísticas de gênero: indicadores sociais das mulheres no Brasil".⁵ Esse estudo tomou por base a população na faixa dos 25 anos ou mais, com ensino superior completo, no ano de 2016. Nessa perspectiva, as mulheres somam 23,5%, e os homens, 20,7%. Quando se comparam os dados com homens e mulheres de cor preta ou parda, os percentuais são consideravelmente inferiores: 7% entre os homens e 10,4% entre mulheres (SILVA E GONÇALVES, 2019 p.119)

A análise na perspectiva de gênero auxilia na compreensão sobre as desigualdades determinadas por construções sociais que se baseiam na naturalização das diferenças biológicas entre os sexos, levando em consideração o processo histórico de tais construções e que associadas a outras opressões como raça/etnia fica evidente o aprofundamento das desigualdades.

A divisão sexual do trabalho tem sua funcionalidade para demarcar os espaços de trabalho em que homens e mulheres devem ocupar. As

pesquisadoras Connel e Paerse (2015) na obra gênero, uma perspectiva global, as mulheres são parte substancial da população economicamente ativa, sobretudo nos empregos menos valorizados, tem menos chances de serem encontradas na esfera pública e quando o são tem menos recursos à disposição. As autoras ainda associam que a taxa de atividade econômica das mulheres possui uma diferença de dois terços menor que as dos homens e isto estaria associado ao fato de estarem detidas no trabalho doméstico não pago, outro aspecto a se destacar no sistema de dominação–exploração da força de trabalho delas, pois o trabalho na esfera doméstica influenciará a sua inserção em empregos precários o resultado é uma acentuada inserção feminina no mercado de trabalho em condições desvantajosas. Este ponto é essencial para identificar as desigualdades de gênero, a representação da mulher no mercado de trabalho. A divisão sexual do trabalho reflete a desvalorização da força de trabalho das mulheres demonstrando como estas são constantemente encaminhadas a empregos precários e flexibilizados.

De acordo com Stanki (s/d), a organização da divisão social do trabalho compreende processos de produção e reprodução social diferenciadas, especializadas e desempenhadas por diferentes pessoas, podendo ocorrer através da separação das atividades de produção, assim como de bens e serviços; de acordo com o sexo das pessoas que as realizam. Neste ponto constatamos a divisão sexual do trabalho, sendo definida por Kergoat (2009), como a forma de divisão do trabalho social decorrente das relações sociais de sexo. Infere-se que essa forma é historicamente adaptada a cada sociedade.

Resultado da construção social, a divisão sexual do trabalho é naturalizada e assim o homem foi designado a prover a família, ou seja, a estar inserido no trabalho, na produção, no âmbito público e a mulher, destinada ao trabalho reprodutivo, ao âmbito privado. A divisão estabelecida, propagada, promove desigualdades das mais variadas formas e abrangências no mundo do trabalho. O olhar crítico na perspectiva de gênero elaborando este aspecto como uma construção social, essa condição deixa de ser concebida como processo natural para ser encarada como expressão da assimetria das relações entre homens e mulheres, ou seja, representações que imprimem e reproduzem desigualdades.

A respeito da inferioridade da mulher na sociedade, Reed (2008) acrescenta que uma das principais características do capitalismo e da sociedade de classes é a desigualdade entre os sexos. Segundo a autora esta desigualdade, caracterizou a sociedade de classes desde o seu início, já há cerca de dois mil anos, permanecendo através de seus três períodos mais importantes: escravismo, feudalismo e capitalismo. No entanto é no capitalismo que as desigualdades de gênero no mundo do trabalho se aprofundam. Isto posto, a dominação capitalista de classe produz e reproduz diferenças que conformam e reforçam preconceitos de gênero e raça.

Sobre a divisão sexual do trabalho e o modo de produção capitalista Hirata (2002), esclarece determinados aspectos:

[...] o primeiro se relaciona com a articulação entre produção e reprodução, que tende a determinar o trabalho profissional (produção) aos homens e ao trabalho doméstico (reprodução) às mulheres; segundo com teorias inter-relacionadas que articulam a noção de sujeito sexuado às flexões dos mercados de trabalho e processos de trabalho; terceiro com teorias do emprego que se voltam para a dimensão sexuada das áreas de atuação profissional, do assalariamento, do desemprego, do trabalho informal e o trabalho doméstico; e quatro com pesquisas acerca da subjetividade e trabalho, as quais indicam que estereótipos sexuais e as representações sociais da virilidade e da feminilidade são amplamente utilizados na gestão da mão de obra no mundo industrial (HIRATA, 2002, p.19)

Portanto reafirmando os espaços que homens e mulheres irão ocupar na produção e elas associadas a reprodução, orientadas em relação as duas esferas. Kergoat (2009, p.67) coloca que a divisão social do trabalho tem dois princípios organizadores, o da separação- existem trabalhos de homens e trabalhos de mulheres e o da hierarquização -o trabalho do homem vale mais que o trabalho da mulher.

Isto posto, podemos perceber que este é um sistema que se sustenta de forma desigual, sendo sua dinâmica é justamente essa engrenagem que faz ele funcionar fortalecendo o sistema patriarcal- capitalista e racista que acentua a exploração da força de trabalho das mulheres, principalmente das negras, sendo útil ao capital em sua geração de lucro decorrente de trabalhos mal pagos e/ou não pagos. Para Cisne e Falquet (2020), o ponto central nessa relação de apropriação é que, o que está sendo apropriado jamais é mensurado, nem em

termos de tempo, nem de dinheiro, nem de qualquer outra forma. As relações de exploração ao contrário e como base fundamental da sua lógica, são definidas pela mensuração (em tempo e/ou dinheiro) do trabalho que está sendo comprado/vendido. Isso é precisamente o que permite pagá-lo sempre menos do que se vai ganhar ao vender o produto desse trabalho, realizando assim, a mais-valia.

As transformações ocorridas no mundo do trabalho promoveram impactos sobre as mulheres inclusive sobre a sua maior inserção, entretanto, a hierarquia que promove a desigualdade ainda se faz presente posicionando-as nos postos de trabalho de menor prestígio, com baixos salários e tempo parcial, e que converge naquele velho círculo da imposição social construída historicamente vai contribuir de forma relevante para que estas assumam as atividades domésticas e a conciliação com o trabalho produtivo, ou seja, múltiplas jornadas seria o entrecruzamento das especificidades de gênero e que são amplamente utilizados pelo capitalismo para “controlar a hierarquização do modo de produção e reprodução do capital” (NOGUEIRA, 2006, p.28). Para Kergoat (2002), as violências físicas e simbólicas são cotidianas, o grupo dos homens legisla em nome do universal, a vida do grupo das mulheres exploradas tanto no desempenho do seu trabalho profissional e ainda retira delas o trabalho extra, o trabalho doméstico.

Sobre o trabalho doméstico, a idealização de que isto seja algo nato a elas, se reproduz ao longo do tempo, sendo naturalizado, esta realidade permanece desigual. De tal maneira (FEDERICI, 2021, p.64),

Porque lemos politicamente a análise de Max sobre o capitalismo, poderíamos levar a sua teoria sobre a reprodução social a lugares que, em sua obra, permanecem ocultos, tornando-a base de uma teoria feminista centrada na redefinição do trabalho doméstico como atividade que produz força de trabalho e, como tal, torna-se condição essencial da produção capitalista e da acumulação de riqueza.

É necessário reafirmar a importância que o movimento feminista teve para a percepção, desnaturalização, das feministas negras no enfrentamento das condições de desigualdades, discriminação, violência, preconceito as quais estavam submetidas. Os movimentos de mulheres, os movimentos feministas

vem se atualizando e trazendo demandas a cena pública, assim temos a marcha das vadias, a marcha mundial de mulheres, mulheres em luta, a marcha das margaridas.

Portanto esses movimentos são necessários repensar, enfrentar as desigualdades e violências, as definições dos papéis socialmente construídos, naturalizados, que são concebidos como verdades, que determinam “os lugares” que homens e mulheres devem ocupar na experiência das relações de gênero. Tais definições e sua reprodução se isentaram da crítica até pouco tempo, fato que condicionou as mulheres por séculos nesse lugar de sujeição, subjugação e opressão. Na perspectiva de Juliet Mitchell (1977), a situação da mulher é distinta de qualquer outro grupo social oprimido. Em alguns casos, são exploradas e oprimidas igual ou conjuntamente com outras classes exploradas ou grupos oprimidos: a classe trabalhadora, os negros, etc. Nessa perspectiva “O longo processo de marginalização do povo negro, imposto pelas práticas discriminatórias de uma sociedade marcada pelo autoritarismo, relegou-nos à condição de setor mais oprimido explorado da população brasileira. ” (GONZALEZ, 1981, p. 84)

Como denuncia Federici (2017) as mulheres sempre foram tratadas como seres socialmente inferiores, exploradas de modo similar às formas de escravidão. Para a autora, “Mulheres”, história que necessita se fazer visível, por ser uma forma particular de exploração e, portanto, uma perspectiva especial a partir da qual se deve reconsiderar a história das relações capitalistas

Apesar da crescente incorporação das mulheres no mercado de trabalho, É fato que a vigência de um novo padrão de acumulação flexível¹¹ na era da mundialização do capital alterou de forma substancial a condição do trabalho das mulheres, expressando sua progressão contínua, mas, sob condições precarizadas, as vagas ocupadas em sua maioria carregam a conciliação, por isso é possível observar que não trouxe consigo a igualdade entre os sexos o que contribui para que as relações assimétricas existentes ganhassem novos

¹¹ A respeito desse processo Harvey (1992) esclarece que “acumulação flexível” é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e dos padrões de consumo. É caracterizada pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, outras maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional.

contornos, tendo no mercado de trabalho um elemento favorável a esta permanência.

Realidade constatada por Hirata (2002) mostra que, apesar do aumento de mulheres em postos de trabalhos, a partir dos anos de 1980, elas permaneceram em ocupações precárias, excluídas de planos de carreira e contratadas por tempo determinado. Para Silveira e Freitas (2007), as mudanças ocorridas nos modos de produção econômica e nas relações de trabalho afetam a vida das mulheres, uma vez que a estrutura econômica está interligada às relações sociais e culturais da sociedade. A incorporação feminina tem suas especificidades no processo de reestruturação econômica. Foram criados postos de trabalhos mais flexíveis, mas via jornadas parciais, contratos por tempo determinados e trabalhos em domicílios, que se utilizam da qualificação informal delas obtidas no âmbito doméstico. Ou seja, elas permanecem presentes em trabalhos que oferecem condições precárias, insegurança no vínculo, insuficiência de direitos legais e realizando atividades simultâneas e flexíveis.

Segundo (MICHELL, 1977, 109):

Enquanto não houver uma revolução na produção, a situação de trabalho seguirá determinando a situação da mulher no mundo do homem. Porém à mulher é oferecido um universo próprio: a família. A mulher é explorada no trabalho, relegada ao lar: essas posições compreendem sua opressão.

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

Seguindo esta lógica de pensamento, Souza-Lobo (1991) coloca em evidência a necessidade da abordagem, discussão sobre a divisão sexual do trabalho, bem como avaliar as qualificações, trajetórias ocupacionais e formas de gestão como mecanismos históricos influenciadores na inserção de homens e mulheres em seus postos de trabalho. Ressalta-se que a divisão sexual do trabalho pressupõe a existência espaços sócio ocupacionais sexuados e que

indicam nichos e segregações em determinadas ocupações no mundo do trabalho moldadas pela relação de gênero.

A permanência da divisão sexual do trabalho acaba sendo uma condição necessária para a flexibilidade produtiva visualizada neste contexto de reestruturação do capitalismo, claramente observável na posição ocupada pelas mulheres no mercado de trabalho, em empregos precários, em tempo parcial e horários flexíveis. O que nos leva a inferir que tal flexibilidade é também assexuada, o que, certamente, concorre para o aumento da desigualdade entre homens e mulheres no mundo do trabalho, posto que é a ela quem cabe a responsabilidade para conciliar o trabalho produtivo e reprodutivo.

De acordo com Saffioti (2013) fatores de ordem natural, tais como sexo e etnia, operam como válvulas de escape no sentido de alívio simulado de tensões sociais geradas pelo modo capitalista de produção, e no sentido ainda, de desviar da estrutura de classes para a atenção dos membros da sociedade, centrando-a nas características físicas que involuntariamente certas categorias sociais possuem.

A divisão sexual mostra que a condição feminina no capitalismo sofre um processo de marginalização que conduz a mulher a servir de força de trabalho que contribui significativamente para manter o padrão de equilíbrio do sistema capitalista. Segundo Hirata e Kergoat (2007), a divisão sexual do trabalho é a forma de divisão do trabalho social ligada às relações sociais entre os sexos e que contribui para a manutenção desta última. Uma molda a outra. E, em assim s, as desigualdades vigentes na sociedade que envolve homens e mulheres no trabalho, estão ligadas às contradições e conflitos que ladeiam tais relações de sexo, estabelecem papéis e espaços a serem ocupados por cada sexo no meio social, na qual o homem estaria associado ao produtivo, e a mulher ao reprodutivo, doméstico.

2.3. AS TRABALHADORAS NO SETOR DAS TELECOMUNICAÇÕES E O IMPERATIVO NEOLIBERAL: “NÃO TÁ PRODUZINDO, VAI PRA RUA”¹²

O trabalho no setor das telecomunicações se localiza no denominado setor de serviços, a partir da década de 1990 passa por expressivo processo de privatização impactando de forma negativa a classe trabalhadora, mais especificamente, as trabalhadoras telefonistas. É neste cenário marcado pela implantação de políticas neoliberais, redução dos empregos formais em empresas públicas, redução dos aparelhos do Estado que se dá a privatização das telecomunicações no Brasil. Conforme Pochmann (2001), anos 1990, a privatização chegou a um número considerável de empresas, promovendo a destruição de emprego e aceleração do desemprego. Para Silva (2019), essa conjuntura de desmonte tem as seguintes determinações:

[...] O neoliberalismo como teoria das práticas político-econômicas assevera que o bem-estar humano é potencializado liberando-se as liberdades e capacidades empreendedoras individuais, em contextos em que os direitos à propriedade privada e ao livre mercado sejam sólidos. Neste projeto, cabe ao Estado criar e preservar estruturas institucionais apropriadas a estas práticas. Isso explica sua participação na conformação do capitalismo contemporâneo, em que são centrais as instituições constitutivas do capital financeiro - os bancos e os investidores institucionais (fundos de pensão, fundos coletivos de aplicação, sociedades de seguros, fundos mútuos etc.) (SILVA 2019, p. 09).

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

No fluxo das tendências anteriormente analisadas, também a terceirização foi recorrente, sobretudo por meio da introdução dos *call centers*,

¹² Entrevista com a trabalhadora T

que passaram a se responsabilizar por todo o serviço de mediação do cliente com a empresa.

De acordo com Mota e Amaral (2008, p. 08),

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

Como esclarece Venco (2009), essas companhias desmembraram seus serviços em outras empresas no interior da cadeia produtiva, na qual se insere o teletendimento e, conseqüentemente, as trabalhadoras de telemarketing. Diante dessa nova configuração o setor ampliou-se rapidamente através das centrais de atendimento, como expõe Nogueira (2009),

Em 1997, existiam cerca de 151 mil trabalhadores no segmento de telemarketing. O ano de 1999 foi o de maior crescimento do setor, quando foram contratados 90 mil novos profissionais, um avanço de 43,15% em relação a 1998. Nos anos seguintes, a elevação se mantém, porém, em menor intensidade, mas mesmo assim, aumentou acima de outros setores da economia. Em 2000, a oferta de vagas na área de *call center* subiu para 29,82% e, em 2001, o crescimento foi para 21,62%, empregando 450 mil operadores nesse período. Já em 2002 foi um ano de apenas 3,3% de elevação, totalizando 465 mil postos de trabalho. Em 2003 esse mercado aumentou cerca de 7,5%, totalizando aproximadamente 500 mil empregos, segundo a ABTE, em 2004, o número subiu para 525 mil, sendo que era esperado para o fim de 2005, 555 mil pessoas empregadas no setor (NOGUEIRA, 2009, p.190).

Ao longo das últimas décadas as operadoras de telefonia se multiplicaram, houve diversidade dos serviços prestados, assim como os produtos oferecidos por nesta modalidade de trabalho; a popularização e expansão do acesso às linhas telefônicas, a concorrência entre as empresas promoveu a redução do preço para aquisição dos produtos e serviços oferecidos que, em muito contribuiu para a ampliação da rede de atendimento. Isto posto,

o setor representa considerável avanço e movimentação de grande capital, conformando-se como espaço que ‘emprega’ contingente significativo de pessoas, em especial de mulheres, entretanto abriga grande instabilidade no vínculo, que se expressa por meio de um conjunto de precariedades do trabalho vivencias por elas nas empresas de *call center*. De acordo Pereira (2016) é a expressão da degradação do trabalho no capitalismo, de extração neoliberal, da redução da política social a mero instrumento de ativação dos desempregados para o precário mercado laboral. Esse processo de perdas estruturais para a classe trabalhadora ainda se encontra em vigência como demonstram as trabalhadoras do telemarketing nesta análise.

A trabalhadora A,

Eu já estou bem desanimada, tem muitas amigas minhas que já saíram, pediram demissão por não aguentar mais, que eram muito boas, que eram excelentes operadoras, porém não eram reconhecidas, que eram punidas por coisas tão banais, tipo, agora a gente não pode passar 60 segundos sem interagir com os segurados porque, senão a gente é zerado por um robzinho, esse robô zerou a minha amiga 3 vezes.

A teoria social que trata a relação de trabalho e capital demonstra que quando existe uma tendência de queda da taxa de lucro estratégias de contenção de gastos assim ocorrem as demissões redução de salários, também deve ser considerado nesse processo a introdução de maior tecnologia, jornadas mais intensas e extensas. Como justifica a trabalhadora L:

(...) eu continuo porque é uma forma que eu consigo pagar minhas contas, ser independente. Espero não precisar sair, mas caso eu saia, acho que vai ser um alívio, sabe? Se eu conseguir sair e ir para uma outra coisa vai ser um alívio, porque é um trabalho muito cansativo, muito exaustivo.

Esta condição é mais acentuada em países da periferia capitalista. De acordo com Lélia Gonzalez, o desenvolvimento do capitalismo brasileiro possui características que estão acordadas para promover

Desigualdades:

“1) a permanência de uma formação produtiva anterior à própria formação do capitalismo; 2) dependência econômica neocolonial (exportação de matéria prima para as metrópoles); 3) uma grande massa marginalizada (exército industrial de reserva), onde se concentra a população negra, que após a Abolição da

Escravatura saiu do centro da produção econômica para a sua periferia.” (GONZALEZ, 1984, p. 17)

Para Katz, “Qualquer desenvolvimento capitalista será bancado pelas maiorias populares (KATZ, 2010, p. 64) Contexto em que ocorre uma forte expansão das empresas de telecomunicações. No entanto, os direitos trabalhistas, os vínculos de trabalho ficaram bastante comprometidos. A privatização das empresas de telecomunicações promoveu grandes mudanças nas relações de trabalho com expansão da terceirização com impactos na organização dos trabalhadores e trabalhadoras, mudanças nos espaços de produção do capital com reflexos a precarização estrutural do trabalho.

Assim, faz-se presente o ideário patronal através da configuração de novas técnicas de gestão da força de trabalho, que avançam expressos através das privatizações que impactaram o trabalho e tornaram frequentes a flexibilização no mercado de trabalho, diminuição a proteção social e redução dos serviços públicos entre outros, promovendo um verdadeiro desmonte dos direitos adquiridos pela classe trabalhadora.

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

Sob o imperativo neoliberal, essas medidas afetaram o trabalho de forma estrutural. Foram ampliadas massas de agregados sociais em inúmeras formas de exercício do trabalho totalmente subordinados à dinâmica selvagem do mercado. A privatização das empresas de telecomunicações aprofundou a terceirização e impactos na organização dos trabalhadores e trabalhadoras, alterações nos espaços de produção do capital com reflexos da precarização estrutural do trabalho.

Ao longo das últimas décadas o trabalho no setor das telecomunicações passou e ainda passa por mudanças impulsionadas pela reestruturação produtiva e pelo neoliberalismo, demarcando as diversas formas de flexibilização, a exemplo, o tempo obedecendo a uma funcionalidade, controle e

gestão sobre o desenvolvimento das atividades do trabalho salarial. Não há dúvidas de que flexibilização é contrária à segurança de vínculo trabalhista. Esse cenário expôs os trabalhadores e trabalhadoras às dinâmicas de geração de lucro que aprofundam um conjunto de precariedades.

Sobre esta condição estabelecida no universo do trabalho Antunes (2006) analisa que,

Como uma espécie de processo de “*precarização estrutural do trabalho*” além de sua associação ao desmonte da legislação social protetora do trabalho. Os capitais passaram então, a exigir a flexibilização dos direitos do trabalho forçando os governos nacionais a ajustarem-se a fase da acumulação flexível. Flexibilizar a legislação social do trabalho significa não ser possível nenhuma ilusão sobre isso, aumentar ainda mais os mecanismos de extração do sobretrabalho, ampliar as formas de precarização e destruição dos direitos sociais que foram arduamente conquistados pela classe trabalhadora (ANTUNES, 2006, p.49).

As empresas de telemarketing, como um novo setor da economia, desenvolveram uma ponte entre consumidores e empresas por meio do uso de ferramentas tecnológicas e de mão de obra do/a operador/a de atendimento. A partir do crescimento de atividades, dentro do próprio setor. Os *contact centers*¹³, que se caracterizam também, pela oferta de serviços relacionados à produção de tecnologias para a internet.

A precarização não apenas desvela uma condição ontológica da força de trabalho como mercadoria, mas explicita novos modos de alienação/estranhamento e fetichismo da mercadoria no mundo social do capital (ALVES, 2007). Para o autor no Brasil, a experiência da precarização do trabalho é resultado da síndrome objetiva da insegurança de classe (insegurança de emprego, de representação, de contrato) que emerge como numa textura histórica específica - a temporalidade neoliberal. Ela é elemento compositivo do

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

novo metabolismo social que emerge a partir da constituição do Estado neoliberal.

Na concepção de Segnini (2000, p. 73),

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

No desenvolvimento das atividades no setor de telemarketing dentre tantos fatores de acúmulo de capital, está o cumprimento de metas, que visam à máxima intensificação dos ritmos do trabalho para que as trabalhadoras se tornem cada vez mais produtivas no menor espaço de tempo possível.

Neste ponto converge o avanço da técnica, da ciência progressivamente potencializada a produtividade do trabalho que na concepção de MARX (2011), é o que possibilita que a produção material seja cada vez mais voltada a fim de produzir meios de produção, convergindo em maior acumulação de capital. No desenvolvimento do trabalho no cotidiano do telemarketing, a trabalhadora A, explica como ocorre esse processo,

(...) a gente tem que ficar interagindo porque somos monitorados tanto pela Elo, quanto por São Paulo que de quem a seguradora é contratada que é a europe que tem um robô que monitora a gente e ele dá ou zero ou cem. Se a gente passa de 60 segundos fazendo o atendimento correto e por causa de um segundo a gente zera. Isso significa avaliação baixa e isso, é muito injusto.

É consenso entre os autores Chesnais (1996); Dantas (2002); Cavalcante (2011), as empresas de telecomunicações constituem, nos dias de hoje, um setor fundamental das economias nacionais e do sistema produtivo mundanizado, pois, fornecem a base necessária sobre a qual se sustenta a circulação de informações para a acumulação de capital. Esse novo cenário econômico trouxe impacto à forma, conteúdo, gestão, vínculo, enfim, da atividade do trabalho de forma estrutural, acirrando o processo de precarização.

A lógica do sistema produtivo é imprimir ao trabalho os processos de terceirização, com a redução do Estado como empregador da força de trabalho e a implantação crescente a flexibilização, gerando postos de trabalho precários.

Antunes (1995) nos lembra de que, apesar de sempre ter havido trabalho precário no capitalismo, a precariedade se transformou, passando a ter um lugar estratégico na lógica de dominação capitalista que se institucionalizou em todo o mundo. A precarização deve ser entendida como algo inserido em um contexto que busca, dentre outras coisas, transferir responsabilidades, antes do empregador, ao trabalhador. Cenário em que cabe perfeitamente o desenvolvimento e disseminação da cultura dos “colaboradores polivalentes”.

A gestão do trabalho no setor de telemarketing aponta para uma trabalhadora que deve cumprir o receituário de um perfil de trabalhadora que deve ser “capaz de superar qualquer desafio” para manter-se empregado, ascender profissionalmente, ser um potencial cumpridor de metas, ignorando totalmente a exploração de sua força de trabalho, não se percebendo no processo da máxima exploração, promovendo a alienação

Como relata a trabalhadora A:

(...) hoje foi um dia muito difícil. Foi muita, muita, muita ligação. Hoje e sábado. Na verdade essa operação que eu estou é uma ligação atrás da outra e sempre é problema porque o prestador não foi, e tava reagendado sem o consentimento do segurado e por tudo isso, a gente é cobrado, e eu já tinha feito tudo que estava ao meu alcance, estourei meu TMA, passei 20 minutos tentando ajudar um segurado.

Toda essa dinâmica se imbrica na vida das trabalhadoras dificultando a sua própria percepção no processo de subtração da mais valia da máxima exploração de sua força de trabalho sob o fetiche de “colaborador eficiente” “empregado do mês” e de que podem receber a maior comissão pela eficiência no atendimento, entretanto a frustração é um sentimento constante, pois a própria dinâmica de execução do trabalho funciona contra qualquer ganho que as trabalhadoras venham adquirir.

Como bem representa a trabalhadora L:

(...) no meu caso, como sou receptivo tem como ganhar comissão Só que os patrões para que você receba são bem maiores. É exigido o tempo de atendimento, você precisa cumprir, no meu caso por exemplo, eu trabalho para uma seguradora. Eu tenho que manter meu tempo de atendimento em 5 minutos pra cada cliente, se eu passar esse tempo de atendimento, eles me cobram o tempo que foi atendido pelo segurado, passei muito tempo de ligação, então já é um motivo pra eu perder minha comissão, se eu não assinar a folha de ponto no dia também é motivo para perder a comissão ou se tiver falta injustificada, tudo isso é motivo pra perda de comissão.

Então tecnicamente, a gente pode receber, mas não recebe porque tem muito critério que podem te tirar do recebimento e quando recebe, costuma ser de 100 a 200 reais.

A manutenção dessa lógica pela empresa de telemarketing, agregam fatores, tais como, condicionar as trabalhadoras a intensificação dos ritmos como forma de garantir lucro em menos tempo possível, assim como a expropriação do valor da força de trabalho, pois dificilmente conseguem usufruir do valor da comissão. Essa condição faz parte da rotina de permanência das trabalhadoras nesta atividade. Essa dinâmica se funde na própria condição que a trabalhadora tem para se manter empregada, suprir suas necessidades básicas. Todas estas dificuldades encontradas por elas, causam desânimo quanto ao futuro nesse emprego, então muitas destas trabalhadoras permanecem por uma necessidade essencial, a de sobrevivência. Essa é uma das formas que o capital encontra espaço para se reproduzir e o faz de forma naturalizada, procurando justificar que se a trabalhadora não alcança os resultados necessários para receber adicional, ou mudança de cargo, a culpa é essencialmente dela.

A permanência das trabalhadoras ocorre permeada por opressões que vem disfarçada como algo positivo, ocorrendo de maneira naturalizada por meio da lógica do mercado de trabalho em impõe a empregabilidade deve ser percebidas por elas como algo essencial para se manter no emprego características necessárias que elas devem ter, desenvolver, dar conta, pode-se afirmar que, tudo isto se dá no processo recomposição do ciclo de reprodução do capital, que determina uma gama de mudanças no que diz respeito à absorção da força de trabalho das mulheres, e seu uso.

Segundo Hirata (1991 apud HIRATA 1998) as relações entre a divisão sexual do trabalho e inovações, demonstrou que estas podem reforçar a marginalidade das mulheres como também constituir um perigo, sobretudo para as mulheres não qualificadas. Portanto, Infere-se a necessidade do desenvolvimento de pesquisas na perspectiva de gênero e transversalidades, para revelar a relação entre a força de trabalho das mulheres no processo de acumulação do capital.

Depreende-se que o sistema de permanência no trabalho se desenvolve na perspectiva de uma responsabilidade individual da trabalhadora, como se dependesse estritamente da vontade individual. Desse modo a alienação

reproduz a lógica capitalista da exploração que para lamamoto (2008), a produção capitalista, está para além da produção de mais-valia, como relação social que se produz e reproduz por meio de uma consciência alienada que permite a sua permanência no estado capitalista neoliberal.

O capitalista visa extrair a mais valia através de mecanismos de controle do tempo no trabalho, como por exemplo, o TMA¹⁴, tempo médio de atendimento, um dos principais indicadores para aumentar a produtividade no setor. Para Marini (2011) essa condição pode ser explicada por meio da categoria superexploração que se expressa dentre outras formas, a intensificação do trabalho, sem compensação salarial. Situação vivenciada pela trabalhadora R, *a gente só recebe o salário com muitos descontos. Recebi 700 reais. Hoje em dia o que se faz com 700 reais? O tiket alimentação foi parcelado, dividiram os 100 reais em duas vezes.*

O cumprimento das metas impostas tem como principal o imperativo a máxima produtividade, se configurando como são verdadeiras expressões de exploração que aprofundam a precarização e afetam de todas as formas a vida do/a trabalhador/a. Portanto o trabalho na sociedade capitalista pode ser definido: “o trabalhador, livre ou não, tem de adicionar ao tempo de trabalho excedente destinado a produzir os meios de subsistência para o proprietário dos meios de produção ” (MARX 1988, p.181).Esta condição se apresenta de forma desigual, pois na medida em que o capitalista leva vantagem sobre a exploração, há um processo de empobrecimento da classe trabalhadora e consequentemente o enriquecimento do capitalista.

No cotidiano do telemarketing a exploração conforma a dinâmica e a lógica da acumulação que retira delas parte do salário, assim como promove inseguranças de diversas ordens tanto pela permanência, tendo que equilibrar os imperativos que compõe a atividade, a questão salarial que lhes é retirada constantemente como coloca a trabalhadora L sobre aspectos de rotina no call center,

No receptivo você tem uma probabilidade muito maior de ter demissão porque é muito pisar em ovos, não pode ter erro lá dentro, se você errar vai ser punido com certeza, teve gente que eu já vi sair do receptivo para não pegar uma justa causa porque

¹⁴<http://www.callcenter.inf.br/artigos/44934/gestao-de-tma-por-melhoria-de-processos/imprimir.aspx>

qualquer coisa eles aplicam uma medida disciplinar, um termo, mesmo que o erro não seja do operador, mas pode ser levado em conta como erro você tem uma quantidade x de advertência e gera uma suspensão a advertência é desconta do salário, dependendo da suspensão gera uma justa causa.

O trabalho no setor das telecomunicações teve seu processo de precarização acentuado desde a sua privatização no final da década de 1990. Depreende-se que por trás do estabelecimento da ideologia da empregabilidade, ou seja, “a capacidade de obter um emprego e manter-se empregado” e tendo como únicos responsáveis os/as próprios/as trabalhadores/as, retira do Estado a responsabilidade para implementar políticas públicas de emprego, dessa forma segue permitindo a reprodução de uma empregabilidade que reatualiza exploração na extração de lucro através da instabilidade dos vínculos, intensificação dos ritmos, redução salarial entre outras precariedades, afetando as maiores ocupantes de suas vagas, as mulheres.

Como podemos evidenciar as transformações estimularam intensamente o processo de feminização da força de trabalho. Falquet (2008), afirma que as mulheres: efetuam sempre majoritariamente trabalho de mulheres’ com condições de trabalho de mulheres (informalidade, precarização, abuso de todos os tipos. No telemarketing esta realidade se deu com o aprofundamento da precarização em que elas sofrem a perda de direitos e acirramento das opressões. Segundo Saboia (2006), os jovens e as mulheres são as maiores vítimas deste tipo de emprego, pois, frequentemente, são empregados com baixa remuneração sob a justificativa de suas supostas inexperiências (os jovens) ou as(os) responsáveis por uma renda complementar, as mulheres e cumprimento de múltiplas jornadas. Eis aqui uma das razões pela qual as mulheres ocupam a grande maioria dos postos de trabalho por tempo parcial.

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

Sobre a concentração das mulheres em determinado segmento/empresas/funções, Cappellin (2012), em artigo resultante da pesquisa supracitada, irá destacar que desde a década de 1950 as trajetórias femininas estavam inseridas numa rígida segregação ocupacional, a maioria era telefonista e algumas poucas eram trabalhadoras qualificadas, inseridas em áreas técnicas e de gerência. Transcorridos mais de 50 anos, o processo de privatização aliado à profunda modernização tecnológica dos equipamentos que alteram e aprofundam as diversas modalidades de inserção das mulheres trabalhadoras no que concerne às posições ocupacionais. (CAPPELLIN, 2012).

No que diz respeito às estratégias das empresas e do perfil de empregados demonstra a existência da construção social conforme Abramo (2001, p. 90),

[...] as imagens de gênero estão na base da formulação das políticas de recursos humanos das empresas, no sentido de que influenciam bastante o grau e a natureza do investimento que os empresários estão dispostos a fazer em seu pessoal (homens e mulheres). A disposição dos empresários de investir em seus recursos humanos é diferenciada (desigual) conforme o gênero e está fortemente influenciada por essas imagens. Em outras palavras, essa disposição está influenciada pelo que pensam os empresários a respeito dos homens e das mulheres trabalhadoras (para que sirvam, para que podem servir, qual é seu potencial, quais são suas limitações) e se as ideias, e as percepções a elas associadas vão estar na base das políticas de recrutamento, demissão, capacitação e promoção dirigidas (diferenciadamente) a homens e mulheres.

Portanto a trajetória das mulheres no trabalho produtivo está ligada a necessidade do capital em atribuir menor valor a força de trabalho delas, ao apropriar-se das diferenças sexuais concebidas histórica e socialmente para instrumentalizá-las a seu favor, assim, ganham menores salários, atuam sob condições precárias de trabalho, condicionadas a múltiplas jornadas, constituindo-se como matéria essencial no processo de acumulação, reprodução, ampliação e valorização do capital. Para Segato (2003 apud Almeida 2004), o primeiro passo para transformar a relação de subjugação é a consciência reflexiva voltada para a reforma da intimidade das relações entre os gêneros, deixando para trás a estrutura simbólica patriarcal. A divisão sexual do trabalho se constitui como um pilar de sustentação do sistema capitalista

patriarcal de dominação e exploração que submete as mulheres às mais diversas formas de opressão, desigualdades e injustiças.

CAPÍTULO 3 - HÁ VAGAS NO *TELEMARKETING* EM SÃO LUIS-MA

3.1 SÃO LUÍS COMO ESPAÇO DA PRECARIZAÇÃO E EXPLORAÇÃO DAS TRABALHADORAS DO TELEMARKETING: FATORES CONSTITUTIVOS DE UMA REALIDADE INTERSECCIONAL

Neste capítulo, desenvolve-se uma análise interseccionando as opressões que conformam desigualdades na experiência das trabalhadoras do setor de telemarketing, localizando-as na constituição do trabalho precarizado o qual opera na simbiose patriarcado-racismo-capitalismo, gerando sistemas dicotômicos de dominação-exploração, conforme Saffioti (2001). De tal maneira, infere-se que o sistema capitalista se baseia na exploração da classe trabalhadora e que esta exploração tem concretude histórico-objetivas. Isso quer dizer que trabalhadores e trabalhadoras explorados têm região, estado, gênero, raça, classe específicos. Diferenças que, para o sistema capitalista, são utilizadas para fundamentar, estruturar e aprofundar a dinâmica de exploração e cuja reprodução promove o acúmulo de capital.

Essa é a lógica na qual estão inseridas as trabalhadoras do setor de telemarketing na capital maranhense e dela decorre esta discussão, que se desenvolve “numa perspectiva de totalidade, identificando suas múltiplas determinações e reconhecendo as contradições em tempos de concentração da riqueza e de intensa desigualdade social”, tal observado pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS, 2016, p. 9).

São Luís, capital do Estado do Maranhão, localizado na região Nordeste do Brasil, é um município que se constitui em uma grande aglomeração urbana, especialmente a partir da segunda metade do século XX, quando se intensificam seus processos de crescimento demográfico e espacial.

Atualmente sua população atinge a marca 1.037.775 (IBGE,2022), cujo salário médio mensal é de 3.1 salários mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total é de 33.5%. Fator relevante da realidade

em que vive boa parte dessa população. No caso dos domicílios, verifica-se que 38.8% têm rendimentos mensais de até meio salário mínimo por pessoa. Portanto, revelam-se índices expressivos de desemprego e baixa renda da população vivendo nessas condições.

O Grupo de Pesquisa em Políticas Públicas e Estudos Organizacionais (GPPDEO)¹⁵ da Universidade Federal do Maranhão, em estudo sobre o mercado de trabalho local informa que essa população em situação de desalento representa quase 700 mil trabalhadores, número equivalente à metade da população economicamente ativa do Estado.

Ademais, a pesquisa realizada pelo IBGE/PNAD (2020), com dados do 4º trimestre de 2019, mostra que 51,16 % da população do Estado do Maranhão é composta por mulheres; desse total, 12,51% se denominou preta e 70,11% se denominou parda. Dados que informam que a maior parte da população maranhense é feminina e negra.

O Ministério da Igualdade Racial apresentou, em 2023, um diagnóstico sobre as mulheres negras no Brasil. Segundo este, no aspecto trabalho, renda e pobreza, o racismo, a discriminação de gênero e o menor acesso à escolaridade contribuem diretamente para a alocação em postos de trabalho precários, com baixa remuneração e sem acesso a direitos básicos como previdência e salário-mínimo: “Em 2018, quase 48% das mulheres negras ocupadas estavam em ocupações informais, entre as mulheres brancas, esse percentual foi de menos de 35%” (BRASIL, 2023)

A referida pesquisa destaca que as mulheres negras têm maior presença no setor de serviços domésticos. Dos quase seis milhões de trabalhadores domésticos, mais de 67% são mulheres negras, que trabalham sem carteira assinada (75,3%), sem contribuição para a previdência social (64,7%) e cujos rendimentos do trabalho as colocam em situação de pobreza (26,2%) ou de extrema pobreza (13,4%). Em 2018, segundo o IBGE (2019), o rendimento médio das mulheres negras foi 60% menor do que o das mulheres brancas. Quando comparadas aos homens brancos, esse indicador é inferior a 45%. No caso das pessoas que possuíam ocupação, o rendimento médio mensal efetivo variou de acordo com as características de cor ou raça e gênero, realidade que

¹⁵ Informações disponíveis em: <https://gppdeo.org/about.html>. Acesso em: 5 fev. 2024.

expõe a desigualdade de rendimentos entre os diversos grupos sociais. Em vista disso, “O racismo, portanto, não está em descompasso com o capitalismo, mas é parte integrante dele; não é um atraso, mas uma tecnologia produtora de desigualdade, apropriada para a acumulação” (ARAÚJO, 2020, p. 5).

Os rendimentos dos homens são maiores do que os das mulheres em quase todos os grupos raciais. Levando em conta a desigualdade racial, o rendimento médio dos brancos é mais elevado do que todos os outros grupos raciais, confirmando a existência de desigualdades de gênero e de raça/cor. Eis que esses dados demonstram a desigualdade vivenciada pela trabalhadora maranhense preta/parda, situada nas estatísticas com a maior taxa de desemprego ou, quando empregadas, com os menores salários. Sobre este aspecto, Gonzalez (1988), infere que existem articulações entre as estruturas de poder e o lugar social dos sujeitos. Essa articulação faz com que as mulheres não brancas "sejam as mulheres mais oprimidas e exploradas de uma região de capitalismo patriarcal-racista dependente" (GONZALEZ, 1988, p. 137).

Diante desta condição socioeconômica se apresenta o espaço maranhense, onde o capital aproveita para acumular mais capital, pois se constitui como espaço fértil por seu contingente de reserva da força de trabalho. A partir da constituição desse espaço subalterno, o capitalista empreende sob contradição, uma vez que oferece vagas de emprego onde este é escasso, porém, onde também existe expressivo contingente de pessoas desempregadas para ocupar essas vagas (exército de reserva), condição que promove a transferência espacial de valor que contém gênero, raça e classe, neste caso, as trabalhadoras negras e pardas do telemarketing na capital maranhense.

A Teoria da Marginalidade, desenvolvida por Marx e posteriormente por Aníbal Quijano (1971), sobre a América Latina, demonstra que em regiões de capitalismo periférico e dependente, a superpopulação relativa seria dotada de determinadas particularidades que criaram as condições para um tipo de desenvolvimento predominantemente marcado por exclusão. De acordo com Duarte (2015), do ponto de vista das relações de trabalho, o fenômeno da marginalidade diz respeito às formas de inserção peculiares de grupos marginais na divisão social do trabalho, e, como categoria, contribui para a compreensão dos elementos que determinam a formação da superpopulação relativa, além de servir para o enquadramento e vinculação dessa população em determinados

tipos de atividade que garantam, mesmo que precariamente, a reprodução dessa população.

O município de São Luís representa, em sua realidade concreta, o espaço subalterno do capitalismo em escala nacional, haja vista que, conforme Maricato (2013), as cidades constituem tanto o espaço da reprodução da força de trabalho quanto um grande negócio para o capital. A expansão da atividade do teleatendimento no Nordeste¹⁶ e seu aumento no Maranhão¹⁷ reproduzem o trabalho precário do qual correm as desigualdades que impactam de forma estrutural e negativa a vida das trabalhadoras.

De acordo com Moraes e Veras (2019), há um alto índice de empresas de telemarketing na região Sudeste do país, com destaque para São Paulo, todavia, como estratégia de acumulação do capital em meio à crise capitalista, observa-se uma tendência recente de crescimento das empresas de telemarketing no Nordeste, em relação ao emprego nacional no setor. Oliveira e Moraes (2019) constataram um processo de transferência/ampliação de unidades de *call centers* para cidades de menor porte e regiões periféricas, com destaque para o Nordeste, e acrescentam que os governos e municípios oferecem tipos variados de incentivos fiscais e territoriais para atrair centrais de teleatividades. As empresas, por sua vez, levam em conta, dentre outros aspectos, recrutar uma força de trabalho jovem, sem outras opções de emprego formal e sem tradição sindical.

Para a compreensão desse fenômeno complexo, a teoria marxista da dependência explica que a lógica de existência de economias dependentes está ligada à dinâmica de permanência e reprodução do capital. Economias dependentes abrigam a superexploração. Esta última, tratada por Marini (1972), como categoria que explica a situação na qual os salários pagos aos trabalhadores são inferiores ao valor da força de trabalho, impedindo que essa classe trabalhadora se reproduza em condições normais, o que, para Coutinho

¹⁶ Crescimento de 47%, continua recrutando pessoal e acaba de abrir mais 2.200 vagas só no Nordeste. Fonte: <https://veja.abril.com.br/coluna/radar/bombando-na-pandemia-call-center-abre-22-mil-vagas-no-nordeste>. Acesso em: 10 mar. 2024.

¹⁷ A Elo Contact Center atua ofertando agendamentos de consultas, *backoffices* administrativos, atendimento, serviços de terceirização de pontos de venda e recuperação de créditos. Com a parceria, serão ofertadas cerca de 700 vagas de emprego até o fim do ano, sendo 300 delas disponíveis até o dia 20 de agosto, para atuação na sede da empresa em São Luís. Fonte: <https://clickpetroleogas.com.br/elo-contact-center-promete-gerar-700-vagas-de-emprego-ate-o-fim-de-2021-para-jovens-de-18-a-24-anos-em-sao-luis/>. Acesso em: 10 mar. 2024.

(2020), também pode ser refletida analisando a situação específica das mulheres nos países dependentes.

Portanto, as trabalhadoras em evidência nesta pesquisa fazem parte da estratégia do capital no uso do desenvolvimento geográfico desigual para reprodução do capital. Os espaços são conectados pela informação e toda sua capacidade técnica, que ditam uma especialização dos lugares e demarcam a divisão territorial do trabalho. No capitalismo dependente, conforme Osório (2018 *apud* OLIVEIRA; SILVA, 2020), existem as condições objetivas para que o mecanismo fundamental de exploração do capital se manifeste na forma da superexploração.

Inferese que a economia dependente e a superexploração do trabalho são evidências estruturais que se conformam nas particularidades do capitalismo mundial, como coloca Ilienkov (1973), o particular que é conduzido a emergir por sua própria “particularidade” e, precisamente por esta “particularidade”, se torna o “universal genuíno”. Esta análise evidencia o caráter geográfico e para além dele, como em Lélia González (1988):

Para além do seu caráter puramente geográfico, a categoria de Amefricanidade incorpora todo um processo histórico de intensa dinâmica cultural (adaptação, resistência, reinterpretação e criação de novas formas) que é afrocentrada [...]. Seu valor metodológico, a meu ver, está no fato de permitir a possibilidade de resgatar uma unidade específica, historicamente forjada no interior de diferentes sociedades que se formaram numa determinada parte do mundo (GONZÁLEZ, 1988, pp. 76-77).

O município de São Luís é situado nesse movimento dialético, como espaço sócio-histórico, localizado na América Latina, cuja força de trabalho feminina se constitui para o capital como Exército Industrial de Reserva (EIR), determinando a máxima exploração e a atribuição do baixo valor à sua força de trabalho. Na concepção de Massey (1985), o espaço é inerente às relações de produção capitalista, em várias escalas, e constitui a ideia da diferença regional imbricada nas dinâmicas de produção, que, para Carlos (2010), será representada nas relações sociais que especializam-se produzindo espaços marcados pelas relações desiguais e de poder estabelecidas pelos sujeitos e classes sociais ao longo da História.

Loureiro (2022) afirma que, nos países periféricos, o efeito da porção de mulheres no exército de reserva, seu tamanho total, a força do trabalho doméstico na redução do valor da força de trabalho e os mecanismos de superexploração aparecem em reforço a todos os fatores anteriores, provocando efeitos de intensificação sobre uma engrenagem de discriminação que, no entender de Osorio (2012, p. 85), promove o aumento da exploração e da superexploração e níveis elevados de pobreza e indignidade.

Para Marx e Engels (1998), a burguesia precisa instalar-se em todos os lugares, acomodar-se em todos os lugares, estabelecer conexões em todos os lugares. Como analisa Almeida (2013), a dispersão territorial das operações e a incorporação de áreas desvalorizadas explicam fenômenos recentes, como a proclamação da região Nordeste como a “Nova Índia” brasileira para os *Contact Centers*¹⁸.

A especificidade dos espaços se apresenta em diferenças socioeconômicas, raça/etnia, mão-de-obra qualificada, não qualificada, distintas relações culturais de sua população. Como coloca Harvey (2011), uma vez que os mercados de trabalho são invariavelmente locais, as questões de custos e padrões de vida variam de acordo com a geografia. Oliveira e Morais (2019) constataram um processo de transferência/ampliação de unidades de *call centers* para cidades de menor porte e regiões periféricas, com destaque para o Nordeste, e acrescentam que os governos e municípios oferecem tipos variados de incentivos fiscais e territoriais para atrair centrais de teleatividades. As empresas, por sua vez, levam em conta, dentre outros aspectos, recrutar uma força de trabalho jovem, sem outras opções de emprego formal e sem tradição sindical.

As trabalhadoras do telemarketing entrevistadas nesta pesquisa se identificaram como mulheres negras e pardas, moradoras da periferia. Elas residem na Vila Magril, Parque Jair, Cidade Operária, Cidade Olímpica, Vila Operária, Santa Efigênia, Jardim América, São Raimundo. Na concepção do CFESS (2016), as cidades explicitam as marcas da pobreza e miséria, da

¹⁸ Constituem ampliadas possibilidades de interação com os clientes de forma moderna, garantindo uma experiência de contato personalizada de acordo com as necessidades do público. Além da ligação telefônica, podem ser usados chats, mensagens de voz, redes sociais, SMS e [e-mails](mailto:contato@movidesk.com) para interagir com o público. Conforme definições disponíveis em: <https://conteudo.movidesk.com/contact-center/>. Acesso em: 27 mar. 2024.

intolerância e injustiça, que colocam os segmentos sociais mais vulneráveis exilados em espaços segregados, expressões multifacetadas do que se denomina questão urbana.

Para Milton Santos (1993), a metrópole é corporativa e fragmentada, composta de espaços luminosos, expressão máxima da modernização, e de espaços opacos – periferias, lugares da exclusão dessa mesma modernização. Segundo Santos (2013), o Estado acaba por impulsionar obras e serviços em áreas abastadas em detrimento das periferias e lugares empobrecidos da cidade. “A colonialidade do poder ainda exerce seu domínio na maior parte da América Latina, contra a democracia, a cidadania, a nação e o Estado-Nação Moderno” (QUIJANO, 2005, p. 84). Nesse sentido, Ferreira e Regatieri (2023) enfatizam que o desenvolvimento nacional seguiu excluindo a população negra, tirando-a das senzalas e atirando-a nas áreas mais marginalizadas das grandes cidades.

Como coloca Grada Kilomba (2019), a questão geográfica de áreas negras segregadas evidencia uma assimetria de poder na qual a branquitude define sua própria área e a negritude é confinada a uma outra, determinada e definida pela branquitude. Essa era a principal função da ideologia segregacionista, confinar as/os “Outras/os” raciais. A divisão geográfica resultante dessa coreografia racista pode ser vista como uma fronteira ou membrana entre o mundo das/os “superiores” e o mundo das/os “inferiores”.

A segregação habitacional é uma realidade na vida das trabalhadoras do telemarketing em São Luís. De acordo com a Trabalhadora R:

Lá pra onde ela morava não tinha rota, a empresa dá o ônibus pra buscar a pessoa, mas na rota onde ela mora não é acessível, aí não tinha ônibus na rota e ela não conseguiu vim esse dia, botaram falta nela, descontaram 160 reais, porque se tu faltar um dia, eles descontam dois, aí, como supervisora, eu contestei esse desconto, explicando tudo que aconteceu para a gerência, que não era culpa da operadora, que estava imprecendente, contestei várias vezes esse desconto pra reverter.

Essa situação relatada pela entrevistada ainda está em análise, pois, segundo ela, “eles deixam assim até a pessoa desistir”.

As necessidades e condições de deslocamento, bem como a tecnologia dos transportes, variam conforme as classes sociais (VILLAÇA, 2001). “Os ricos

podem comandar o espaço, enquanto os pobres são prisioneiros dele” (HARVEY, 1976, p. 171). Entendendo que a distribuição desigual dos benefícios do tempo não existe apenas no terreno da luta de classes, mas também de gênero, consideramos pertinente o questionamento de Elvir (2016): como se estrutura a mobilidade urbana de mulheres, principalmente daquelas que vivem em realidades de pobreza?

As trabalhadoras do telemarketing estão inseridas, para além de um contexto de trabalho precário, em dinâmicas que fazem parte do seu cotidiano, como a mobilidade urbana que, da mesma forma, ocorre em um espaço subalterno. Esta situação cotidiana é um desafio a mais para permanecer empregada, porquanto combina um conjunto de precariedades vivenciadas por essas trabalhadoras, que “diz respeito a um modo de reposição sócio-histórica da precariedade” (ALVES, 2007, p. 114). Nas palavras de Maricato (2011):

A herança escravocrata e o desprestígio do trabalho, o patriarcalismo e a privatização da esfera pública, o personalismo e a rejeição às relações impessoais e profissionais, o clientelismo e a universalização da política do favor contrariamente ao reconhecimento dos direitos, a tradição autoritária negando a cidadania, estão presentes em cada m² da cidade periférica (MARICATO, 2011, p. 131).

Diante do processo de reprodução imensurável do capital, mas não isento da decodificação de suas complexidades, é de suma importância criticar a localização da exploração, a interpretação dos lugares e das relações, seus processos de opressão relacionados às mulheres na atividade do trabalho.

Concebendo o espaço como um fator dialético, portanto, como palco das relações sociais, as relações de gênero, raça e classe são quem o compõe. Vivenciamos a reprodução dessas relações e podemos perceber sua concretização e divisão em escala diversas - territorial, nacional e internacional do trabalho -, assim como faz parte desse contexto a especialização dos lugares para atender exigências de produção e circulação. Dessa maneira, tem-se atualização do modo de produção capitalista. Nesse sentido, Souza (1997) esclarece que estas condições estão intrinsecamente associadas à compartimentação dos lugares, de modo a mantê-los desigualmente repartidos,

na escala mundial, na produção, na mais valia, no emprego, no poder político e econômico.

O processo de migração das empresas de telemarketing, do Sudeste para o Nordeste, se dá pela busca de custos menores da força de trabalho, baixa rotatividade e por isenções fiscais de municípios. Esta mudança já pode ser evidenciada no aumento de 9% para 11% do total de empregados desse setor na região Nordeste. De acordo com a Associação de Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC)¹⁹, o setor emprega 1,6 milhão de pessoas no país. Diretores das empresas no Sudeste atestam que há mais vantagens desse tipo de empresa no Nordeste, pois, apesar do piso salarial ser o mesmo em todo país, são reduzidos os custos com remuneração variável, transporte e alimentação, que são mais altos em São Paulo, caracterizando o que Araújo (2007) chama de “novos paradigmas de organização e gestão da produção e do trabalho”, cuja orientação central é a busca de flexibilidade ao menor custo. Segundo Harvey (1992), a acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões de desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado setor de serviços

O mercado aposta nas diferenças para perpetuar a lógica produtiva, uma vez que os lugares têm uma produtividade distinta e, por outra, uma especificidade a qual reproduz o capital pela seletividade dos lugares, que diz respeito à construção das condições necessárias à renovação da acumulação - tanto no que se refere à infraestrutura quanto à produção de normas - e representa o “ajuste espacial” (HARVEY, 2006), que, para Almeida (2013), significa a incorporação de novos territórios, devidamente equipados para a multiplicação do excedente das empresas de *Contact Center*, que, por sua vez, contribui para a reprodução das contradições inerentes à acumulação.

Para Milton Santos (1999), se o mundo tornou possível, com as técnicas contemporâneas, multiplicar a produtividade, somente o faz porque os lugares, conhecidos em sua realidade material e política, distinguem-se exatamente pela

¹⁹ Informação disponível em: <https://www.abrarec.com.br/#:~:text=A%20ABRAREC%20%C3%A9%20uma%20associa%C3%A7%C3%A3o,em%20sua%20proje%C3%A7%C3%A3o%20no%20mercado>. Acesso em: 30 mar. 2024.

diferente capacidade de oferecer às empresas maior ou menor produtividade. É como se o espaço territorial, por meio das técnicas e das decisões políticas que incorpora, constituísse um verdadeiro depósito de fluxo de mais-valia, transferindo valor às empresas nele estabelecidas. Desta maneira, a produtividade é definida tanto no que se refere à estrutura interna de cada corporação como também, a um atributo dos lugares. E cada lugar entra na contabilidade das empresas sendo representado por diferentes valores, priorizando sempre obter maior lucro em relação aos lugares e às pessoas, assim como é feito pelas empresas de *call center*²⁰ em São Luís com a força de trabalho das mulheres.

Como infere Santos (1979), as limitações do desenvolvimento moderno nos países com baixo desenvolvimento econômico estão diretamente ligadas às necessidades dos países industriais. Esta concepção é válida em outras escalas, por exemplo, no interior dos próprios países, onde algumas regiões, em períodos distintos, se modernizam conforme as necessidades de outras regiões. Assim, temos as empresas de *call center* que avançam do Sudeste para o Nordeste. Na concepção de Chesnais (1977 *apud* HIRATA, 2003), isto se classifica como *globalização* na medida em que reproduz a noção de um movimento sem freios do capital; é a liberdade que tem seu grupo de se instalar onde quiser, durante o tempo que necessitar, para produzir o que quiser, estocando e vendendo onde quiser, com o compromisso de se submeter ao mínimo possível de obrigações em matéria de direito do trabalho e de convenções sociais.

Assim, espaços se conformam pela extração máxima de lucro, explorando a força de trabalho de mulheres negras e pobres, ou seja, a lógica permanece a mesma daquela no início da formação sócio-histórica do país, o que Clovis Moura (1987) chama de *escravismo tardio*, quer dizer, consequências da escravidão que se reproduzem na contemporaneidade na forma de trabalho extremamente precário.

²⁰ Um *Call Center* tem como principal característica operar como um canal de relacionamento que faz uso exclusivo de ligações telefônicas. Podendo ser otimizado com respostas audíveis, como URA, VOIP e PABX. São responsáveis por organizar as chamadas e encaminharem para os departamentos corretos, mas os contatos ainda são intermediados por meio de ligação. Fonte: <https://www.instant.com.br/contact-center-a-plataforma-de-atendimento-multicanal/>. Acesso em: 10 abr. 2024.

Entende-se que, por estarmos inseridos na lógica capitalista e de seus métodos de extração de lucro (mais valia), o processo de trabalho que permeia a atividade no telemarketing, no qual as mulheres são maioria, tem íntima relação com espaços subalternos, condições socioeconômicas, divisão social e sexual do trabalho; de modo geral, sistemas de opressão entrelaçados para vigorar suas estratégias de preservação dessa condição para explorar gênero, raça e classe.

3.2 O TRABALHO NO TELEMARKETING E FATORES DE OCUPAÇÃO DAS VAGAS EM SÃO LUÍS: “AQUI, A MAIORIA SÃO MULHERES PARDAS E NEGRAS”²¹

A representação feminina no telemarketing tem como antecedente a profissão de telefonista, que vem se configurando historicamente. Podemos considerar que, na atualidade, a função de atendente/operadora de telemarketing é um desdobramento da atividade de telefonista. É a função com o maior número de vagas na composição de um *call center*.

As qualidades tidas como inerentes ao feminino (atenção, destreza manual, paciência, entre outras) são apontadas como essenciais para desempenhar a função na referida atividade laboral. Assim como o cumprimento de 6 horas de trabalho diário lhes possibilita a conciliação de múltiplas jornadas (trabalho produtivo e reprodutivo), as encaminham ao telemarketing, e, desta maneira, somam números relevantes de mulheres desempenhando esta atividade. Federici (2017, p. 11) explica que a opressão das mulheres "na sociedade capitalista não é o legado de um mundo pré-moderno, mas sim uma formação do capitalismo, construída sobre diferenças sexuais existentes e reconstruída para cumprir novas funções sociais".

Estes fatores combinados revelam a divisão sexual do trabalho no setor. Como expõe a Trabalhadora T: *“Pra mim serve porque o tempo é flexível, eu faço as coisas de casa, eu tenho uma filha e posso levar minha filha pra escola, entregar na escola e buscar na saída. É bom por isso”*.

²¹ Relato da Trabalhadora L.

Como já exposto, esse é um trabalho “conciliável” por ter uma jornada diária com duração de 6 horas e 20 minutos. É uma forma de ter acesso ao emprego sem precisar deixar de cumprir os afazeres domésticos e o cuidado com terceiros. Fato que pode ser evidenciado pelo GAAPP-UFMA²², em seu boletim²³ sobre desigualdade de gênero no mercado de trabalho maranhense, cuja análise da última década (2013-2023) revelou que o principal motivo de as mulheres estarem fora da força de trabalho era a utilização do seu tempo com atividades relacionadas aos afazeres domésticos e aos cuidados com os filhos ou outros parentes. Essa foi a principal justificativa dada por 32,4% das mulheres, equivalente ao total de 554 mil pessoas do sexo feminino.

Para além desses, outros fatores associados podem ser apontados pelas trabalhadoras maranhenses para o acesso ao trabalho como operadora de telemarketing. A Trabalhadora R expõe: *“pagar faculdade, pagar contas. Tinha sido demitida do emprego anterior e o acesso ao telemarketing foi rápido”*. Situação também relatada pela Trabalhadora J: *“estava desempregada e aqui chamaram logo”*. Sobre este aspecto, a Trabalhadora L expõe: *“este é meu primeiro emprego para manter minha casa e porque tenho um filho que depende de mim”*. Assim como a Trabalhadora A: *“são milhares de desafios, se não fossem contas, dívidas, morando de aluguel (...). A gente se submete”*.

Portanto, o desemprego, o trabalho reprodutivo, as condições socioeconômicas, a falta de experiência anterior, o rápido acesso devido ao fato de que a requisição a este emprego não exige qualificação, bastando ter o segundo grau, representam fatores associados que vêm ditar o valor do trabalho das mulheres e as condições de vulnerabilidade social as quais elas estão expostas na capital maranhense. Segundo o IPEA (2015), as vulnerabilidades sociais revelam fragilidades a partir de fatores como contextos de trabalho e renda, educação e saúde, condições de transporte, habitação e saneamento dos municípios e das regiões metropolitanas brasileiras.

²² Grupo de Avaliação e Estudo da Pobreza e de Políticas Direcionada à Pobreza, vinculado ao Departamento de Serviço Social, articulado ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e integrante do Diretório Nacional de Grupos de Pesquisa organizado pelo CNPq. Desenvolve atividades de pesquisa, de consultoria, assessoria e capacitação de recursos humanos, privilegiando as seguintes temáticas: pobreza, trabalho e políticas sociais, centrando-se na análise e avaliação de Políticas Públicas.

²³ Disponível em: https://www.gaepp.ufma.br/boletim/images/boletim/boletimano12numero4/EM_FOCO_2.pdf. Acesso em: 15 jan. 2024.

As operadoras de telemarketing trabalham com a máxima atenção nas chamadas dos clientes, que se dão tanto pelo chat quanto por telefone, em sistemas operados via computador, rapidez no uso do teclado e com fone de ouvido. A Trabalhadora L explica os tipos de atendimentos realizados:

Ativo: trabalho com vendas; é feito o contato direto com o cliente. São vários tipos de venda realizados no call center, tais como plano de celular, plano de academia para empresas, planos de internet e muitos outros. Receptivo: atende ligações dos clientes, a pessoa entra em contato com você pra abrir assistência e reclamações a respeito de serviços.

Esta atividade se dá sob vigilância constante de um(a) supervisor(a) que a realiza sob uma equipe de aproximadamente 20 operadoras. O imperativo, nesta atividade laboral, é que nenhum tempo seja desperdiçado, portanto, ele deve ocorrer através do maior número de ligações realizadas/atendidas em menor espaço de tempo. Como explica a Trabalhadora L: *“No receptivo, quanto mais tempo tu passa numa ligação, é pior pra você, tem que reduzir teu tempo de ligação pra conseguir atender mais”*. O ritmo é intenso para que as metas sejam cumpridas. Como esclarece (IAMAMOTO 1998, p. 55), *“O trabalho cria e recria as condições de sua própria dominação”*.

São múltiplos os fatores que motivam a elevação de postos de trabalhos ocupados por mulheres. Quando examinadas as particularidades da ocupação, são identificadas sob quais condições elas vivenciam a inserção e permanência nessas atividades que as exploram na base da opressão. A estruturação do desempenho da produtividade no *call center* é constantemente repassado às operadoras. Elas trabalham sob pressão. De acordo com a Trabalhadora L:

Você tá sendo pago para vender, você tem que vender. Se sua meta é 20 vendas por dia e você não consegue chegar nem a 10 vendas por dia, as chances de você ser demitido é grande ou, o que eles chamam, “rodar” - pra empresa, é quando tá dando baixa produtividade, aí te colocam em qualquer setor, o setor que acham que tu deve ir, te colocam, pode ser um setor muito pior, não tem critério, só te mudam para outro lugar.

A Trabalhadora R, também compartilha essa condição: *“ali, a gente tem hoje uma informação, amanhã, essa informação mudou, a gente não é informada*

sobre isso e a gente é penalizado. Já aconteceu “n” situações. Antes eu atendia garantia de veículos e agora eu fui migrada para o Bradesco residencial”.

Para Antunes (2006), o trabalho moderno, visado pelas empresas, deu origem à *desespecialização multifuncional* que, em verdade, expressa a enorme intensificação dos ritmos, tempos e processos de trabalho. Por isso, o trabalho de nossos dias é um trabalho intensamente explorado e cada vez mais polivalente, segundo a terminologia patronal. O trabalho no setor aponta, portanto, para uma atividade flexível, por isso as transformações das condições de emprego no interior desta atividade laboral funcionam como mecanismos de acesso, permanência e de saída, assim como fatores associados à esta condição: mobilidade interna, tempos de trabalho e polivalência.

Os desafios para se manter empregada também envolve se adaptar a mudanças repentinas nas atividades do teleatendimento, processo que Venco (2003) define como um conceito de competência que abrange aspectos regulares de formação profissional, mas também por suas características subjetivas, nas quais o trabalhador deve ter a capacidade para lidar com situações imprevistas no trabalho e enfrentar as situações adversas. Como comunica a Trabalhadora L: *“pra subir de cargo tem muitos critérios: não pode ter faltado em 3 meses, precisa ter boa produtividade, se for do setor de vendas, precisa bater metas pelo menos 3 meses consecutivos”*. E a Trabalhadora N conta que: *“tem que ter muita paciência pra lidar com o cliente e a pressão pra atender e vender”*.

As trabalhadoras do telemarketing correspondem a uma parcela significativa no processo produtivo, constituindo-se como força de trabalho utilizada nos moldes da intensificação dos ritmos, de contratos temporários baseados na lógica de redução de custos, enfim, do trabalho precarizado no qual o capital se apropria para exploração do trabalho das mulheres; aqui, em específico, das trabalhadoras negras e pardas que, conforme teoria desenvolvida por Saffioti (2004), refletem uma condição que funciona como um enovelamento de gênero, raça/etnia e classe, e, para Lélia Gonzalez (2020), representa práticas que se concretizam nos diferentes processos de discriminação social e da reprodução ampliada das classes sociais. Portanto, concordando com Saffioti (1973), a mulher torna-se o elemento constitutivo, por

excelência, dos contingentes humanos diretamente marginalizados no processo produtivo, essencial para o acúmulo de capital (GONZALES, 2020).

3.3 POR DENTRO DO CALL CENTER: “ELES PODEM TÁ TE HUMILHANDO, SALÁRIO ATRASADO, E TU TÁ LÁ: ‘OI, TUDO BEM? BOM DIA!’”²⁴

A atividade no teleatendimento agrega um conjunto de problemas estruturais no qual podemos evidenciar, a partir das falas de trabalhadoras do setor, dificuldades quanto à inserção e à permanência nesta atividade laboral. Como explicitado, vulnerabilidades diversas associadas aos dados socioeconômicos da cidade de São Luís podem refletir a situação que ocorre quando há um exército de reserva (superpopulação relativa²⁵) promovido pelo desemprego; essa condição encaminhará as trabalhadoras para a atividade no telemarketing, que manterão o *call center* em plena atividade, uma vez que sempre haverá pessoas para o trabalho neste setor. Dessa forma, a lógica em acumular capital é mantida, intensificando as formas de extração de lucro através da máxima exploração da força de trabalho de mulheres negras e pardas, processo no qual o capitalista tem “bons resultados”, pois as trabalhadoras de modo geral e, em específico as negras e pardas, são reféns dessa condição desde o processo de colonização do país. Para Gonzalez (2020), não é possível compreender as desigualdades que acometem o Brasil sem passar pela discussão do legado histórico deixado pela escravidão. Dentre outros aspectos que expressam desigualdades e condições de vida da classe trabalhadora, a autora destaca:

²⁴ Relato da Trabalhadora T.

²⁵ Segundo Duarte e Lima (2023, p. 82), “A categoria Superpopulação Relativa, elaborada por Karl Marx, faz referência ao conjunto da população trabalhadora que, à medida em que avança o modo de produção capitalista, é alijada do sistema produtivo, em decorrência do incremento da composição orgânica do capital. A partir da década de 1960, essa categoria foi retomada e atualizada por autores latino-americanos, com o intuito de compreender suas possíveis particularidades nos países periféricos e dependentes, dando origem ao que se convencionou chamar de Teoria da Marginalidade Social”.

O que existe no Brasil, efetivamente, é uma divisão racial do trabalho. Por conseguinte, não é por coincidência que a maioria quase absoluta da população negra brasileira faz parte da massa marginal crescente: desemprego aberto, ocupações “refúgio” em serviços puros, trabalho ocasional, ocupação intermitente e trabalho por temporada, etc... Ora, tudo isto implica em baixíssimas condições de vida em termos de habitação, saúde, educação etc. (GONZALEZ, 2020, p. 79).

O exército de reserva teve e continua tendo um papel essencial para que o capitalista explore de maneira crescente as mulheres e, de forma mais acentuada, as mulheres negras e pobres. É possível perceber características da acumulação capitalista nas estratégias de obtenção de lucro através da exploração da força de trabalho. Tal fenômeno, dentro do capitalismo, é analisado por Marx (1979):

[...] se uma população trabalhadora excedente é produto necessário da acumulação ou do desenvolvimento da riqueza no sistema capitalista, ela se torna por sua vez a alavanca da acumulação capitalista, e mesmo condição de existência do modo de produção capitalista. Ela constitui um exército industrial de reserva disponível, que pertence ao capital de maneira tão absoluta como se fosse criado e mantido por ele. Ela proporciona o material humano a serviço das necessidades variáveis de expansão do capital e sempre pronto para ser explorado, independentemente dos limites do verdadeiro incremento da população (MARX, 1979, pp. 733-734).

A lógica e a dinâmica do estabelecimento do exército de reserva imprimem o barateamento da força de trabalho na redução dos benefícios que representam conversões para obter o excedente, isto é, para acumulação do capital. Para isso, no exército de reserva se imprime gênero, raça e classe, constituindo a condição essencial dessa acumulação. É, simultaneamente, sua própria alavanca, tornando-se condição fundamental de permanência do modo de produção capitalista.

Como muitos outros colonizadores que escreveram sobre o Brasil Colonial, Adriaen van der Dussen apud Rocha e Guimarães (2015, p. 30) orientou: “os que pretenderem fixar-se no país devem trazer alguns bens, e para serem bem-sucedidos, devem comprar alguns negros, porque, sem negros, não se pode cultivar ali nada”. Na contemporaneidade, portanto, pode-se conceber

que “[...] correntes da escravidão se confundem com as raízes do capitalismo” (SILVA, 2016, p. 27).

Pela fala da Trabalhadora A, identifica-se essas correntes sendo reatualizadas no trabalho dentro do *call center*, correntes opressoras do capitalismo e do patriarcado que oprimem as trabalhadoras e expressam condutas abusivas no espaço laboral:

A gente colocava uma pausa banheiro pra poder conseguir comprar um lanche porque lá é muita gente, então a gente só tem 20 minutos de pausa para o almoço, se a gente fosse enfrentar a fila, a gente não comeria, e aí o supervisor viu uma amiga minha trocando a pausa banheiro pra pausa almoço e me deu uma advertência e nesse dia eu tive que implorar pra ele não dá advertência pra minha amiga porque ela tava grávida e iria gerar um transtorno pra ela.

Essa conduta representa a atualização das formas de dominação, com acordos assinados entre os colonizadores, agora representados pelos empresários do *call center*, e entre comerciantes, representados pelos supervisores e suas vigilâncias. Designem-se como queiram, esses detentores de poder capitalista atuam no controle sobre os corpos de tal maneira que não se distanciam do período escravista.

Oliveira (2015), em sua obra sobre trabalho e trabalhadores no Nordeste, aponta que depois da conquista da liberdade, as pessoas negras não estavam distantes da esfera do trabalho. Muitos eram homens e mulheres pobres de ascendência africana (nascidos livres ou tenham se libertado), que integravam o mundo do trabalho formado por trabalhadores livres em sociedade escravista. Em uma sociedade marcada pela exploração do trabalho escravo, viver em uma camada social de livres e pobres não era algo fácil, pois ocupavam uma posição de “desclassificados”.

Diante desse panorama histórico, surge o questionamento: seria demasiado associar o passado com o presente? Comparar o trabalho das mulheres negras e pardas no setor de telemarketing em São Luís ao trabalho das mulheres negras no período colonial? Para Eurico (2017), a mudança no modo de produção não inaugura um novo paradigma em relação à população negra, bem como não elimina as contradições presentes nas relações cotidianas pós-abolição.

Clovis Moura (2014), na obra *Rebeliões da senzala*, desenvolve uma perspectiva teórica e política para analisar a relação entre escravidão e capitalismo dependente no Brasil, relação essa que expressa a escravidão enquanto fenômeno que definiu a morfologia social brasileira e que se reflete continuamente na estrutura e na reprodução do modo de produção capitalista. A teoria desenvolvida pelo autor demonstra como o racismo se reproduziu após a escravidão, situando a relação da ideologia racista e a influência dos fatores econômicos: as bases materiais que produzem o racismo ao mesmo tempo que são por ele reproduzidas. Sobre essa realidade, Rocha (2020) enfatiza que a população negra passou a ser o grupo mais explorado e precarizado no processo de acumulação e reprodução do capital, além de ser majoritariamente o setor que compõe a população desempregada. Essa perspectiva sócio-histórica nos leva a entender como chegamos à contemporaneidade sob a mesma condição.

Os testemunhos de trabalhadoras sobre a realidade que vivenciam no teleatendimento fazem referência ao processo de trabalho precário e demonstram os elementos sob os quais este se reproduz, fazendo-o perdurar ao longo do tempo, principalmente para as trabalhadoras negras e pardas. Um destes elementos é o salário, sobre o que a Trabalhadora L revela:

A gente tecnicamente recebe um salário mínimo na carteira, mas a gente raramente pode contar com o salário que recebe, porque é tanto desconto que você não pode contar que vai receber o salário fixo por mês, fica bem menos, chegou a mês que cheguei a receber 800, 700 reais de salário [...] se você passa mal, falta e apresenta declaração de psicóloga, eles não aceitam, fica como falta injustificada. Tive que fazer banco de horas pra cobrir essa falta. Fui trabalhar nos sábados e ainda foi descontado do meu salário [...], me ligaram pra ir trabalhar porque disseram que declaração de psicólogo não valia [...]. Eu não fui trabalhar porque estava com uma crise de ansiedade fortíssima por causa da pressão para cumprir as metas. [...] A gente trabalha todos os feriados, eu nunca tive uma folga no feriado em 1 ano e 7 meses. A gente, quando trabalha no feriado, recebe bancos de horas referente ao tempo de horário trabalhado, dizem pra gente que caso a gente não solicite aquela folga dentro período, é ressarcido no dinheiro pra gente, mas eu nunca recebi dinheiro [...], e solicitação de folga eu acredito que só tenha conseguido duas vezes.

Portanto, essa condição de trabalho, que revela a máxima exploração e opressão das trabalhadoras, é a materialidade de gênero, raça e classe sendo

utilizada no processo de superexploração da força de trabalho, tal como ocorre na periferia do sistema capitalista. De acordo com Hirata e Kergoat (2007), a racialização do trabalho é um aspecto estrutural no modo de produção capitalista.

Esse processo [racialização do trabalho] implicou, necessariamente, no fato de as mulheres sujeitadas racialmente sejam sempre forçadas a oferecer seus trabalhos a baixo custo para mulheres não sujeitadas em virtude da raça (HIRATA; KERGOAT, 2007, pp. 599-600).

Em São Luís, as trabalhadoras do telemarketing são provenientes desse o exército de reserva, ou seja, fazem parte da superpopulação relativa majorada na periferia do sistema capitalista.

O avanço das empresas de *call center* e seu movimento rumo ao Nordeste é mantido, dentre outros fatores, a partir dessa força de trabalho disponível, que consegue se reproduzir e manter tal padrão de exploração e superexploração apresentadas nas condições de trabalho da capital maranhense. Sobre a complexa exploração da força de trabalho a extração de lucro, Pereira (2015), aponta:

Como tais mercadorias contêm trabalho vivo cristalizado, os seus possuidores dispõem de todo o trabalho despendido, que é obtido em troca de um salário abaixo de seu valor real, porque dele é surrupiada uma parcela que vai compor o lucro capitalista. Por outro lado, é o furto dessa parcela que obriga os trabalhadores a viverem no limite da reprodução de sua força de trabalho, sujeitando-se, por isso, a uma exploração permanente, a despeito de serem considerados “livres”, e não mais escravos ou servos, como eram nos modos de produção anteriores (escravista e feudal) (PEREIRA, 2015, p. 458).

Diante dessa lógica, a classe das trabalhadoras do telemarketing está inserida num fenômeno de cunho social, vivenciando opressões diversas, permeadas por desumanização, impostas na atividade do trabalho, atestando a radicalidade da alienação e a invisibilidade social dos sujeitos que o realizam na era do capital fetiche. A subordinação da sociabilidade humana às coisas, ao capital-dinheiro e ao capital mercadoria retrata, na contemporaneidade, “um

desenvolvimento econômico que se traduz como barbárie social” (IAMAMOTO, 2015, p. 125).

Como explica Alves (2013), a precarização do trabalho é um dos elementos principais da lógica da acumulação do capital na contemporaneidade, o que a faz assumir uma dupla dimensão: da precarização social do trabalho, como podemos ver no caso das trabalhadoras do telemarketing, onde opera a degradação da condição salarial, assim como na própria dinâmica imposta para a realização do trabalho, expressa na degradação da condição de vida.

As condições burguesas de produção se manifestam numa infinidade de condições empíricas relacionadas à própria base material, que é anterior a sua transformação capitalista, seu espaço territorial, seu papel na divisão internacional do trabalho e às condições de raça. Perceber essas manifestações é fundamental para concluir que as relações burguesas são baseadas na propriedade privada, nos meios de produção, na exploração da força de trabalho e na apropriação privada da riqueza socialmente produzida. Entretanto, é preciso demarcar que a forma histórico-concreta de expressão dessas relações muda de Estado para Estado, de acordo com as suas particularidades e com a formação econômica e social desses espaços territoriais.

Sobre este aspecto, Fraser (2021) afirma que, na verdade, a sociedade capitalista é necessariamente imperialista. Ela cria continuamente populações indefesas para a expropriação. A sua economia não funciona se todos recebem salários que cobrem seus verdadeiros custos de reprodução. Ela não funciona sem uma linha de cor que divide globalmente as populações entre aquelas que são “meramente” exploráveis daquelas que são totalmente expropriadas. Ao institucionalizar essa divisão, o capitalismo também fortalece a opressão racial-imperial e as lutas políticas que a cercam.

De tal maneira, podemos afirmar que o setor de telemarketing existe no país todo, mas sua expressão não é igual em todos os lugares, pois são estados e regiões diferentes, com dinâmicas de formação sócio-histórica e racial diferentes e dimensões culturais diferentes. Portanto, a categoria “classe” associada às de gênero e raça estão intimamente ligadas ao processo produtivo no setor de telemarketing em São Luís. Esta é uma realidade compreendida na totalidade histórico-concreta de existência dos indivíduos em determinadas relações de produções em um lugar específico. Essas relações de produção não

existem sem formas sociais, jurídicas, políticas e ideológicas que, associadas, se fundamentam e garantem a reprodução das relações de produção da vida.

A complexidade do desenvolvimento capitalista na era monopolista coloca diferenças de classe, renda, ocupação e formação cultural. No Brasil de diversidades regionais, a classe trabalhadora do Sul não é a mesma que a do Nordeste. Logo, São Luís possui suas particularidades e especificidades neste panorama.

O setor de telemarketing retém o marcador social “raça”, sendo a negra e a parda as mais exploradas, dominadas, mais exposta a opressões concernentes ao conjunto de precariedades do trabalho. Para compreender melhor este fenômeno se afirmam as unidades de classe, raça e gênero como expressões da materialidade para que seja possível construir a crítica de que essa condição se potencializa quando se trata da exploração das trabalhadoras negras e pardas do setor de telemarketing em São Luís do Maranhão, mostrando as dimensões inegáveis e gritantes da racialização e estratificação de classe que se aprofundam em territórios formados pela maioria feminina negra, que vive em condições socioeconômicas desfavoráveis e, diante dessa realidade, se torna refém desse tipo de emprego, pois, ou se inserem nele ou ficam desempregadas. Para elas, são esses os empregos que restam, ou seja, os precários. Nesse sentido, Harvey (2011) argumenta:

As questões de gênero, tornam-se vitais no chão de fábrica, assim como as questões de etnia, religião, raça e sexualidade. Nas fábricas do chamado mundo em desenvolvimento são as mulheres que carregam o peso da exploração capitalista e cujo talento e capacidades são utilizados, em condições muitas vezes semelhantes à dominação patriarcal. Isso acontece porque, em uma tentativa desesperada de exercer e manter o controle do processo de trabalho, o capitalista tem de mobilizar qualquer relação social de diferença, qualquer distinção dentro da divisão social do trabalho, qualquer preferência ou hábito cultural especial, tanto para impedir a uniformização inevitável da localização no mercado de trabalho que pode ser consolidada em um movimento de solidariedade social quanto para sustentar uma força de trabalho fragmentada e dividida. A cultura do local de trabalho, em suma, torna-se uma característica essencial e é lá que os valores culturais mais amplos – como o patriarcado, o respeito à autoridade, as relações sociais de dominação e submissão – são importados para desempenhar seu papel nas práticas de produção (HARVEY, 2011, pp. 89-90).

Considerando as múltiplas e complexas articulações engendradas na análise crítica da situação das mulheres trabalhadoras do telemarketing, nas quais estão imbricadas questões de raça e classe, é preciso mobilizar cada vez mais perspectivas para compreensão total dessa realidade; seu uso e funcionalidade pela lógica de acumulação capitalista merecem uma abordagem que contribua para o processo de desvelamento e construção de políticas públicas de enfrentamento às desigualdades pelas quais elas são as mais atingidas.

As vagas oferecidas no telemarketing, embora promovam o acesso ao trabalho, são permeadas de muitos desafios para a permanência, condição que não concorre para o rompimento da condição de vulnerabilidade social das trabalhadoras. É preciso pensar a questão racial combinada com a teoria marxista da dependência e com os aportes históricos da realidade brasileira, tais como em Nelson Werneck Sodré, Clóvis Moura, Lélia Gonzalez, para pensar a luta de classe dos que estão submetidos a trabalhos análogos   escravidão.   preciso decodificar o conjunto de desigualdades que se manifestam através da articula o entre domina o, explora o e opressão e da correla o dos sistemas capitalista, patriarcal e colonial que se reatualiza.   fundamental construir instrumentos teóricos analíticos para desenvolver políticas públicas com perspectivas interseccionais que enfrentem as diversas condi es de desigualdades as quais estão submetidas as trabalhadoras e, mais especificamente, as trabalhadoras negras.

CAPÍTULO 4 - AS TRABALHADORAS DO TELEMARKETING EM SÃO LUIS: EXPERIÊNCIAS DE PRECARIZA O E OPRESSÃO

4.1 A PRECARIZA O E A EXPLORA O NA OPERA O: “  MUITO INJUSTO O TRABALHO NO CALL CENTER”²⁶

Neste capítulo, porquanto parte essencial da pesquisa, desenvolve-se a análise sobre a precariza o do trabalho no telemarketing a partir dos relatos de experiências vivenciadas por trabalhadoras desse setor a fim de conhecer tal realidade e relacionar a explora o da sua força de trabalho, às opressões contidas nessa atividade laboral, bem como as discrimina es expressas nesse

²⁶ Entrevista com a Trabalhadora A.

contexto, as quais refletem e conformam desigualdades vivenciadas por elas no desempenho desta atividade laboral.

Para tanto, o conteúdo de suas falas, representam referências aos seguintes aspectos: motivação para trabalhar no telemarketing; desempenho das atividades que compunham sua função; vantagens e desvantagens, tais como, salário, hora extra e benefícios; dentre outros fatores sobre a dinâmica laboral que agravam a precariedade do trabalho, como o assédio moral, a insatisfação e o sofrimento. Em suma, os relatos tratam sobre as condições existenciais das trabalhadoras do setor telemarketing, e deles se depreende a relação com as necessidades oriundas do modo de produção vigente, centrado na expansão e acumulação do capital.

A relevância em relacionar opressão - categoria desenvolvida como essencialmente política, ideológica, institucional e cultural - e a exploração - categoria econômica objetiva, relacionada ao processo produtivo —é observada na imbricação das duas categorias, onde se expressa uma realidade a qual demonstra que, na produção da riqueza, as trabalhadoras estão localizadas de forma significativa, sendo encaminhadas ao trabalho precário, onde sua força de trabalho é extraída à exaustão e onde impera a lógica do máximo lucro ao capitalista e do mínimo à classe trabalhadora principalmente à feminina racializada.

As operadoras de telemarketing constituem uma parcela crescente e expressiva representando a força de trabalho conduzida à precarização que, como vimos na discussão anterior, sofreu impactos dos processos de reestruturação produtiva os quais se caracterizam pela flexibilização e precarização do trabalho, condições necessárias ao modelo de acumulação capitalista.

De acordo com Araújo (2011 *apud* CASTEL, 1998), a compreensão da precarização do trabalho ocorre nas formas particulares de emprego as quais recobram situações heterogêneas, quais sejam: aquelas sem contrato ou com contratos por tempo determinado, interinidade e/ou trabalho de tempo parcial; e formas *atípicas* de emprego onde são elencadas e sobrepostas inúmeras situações, dentre elas: perda da renda, trabalho por conta própria, trabalho sem carteira assinada, contrato por tempo determinado, insegurança em relação à proteção social, desemprego disfarçado e trabalho desprovido de garantias. Tal

contexto se apresenta de forma agravada, complexa e disseminada sobremaneira na realidade dos países em desenvolvimento.

Na análise de Alves (2007), o processo de precarização do trabalho é o de diluição (ou supressão) dos obstáculos constituídos pela luta de classe à voracidade do capital no decorrer do século XX. É a explicitação da precariedade como condição ontológica da força de trabalho enquanto mercadoria. A precarização possui um sentido de perda de direitos acumulados, no decorrer de anos, pelas categorias de assalariados. É a síntese concreta da luta de classes e da correlação de forças políticas entre capital e trabalho. Nesse sentido, para Alves (2007), interessa refletir sobre a forma social e histórica que o processo de precarização do trabalho assumiu no Brasil; processo entendido, principalmente, como movimento de degradação da condição salarial. Portanto, trata-se de um processo que se desenvolve no espaço-tempo e que atinge, de modo diferenciado, contingentes da classe trabalhadora.

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

Nogueira (2004), ressalta que a lógica da flexibilização na atual reestruturação produtiva do capitalismo, juntamente com o neoliberalismo, estabelece relações com o crescimento do emprego das mulheres. O processo de precarização do trabalho tem se tornado mais intenso nas últimas décadas e, quando se trata dos empregos ocupados por mulheres, percebe-se latente a expressão das desigualdades de gênero no mercado de trabalho.

O trabalho no setor do telemarketing é em sua essência permeado por contradições. Ao mesmo tempo que as expõem a formas degradantes, em casos recorrentes, fazem parte do labor que oportuniza prover suas necessidades básicas, isto é, a sobrevivência. Como descrita por Bourdieu (1998), a precarização está inscrita num modo de dominação fundado na instituição generalizada e permanente de insegurança, visando obrigar os trabalhadores à submissão, à aceitação da exploração. Para Alves (2007), no Brasil, a experiência da precarização do trabalho é resultado da síndrome objetiva da

insegurança de classe (insegurança de emprego, de representação, de contrato), que emerge em uma textura histórica específica: a temporalidade neoliberal. Ela é o elemento compositivo do novo metabolismo social que emerge a partir da constituição do Estado neoliberal.

Nesse contexto, trazemos um exemplo para ilustrar a complexidade do tema a partir da experiência empírica. A Trabalhadora R esclarece, a respeito do salário e dos fatores associados a dinâmica inerente a esta atividade para o acúmulo de capital e da máxima exploração da força de trabalho que

[...] A hora extra tem o valor de 8 reais. Isso só acontece quando a empresa está devendo metas, não está sendo produtiva, aí eles propõem fazer hora extra, mas eles só pagam 50% do valor, que é 4 reais. Quando você não está batendo metas, pode trabalhar horas a mais, mas essa hora não é contabilizada pra você como banco de horas, você não recebe folga ou dinheiro por elas, pois é você quem está devendo metas. O supervisor trabalha 8:45 e o operador 6:20. O ticket do supervisor é de 8 reais, o salário é 1.800 na carteira, mas na realidade é outro, porque são feitos muitos descontos. Tiram o valor do vale-transporte e do vale-alimentação, se usar o plano, pra qualquer atendimento, também fazem desconto.

Racismo e patriarcado mantêm mulheres negras no grupo de pessoas que recebem menores salários no país; realidade igualmente constatada na experiência das mulheres maranhenses no setor de telemarketing. Segundo Lélia Gonzalez (1989), para as mulheres negras, o lugar reservado é o da marginalização, o lugar de menor salário, o lugar do desrespeito em relação a sua capacidade profissional. Um reflexo desse cenário pode ser observado em outra situação relatada pela Trabalhadora R sobre sua experiência laboral:

(...)é descontado também cada dia que você ficou de atestado. Eles dizem: “se você não está vindo trabalhar, não precisa”. Se a pessoa folgar no sábado também é descontado, se bater meta e tirar folga no sábado, descontam tanto o ticket refeição quanto o vale-transporte. É descontado no salário. Aqui tem a campanha de folga, a gerência determina uma meta por dia para cada operador vender e folgar no sábado, mas descontam refeição e transporte desse sábado que a pessoa não veio trabalhar. Vem trabalhar no sábado quem não cumpriu a meta durante a semana.

As trabalhadoras explicam que, ao entrarem na empresa, a proposta salarial é de um salário mínimo e benefícios como vale-transporte, vale-refeição e plano de saúde, entretanto, na prática, a realidade é outra: não auferem um salário integral, de fato, nem acréscimos, mas um salário parcelado e repleto de descontos.

O setor de telemarketing é uma modalidade de trabalho flexibilizado e precarizado, que significa inserção e permanência de mulheres como semiproletárias no sistema capitalista. A precarização e a flexibilização estão imbricadas com grande expressão no setor de telemarketing, portanto, é preciso evidenciar tais práticas para compreender como se refletem na vida das trabalhadoras. Segundo Alves (2007), a precarização é um processo social de conteúdo histórico político concreto, de natureza complexa, desigual e combinada, que atinge o mundo do trabalho, os proletários sujeitos de direitos e que hoje são vítimas da *flexibilização do trabalho*, sendo usurpados pelo poder das coisas ou pelas leis de mercado, constituindo-se em um atributo modal da precariedade. Esse processo é evidenciado na experiência da Trabalhadora T:

Aqui a gente mal recebe salário porque é cheio de descontos. Tudo que usa, descontam, é plano de saúde, vale-transporte, refeição. Plano de saúde não é uma quantia fixa, o tanto que tu usar, vão descontar. Esse mês mesmo, foi descontado 300 reais do meu salário. Você não pode nem adoecer.

De acordo com Araújo e Souza (2020), a superexploração da força de trabalho por meio da apropriação pelo capital permanece vigente como fundamento da acumulação capitalista, de modo que, em 2020, a grande maioria dos trabalhadores brasileiros apropria-se de apenas um quarto da renda necessária para a manutenção e reprodução de sua força de trabalho em condições consideradas suficientes para prover minimamente sua sobrevivência. Todavia, a realidade relatada pela Trabalhadora D revela que, em sua experiência: “o salário vem parcelado, o vale-alimentação veio 45 reais, a gente não compra praticamente nada. O vale-refeição, o vale-transporte e o plano de saúde vêm descontado do salário”. Esta condição também é exposta pela Trabalhadora L: “a gente não pode estourar pausa de jeito nenhum, é passível de assinar termo, pra ficar ciente, pra te disciplinar. Temos duas pausas, não pode estourar nenhum segundo de pausa. Pausa é de 10 minutos”. A

Trabalhadora J relata sobre como usa a pausa para não exceder o tempo para se alimentar: “o tempo que a gente passa é de 6 horas e 20 minutos, e eu trago o meu almoço de casa e como bem rapidinho. São 10 minutos”.

Como descrito nos relatos, essas pausas são essenciais para ir ao banheiro e para a alimentação, necessidades essenciais ao ser humano de modo geral, entretanto, isto é tratado como um problema pela empresa e como forma de garantir que nenhum minuto seja perdido, o que condiciona e impõe às trabalhadoras que qualquer segundo de atraso seja penalizado, lhes retirando uma porcentagem do salário. De qualquer maneira, a empresa ganha.

A precarização social do trabalho está no centro da dinâmica do capitalismo flexível, portanto, se constitui como uma estratégia de dominação da força de trabalho para que ela seja produtiva a gastos mínimos por parte das empresas. Esta é uma estratégia que o capitalista utiliza para viabilizar o maior nível possível de acumulação. No telemarketing são impostas condições de trabalho que podem ser percebidas como permanente ameaça de desemprego, tanto pelas metas cada vez mais inatingíveis, quanto pelas tentativas cotidianas de cumprir as atividades do trabalho, que geram insatisfação e sofrimentos de diversas ordens. Como exposto pelas trabalhadoras, elas permanecem no trabalho por questão de sobrevivência pois, do contrário, lhes restaria o desemprego.

Na mesma esteira, a Trabalhadora J revela:

Eu tenho bastante desconto porque eu uso o plano de saúde, o vale-transporte e o vale-refeição, a gente tira 800, 900 reais por mês, dependendo também do erro do sistema [...]. Dependendo do erro, não é só desconto no salário, nós somos penalizados, é advertência, é termo. Esse termo, se tu assinares 4 ou 5 termos futuramente, te dão uma advertência, eu não sei a quantidade certa, mas dá uma justa causa.

A insegurança em relação ao vínculo de trabalho (instável), o ritmo intenso das atividades sobretudo para bater metas, a vigilância constante dos supervisores, as câmeras em todo espaço de trabalho, o controle do tempo, são condições vivenciadas no cotidiano laboral que dificultam a reflexão, a socialização e o diálogo sobre o trabalho. Como reflete a trabalhadora A:

(...) a gente não tem apoio, a supervisão é como se estivesse ali apenas ocupando cadeira, o papel dele é defender a gente porque ele é quem nos acompanha, ele que tá ciente do que ocorre na operação e, simplesmente, se tiver uma notificação, o supervisor lava as mãos e deixa. Então, por conta disso, tem muita gente que se nega, só que a gente se negando a assinar a advertência, a única coisa que muda é o fato de que não foi a gente que assinou, porém eles chamam dois supervisores e esses supervisores assinam pela gente e é valido da mesma forma. Eu tive uma por questão de pausas.

O funcionamento desse sistema vem comunicar características que estruturam o que pode ser identificado como alienação. Para Marx (2007), os trabalhadores executam tarefas determinadas por seus empregadores, não percebem os produtos do seu trabalho, que, por sua vez, são aproveitados pelos capitalistas na obtenção de lucros, sendo destinada aos trabalhadores e trabalhadoras apenas uma pequena parcela em forma pagamento, salário. Infere-se que a precariedade vem tomando extensas proporções, se apresentando como trabalho aquilo que, na verdade, como assinala Mészáros (2002), são atividades disfarçadas de práticas trabalhistas flexíveis (eufemismo para a política de precarização da força de trabalho), pautadas na máxima exploração administrável do trabalho em tempo parcial de um lado e, de outro, numa redução significativa do padrão de vida. Essa é uma definição que cabe perfeitamente ao setor de telemarketing exposto nas falas das trabalhadoras, como na da Trabalhadora A:

A única coisa boa no call center é o horário, fora isso, nada! A gente é muito cobrada, é cobrada por tempo de ligação. Eles querem que a gente preste um atendimento humanizado, mas, ao mesmo tempo, não querem saber o que tá acontecendo ali na ligação, então, se às vezes o cliente está com problema e a gente demora muito pra tentar entender, é uma cobrança louca na nossa cabeça, e se a gente tentar solucionar de forma rápida, a gente é penalizado, de qualquer forma a gente é penalizado, fazendo o certo ou o errado.

Nessa dinâmica de assumir erros, o sistema de vigilância contribui para expropriação do salário, visto que todo e qualquer erro é descontado, além disso, como observado no relato acima, até mesmo quando não há erros esses descontos são realizados e, ainda que não estejam de acordo com os tais erros apontados pela supervisão, estes mesmos assinam a penalização e, dessa

forma, os descontos são realizados. A precarização está impregnada em todo processo produtivo, configurando-se uma forma sócio-histórica da condição ontológica da força de trabalho como mercadoria. Enquanto existir precariedade (referente ao trabalho frágil, instável) haverá possibilidade objetiva de precarização, a qual pode assumir dimensões objetivas e subjetivas.

A Trabalhadora A traz outros elementos à problemática sobre o quanto o salário é retirado e como essa dinâmica torna praticamente impossível o recebimento do salário total, além de que, para obter ganhos além do que recebem, tal hora extra, sujeitam-se a um desgaste físico (intensificação dos atendimentos) e emocional (tentativas sob pressão e inatingíveis). Como exposto, a seguir, em uma situação experienciada pela referida trabalhadora:

Já é a segunda ou terceira vez que nosso salário é parcelado. A gente recebe um vale-alimentação que é de 100 reais, 108 dependendo da entrega de atestado. Se tu entregou atestado, é descontado tanto do teu vale-refeição quanto do vale-transporte. Esse mês eles parcelaram, eu só recebi 45 reais, o que dá pra comprar com 45 reais? Se a gente não dá atestado, se a gente não estoura pausa, a gente ganha 200 reais de bonificação. Esse mês o pessoal que bateu meta, que não entregou atestado, não estourou pausa, não ganhou os 200 reais que era previsto pra eles ganharem e, para eles ganharem, eles têm que provar de todas as formas que eles bateram as metas. Isso é uma forma de recompensa por não entregar atestado. Nós temos plano de saúde. Se usar é descontado do salário. Já teve mês que eu fiz uma consulta e recebi 800 reais, às vezes 700, que não dá pra nada, o salário mínimo já é pouco, imagina com esses descontos que a gente recebe! Se a gente tem advertência, gera desconto, se a gente teve duas advertências, a gente é suspenso por 2, 3 dias, e ainda é descontado do salário, então a gente é punido de tudo quanto é forma.

Diante de tantos descontos quando chega o final do mês, o que resta é pouco para garantir a sobrevivência. Essa situação de descontos é uma “regra” no setor e da qual decorre a máxima exploração pois dessa maneira, a empresa tem muitos ganhos a partir do baixo custo com a força de trabalho da qual provém seus altos rendimentos. Não obstante, a empresa ainda lhes retira o pouco que ganham. Além do medo de ser demitida, e logo substituída, pois o setor recebe muitos currículos por dia, muitas mulheres se candidatam à vaga de operadora resultando na reserva da força de trabalho. Druck (2011) define essa condição como a função política principal do exército industrial de reserva,

da qual se origina uma profunda concorrência e divisão entre os próprios trabalhadores e, com isso, garante-se uma quase absoluta submissão e subordinação do trabalho ao capital, vista como única via de sobrevivência para os trabalhadores.

Nesse sistema de desconto, a Trabalhadora R acrescenta:

Se eu precisar ir a uma consulta, tem que trazer atestado para abonar no dia, se não fica com falta [...]. Tu tem que mandar uma hora antes e uma hora depois porque tem que ser incluído o trajeto de ida e volta. Se não trouxer esse documento, você recebe uma advertência e descontam do teu salário.

Portanto, mesmo em caso de doença, a elas se impõe a superexploração e sua força de trabalho é violada constantemente, como evidenciam suas falas. O recebimento do salário como fruto do trabalho não é dado de forma justa, como combinado quando começam a trabalhar na operação. O capitalista se apropria de cada centavo com a extensão para os ganhos deveriam ser delas como no caso da hora-extra, por exemplo, ou quando mesmo justificando a ausência em caso de doença, apresentando atestado, ainda assim, são advertidas e têm desconto em seus salários. Isto posto, o sistema extrai lucros de múltiplas formas combinadas, que vão além da intensificação da exploração da força de trabalho, como explica Marini (1991) sobre os mecanismos em que são negadas ao trabalhador as condições necessárias para repor o desgaste de sua força de trabalho superior ao que deveria oferecer normalmente, provocando esgotamento em pouco tempo porque é retirada a possibilidade de consumir exatamente o indispensável para conservar a força de trabalho em estado normal. Esses mecanismos normalmente se apresentam de forma combinada ao trabalho mal remunerado e essa condição configura a superexploração do trabalho do qual o telemarketing se utiliza e as trabalhadoras são vítimas.

Sobre o sistema de hora extra as, trabalhadoras esclarecem como funciona. No relato que segue, a Trabalhadora L revela sua experiência:

Faço mais quando eu preciso do que quando eles me solicitam. Hoje foi um dia. Em torno de uma hora a cada semana, pelo menos [...] uma hora a mais porque eu trabalho 6 horas 20, então eu costumo ficar 7 horas e 20, mais ou menos, ou pelo menos

um dia na semana pra poder cumprir os bancos de horas. As extras, na maioria das vezes, eles descontam pra gente em folga, só que é um pouco difícil tanto conseguir as folgas, quanto conseguir o dinheiro de hora extra, é bem difícil [...], a gente geralmente faz hora extra pra cumprir banco negativo, por exemplo, se você precisa sair mais cedo em algum dia, você usa aquela hora extra que você fez durante a semana para cobrir aquele banco negativo, a maioria das vezes a gente usa nosso banco de horas para cobrir o que a gente está devendo, a gente não recebe nada, quase nada. É como se a gente trabalhasse pra trabalhar [...].

Também a trabalhadora R esclarece que,

Se quiser uma folga, você, precisa fazer banco, mas pode ser barrada essa folga, vai depender do planejamento que a empresa tem para deslocar os funcionários. É um pouco difícil conseguir a folga, depende muito, do supervisor, depende da boa vontade da empresa para que você consiga [...]. Eles costumam muito colocar as meninas como banco, então, hora extra fica como banco de horas. Aí, deixa lá e dizem que quando você precisar de uma folga, você pode tirar, mas depois tu precisa e eles não autorizam para você tirar, é bem difícil a pessoa conseguir tirar.

Assim, as exigências impostas pelos empresários do setor, embora não estejam em contrato, são implantadas no processo de desenvolvimento das atividades, incidindo requisições feitas às trabalhadoras no cotidiano do *call center* as quais estabelecem atribuições, além de normas (salário, jornada, hora extra) que expõem a diferença entre o acordado em contrato e o que ocorre na prática. Por tanto, resulta uma dinâmica laboral que condiciona o conteúdo do trabalho realizado em detrimento do lucro sobre a exploração.

Outro exemplo de exploração é observado no relato da Trabalhadora T:

(...) eles quase não pagam, fazem banco de horas. Se você souber o quanto que essa empresa tem brecha [...]. Eu não faço hora extra, estou fazendo esses dias porque eu vou precisar folgar no sábado, mas essa empresa não paga. Isso, aqui, praticamente não existe, é mais banco de horas. Eles dizem que a gente tem folga no feriado, mas não tem como, nem quando teve apagão. A gente não parou, pois tinha gerador. Lembro que até a bateria do meu celular estava acabando e ligaram da escola da minha filha que era pra ir buscar ela e eu estava presa aqui. Aqui não para.

Portanto, o telemarketing na reprodução de seus lucros, expropria as trabalhadoras além do salário, pois frustram qualquer oportunidade de ganhos salariais que elas possam empreender. Em suma, o lucro só tem uma via, a da empresa. Esses processos aumentam a jornada e a intensidade do trabalho e se apresentam disfarçados de banco de horas, mascarando uma prática injusta de modo a que pareça algo lógico e compreensível às trabalhadoras, um procedimento corriqueiro, mas que, na verdade, as sujeitam à superexploração, pois não há pagamento real de horas extras ou de incrementos salariais das horas trabalhadas, além de configurar dificuldade para usufruir de folga conforme combinado. É praticamente um roubo²⁷ de tempo, de trabalho, de vida, inclusive porque este trabalho é permeado por sofrimentos físicos e psicológicos que acabam se transformando em adoecimentos de diversas ordens.

Davis (2015) esclarece que, na trajetória de trabalho das mulheres, desde quando avançou a industrialização, seus locais de trabalho eram insalubres, além de que recebiam salários irrisórios e eram submetidas a muitas horas de trabalho, praticamente tipos de trabalhos análogos à escravidão. A autora ainda acrescenta que tanto às mulheres brancas quanto negras eram negados os direitos políticos. Diversas formas de violência foram cometidas contra elas para que fossem silenciadas, invisibilizadas. Essas mulheres ainda se encontram nesse lugar na contemporaneidade, ocupando espaços de trabalho. Portanto, a superexploração ao longo dos séculos é um imperativo a elas. O que comprova a experiência da Trabalhadora R: *“comecei como operadora, com 5 meses fui promovida à supervisora. Eu não faltava, as colegas até brigavam comigo porque eu vinha trabalhar doente. Sou arrependida até a alma. Não tinha ninguém pra colocar na força, aí, vamos colocar ela”*.

A modalidade produtiva do telemarketing impõe que, para permanecer e receber um salário maior, a pessoa precisa se submeter a condições praticamente desumanas, o que significa viver o trabalho permeado pela instabilidade tanto de vínculo (podendo ficar desempregada a qualquer

²⁷ De acordo com o *Dicionário de Conceitos Jurídicos*, **roubo** é um crime que compreende a apropriação ilegal de propriedades de outra pessoa através de violência, intimidação ou ameaça. Se trata de um **ato criminoso**, que gera danos materiais e **psicológicos** à vítima e pode provocar graves consequências legais para o criminoso. Disponível em: <https://conceito.de/roubo>. Acesso em: 5 abr. 2024.

momento), quanto pelos fatores de desempenho, uma vez que estão sempre correndo riscos que podem comprometer a saúde física e mental.

A superexploração das trabalhadoras no telemarketing tem absorvido progressivamente sua força de trabalho sob a égide do novo modo de acumulação capitalista conhecido como acumulação flexível. Tal conceito constitui-se na capacidade de adaptação da força de trabalho frente às novas exigências do mundo do trabalho e das organizações. Essa concepção aparece no relato da Trabalhadora Y:

O que me motivou a trabalhar aqui foi a carteira assinada, ter experiência profissional. Este é o meu primeiro emprego. Nesta empresa você entra sem experiência e ela vai te moldando [...]. Meu setor é flexível, você pode fazer seus horários [...]. Preciso cumprir 10 horas de trabalho por dia.

Em sua análise, Saboia (2006) afirma que o emprego e os contratos voltados para incitar o recrutamento de jovens promoveram a inserção no mercado de uma força de trabalho que, frequentemente, não possui experiência profissional. Entretanto, eles incitam a contratação via baixos salários. Desse modo, o Estado reduz sua receita fiscal, que poderia ser utilizada, por exemplo, na melhoria das condições de funcionamento de setores básicos, como a saúde e a educação. Essa funcionalidade, no setor de telemarketing, significa obter a força de trabalho barata e convertê-la em lucro sob o fetiche de obtenção de experiência profissional, do primeiro emprego, oportunidades, ascensão profissional e assim por diante.

Essa lógica de trabalho é privada, pois a inserção e a permanência são concebidas como individuais e de inteira responsabilidade das trabalhadoras, ou seja, são elas próprias as responsáveis por sua situação de emprego ou desemprego. Desenvolver as competências no telemarketing está compreendido em proposições que se relacionam à denominada *empresa enxuta*²⁸ as quais as trabalhadoras estão expostas. Na concepção de Antunes (2005), quanto maiores são as incidências do ideário e da pragmática na chamada empresa moderna, mais racionalizado é seu *modus operandi*, isto é, quanto mais as empresas

²⁸ De acordo com Coutinho (2018), "cumpre o ideal uma produção sem nenhum desperdício, entregando ao cliente o que ele deseja, na hora que deseja, e feito da maneira certa na primeira vez". Disponível em: <https://www.voitto.com.br/blog/artigo/producao-enxuta>. Acesso em: 7 abr. 2024.

laboram na implantação das competências, da chamada qualificação da gestão do conhecimento, mais intensos tornam-se os níveis de degradação do trabalho.

Estar apto ao trabalho, na concepção do setor de telemarketing, significa dar conta das demandas em tempo hábil, conceber o constante processo de mudanças para o fomento da empresa/serviços e às adaptações necessárias. A experiência relatada pela Trabalhadora T complementando essa concepção: “*Se não tiver ligação gravada no teu atendimento, o supervisor vai atrás de ti pra saber o que tu estás fazendo, e começa a fazer pressão pra você fazer venda*”.

A forma como se organiza esta avaliação sinaliza e impõe a busca por novas estratégias de controle em função da necessidade de reprodução do capital e, para tal, estabelece o domínio sobre os fatores de produção. Todo o trabalho desempenhado na produção deve ser vigiado e avaliado constantemente para contabilizar o quão produtiva é a trabalhadora. De acordo com Oliveira (2002), no percurso de desenvolvimento do capital até o presente, a evolução das formas capitalistas de consumo da força de trabalho revela a concretização de uma marcada e crescente tendência à simplificação do trabalho ou até mesmo à banalização de tarefas, fazendo surgir a polivalência (capacidade de executar diversas tarefas simples, minimizando, assim, os espaços existentes na passagem de uma etapa da produção para outra, quando executadas por diferentes trabalhadores).

Para Machado da Silva (2002), esta situação configura-se no sentido de reconstruir uma cultura do trabalho adaptada ao desemprego, que se faz associada ao risco, à insegurança e à descartabilidade do (a) trabalhador(a), possivelmente muito mais delas do que deles, visto que estão mais propensas ao absenteísmo em decorrência do adoecimento dos filhos, problemas domésticos, cuidados com terceiros, entre outras demandas. Dessa forma, a força de trabalho feminina é vital para a acumulação do capital em tempos de precarização e de flexibilização. Exemplo empírico do que relata a Trabalhadora J,

É repassado nos vários treinamentos todo funcionamento, se tu erra, é porque tu não aprendeu, então tu tem que assinar teu termo e às vezes tu até não erra, eu não assino, eu não concordo, mas eles botam o supervisor, botam outras pessoas pra assinar no lugar da gente, mas eu não concordo, eu não assino. Quando tem muitos termos assinados pega uma justa

causa, aí a pessoa pede pra sair pra não levar justa causa. Uma amiga levou uma advertência de dois dias, são dois dias de dinheiro que não cai na conta. É de acordo com o nível de penalidade.

Esta condição implica uma maior exposição das trabalhadoras no processo de trabalho atrelada à precarização e às formas flexíveis do trabalho. No entendimento de Hirata (1998), as empresas (no que se refere aos trabalhadores temporários e aos do sexo feminino) acompanham tendencialmente esse movimento que influencia nas modalidades de gestão, impondo um padrão máximo de controle de qualidade e de manutenção possível para cada categoria de trabalhadores (as) e tipos de empresa.

Identificadas no processo de trabalho em análise, a flexibilização e a precarização se conformam e fazem parte do contexto laboral no setor de telemarketing por englobar dimensões associadas e imbricadas como o acesso ao emprego, seu conteúdo, a jornada e o preço da força de trabalho imposta pelo capitalista. A precarização atinge as trabalhadoras vítimas da flexibilização do trabalho, processo este que acentua ainda mais a recorrência de desigualdade, ficando a força de trabalho, os salários e a gestão do trabalho de forma estrutural à mercê das leis do mercado. Os responsáveis pelos meios de produção desenvolvem mecanismos de gestão do trabalho com estratégias que venham dar conta de reverter problemas relacionados ao déficit de lucro. Esta é a razão primordial na qual se situam as atividades laborais no setor de telemarketing.

Isto posto, o referido campo de trabalho possui características que, em seu modo de operar, desenvolvem vários tipos de programas para gerenciar a qualidade total das atividades, permeada também pela produção enxuta. Antunes (1999) pontua que o advento de um modelo de produção mais enxuto, ao flexibilizar o aparato produtivo, também flexibilizou a jornada de trabalho, passando a requerer da classe que vive do trabalho, a partir das necessidades do mercado consumidor, uma jornada de trabalho intensiva e a admissão de trabalhadores temporários e subcontratados. Assim, a jornada pode reduzir-se, enquanto o ritmo se intensifica, alimentado pelas inovações tecnológicas que possibilitam a maior exploração, fragmentação e controle da classe trabalhadora.

Diante da experiência vivenciada pelas trabalhadoras de telemarketing em São Luís, infere-se que esta força de trabalho é marcada pela

superexploração, a qual reflete um conjunto de fatores combinados, como a baixa remuneração, que ainda sofre descontos em decorrência da dinâmica das atividades, o ritmo intensificado das atividades, o sistema de banco de horas, entre outros, e todos esses fatores são convertidos em acumulação do capital, de modo que essas trabalhadoras são impedidas de viver as condições de reprodução dentro de uma possibilidade de receber os ganhos justos por sua força de trabalho, e, combinados a isto, vivenciam sofrimentos diversos, promovidos pela pressão de produzir além de seus limites, ocasionando o seu esgotamento mental e cansaço físico.

4.2. NA LINHA E FORA DELA: EXPERIÊNCIAS DE ASSÉDIO MORAL E SOFRIMENTO NO TELEMARKETING

O espaço físico do *call center* pode ser compreendido como um imenso galpão onde são enfileiradas centenas de posições de atendimento (PA), pequenos quadrados também conhecidos como baias, cabines onde as trabalhadoras realizam os atendimentos. Portanto, interagindo com pessoas tanto no espaço físico, com seus colegas e chefes, quanto nas linhas telefônicas. Assim, através dessas vias, elas são constantemente hostilizadas por superiores na escala hierárquica do *call center*, que as cobram e pressionam ao trabalho em ritmos intensos para baterem metas. Do outro lado da linha, os clientes.

Nessas relações, as operadoras estão sob múltiplas exigências, que se conformam em abusos e violências tanto na linha quanto fora dela. É preciso ressaltar que o assédio moral também se constitui como mecanismo da precarização das relações de trabalho, compreendida através da intensa exploração, insatisfação e sofrimento nessa atividade laboral que contribuem para a rotatividade e instabilidade no setor.

Leymann (1990) define assédio moral:

Assédio moral é a deliberada degradação das condições de trabalho através do estabelecimento de comunicações não éticas (abusivas) que se caracterizam pela repetição por longo tempo de duração de um comportamento hostil que um superior ou colega (s) desenvolve (m) contra um indivíduo que apresenta, como reação, um quadro de

miséria física, psicológica e social duradoura (LEYMANN, 1990, p. 120).

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ)²⁹ define o assédio moral como: “toda conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que se repitam de forma sistemática, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física de um trabalhador”. O assédio moral consiste, em suma, na exposição do indivíduo a situações humilhantes e constrangedoras, geralmente repetitivas e prolongadas, durante o horário de trabalho e no exercício de suas funções, situações essas que ofendem a dignidade ou integridade física da pessoa trabalhadora. Ademais, o assédio moral pode ser identificado como qualquer conduta, proferida através de palavras, gestos ou atitudes, que se reflete prejudicial à personalidade, dignidade e/ou à integridade física/psíquica da pessoa assediada. Essa condição torna a classe trabalhadora vulnerável, inclusive quanto a sua permanência no trabalho, pois, o assédio moral, em essência, degrada o ambiente de trabalho. A operadora L relata como ela e suas colegas passaram por tal situação constrangedora de assédio moral:

O tratamento era grito mesmo em cima da pessoa. Não tá atendendo por quê?! Não tá vendendo por quê?! [...] Eu tive uma supervisora que tive um problema muito grande porque ela xingou a gente [...], xingou muito pesado, por um problema, e eu tinha acabado de entrar na empresa, eu tava começando a entender sobre o sistema e ela xingou muito feio, todo mundo, e eu discuti com ela porque eu não acho certo, independentemente de qualquer causa, ela não tinha o direito de falar daquele jeito com ninguém. Ela gritava com a gente, ela xingava, ela falava os erros que a pessoa tinha feito na frente de todo mundo. Isso acontece muito lá dentro, um constrangimento, acontece muito, o tempo inteiro, o supervisor fazer isso no meio da operação.

Nesta experiência relatada, percebe-se que a trabalhadora reagiu diante da situação de assédio sofrida por ela e demais colegas na operação. Como argumenta Bell Hooks (2017), nossos discursos incorporam não apenas palavras de luta, mas também de dor – a dor da opressão, e, ao ouvir nossos discursos, pode-se também ouvir a dor e a emoção contidas em sua

²⁹ Fonte: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas/integridade-publica/assedio-moral-e-sexual>. Acesso em: 7 abr. 2024.

precariedade: a precariedade, argumenta a autora, de ainda sermos excluídas/os de lugares aos quais acabamos de “chegar”, mas dificilmente podemos “ficar”.

Como expõe a Trabalhadora L:

A gente teve essa meta de venda que a gente não conseguiu alcançar e eles começaram a contratar mais e mais pessoas para tentar bater a meta de venda, não conseguiam, ficava todo mundo sobrecarregado porque não conseguiam vender, levava esporro de supervisor, supervisor levava esporro do gerente, esse levava esporro do diretor e descontavam tudo em cima da gente. Foi um período extremamente difícil para todo mundo eu vi muita gente que entrou comigo com crise de ansiedade fortíssima, de passar mal, de ter ataques de pânico, porque era uma pressão que tinha monstruosa em cima de você e uma coisa que não era culpa sua e eles não entendiam que não era culpa sua. Era um problema causado por eles.

O assédio moral é constante nesse espaço de trabalho, ou seja, as trabalhadoras que nele permanecem são submetidas à condição de violência por anos e de forma sistemática. A intenção é oprimir, afetar, causando constrangimento às trabalhadoras e, no caso de pedirem demissão, a empresa não terá maiores gastos para pagar direitos previdenciários. A tendência para tal abuso se faz em virtude da exigência constante do aumento de produção. Raichelis e Silva (2015) enfatizam que no assédio moral também ocorre a individualização da violência assimilada como culpa do(a) trabalhador(a), e não como violação aos direitos humanos dos(as) mesmos(as). Nesse sentido, a solidariedade de classe desaparece para dar lugar à culpabilização individual.

É uma dinâmica na qual as próprias trabalhadoras, colegas de trabalho, cobram e pressionam umas às outras, incentivadas por seus superiores a esta prática. É uma forma de pressionar uma maior produtividade de modo que esta venha a permear o *call center* integralmente. A experiência da Trabalhadora J corrobora esse entendimento:

A gente trabalha com pessoas, com seres humanos, então, tu sabes que o ser humano é muito explosivo [...]. A gente não pode ser, né? Porque trabalha com o cliente e o cliente sempre tem razão, então a gente fica à flor da pele em relação ao tratamento que a gente tem, e ainda mais sob pressão. Às vezes é descontrole, discussão, entendeu? Não aceitar erro acaba gerando tanto problema, tanta coisa.

Na concepção de Hirigoyen (2002), há uma dificuldade por parte da vítima em identificar o assédio que pode estar sofrendo, posto que o agressor se utiliza do poder de comando para desestabilizar o trabalhador assediado, fazendo com que ele acredite ser incapaz de realizar tarefas básicas da sua função. Além disso, como consequência dessa desestabilização moral e da alta competitividade no setor, o empregado teme perder seu emprego, crendo realmente ser culpado por isso. Sobre a pressão psicológica atribuída ao assédio, a Trabalhadora J expõe sua experiência: *“a gente é pressionada demais, é por supervisor, é pelos clientes que tratam mal a gente, tratam mal demais, aí a gente tem que saber conversar, atender, fora o psicológico [...]”*.

Essa dualidade existencial do oprimido se vincula, como argumenta Fanon (1968), ao tema da desumanização. Já segundo Freire (2004), o oprimido não pode reconhecer claramente o opressor e nem pode se autorreconhecer.

Esta é a educação que, “castrando” a essência do ser da consciência – sua intencionalidade, serve à opressão. Em seguida, descrevo o que me parece ser a educação como prática de liberdade [...]. No terceiro, trato da dialogicidade na educação, [...] que implica o conhecimento do pensar do povo, referido ao mundo, em cujas relações dialéticas vamos encontrar o que chamo de “temas geradores”. [...] no último capítulo, o maior em número de páginas, analiso [...] as teorias da ação que nasceram das matrizes dialógica e antidialógica (FREIRE, 2004, pp. 221-222).

Referindo-se à frustração, o autor argumenta decorrer dela “um tipo de violência horizontal com que agriem seus próprios companheiros” (FREIRE, 1970, p. 27), em uma explicitação de sua dualidade. Assim, ao agredir os companheiros oprimidos, agriem o opressor neles hospedado: “agriem, como opressores, o opressor nos oprimidos” (*ibid.*). Pode-se conceber que, para permanecer empregada, a trabalhadora fica submetida a essa dinâmica de opressão, a tendo que aceitar condições de subordinação as quais contribuem decisivamente para situações de estresse, insatisfação no trabalho, medo de não conseguir alcançar as metas, entre outras mazelas que se refletem em adoecimento psicológico às trabalhadoras, como expõe a Trabalhadora J:

[...] É horrível! Eu já vi gente tendo crise de ansiedade, já vi gente desmaiando. Teve uma que um dia desmaiou, ela desmaia

direto, toda hora ela tem crise e desmaia, levam ela para o hospital. Tenho um amigo também que fica se tremendo, nervoso. Eu tenho crise de ansiedade, só que eu me controlo mais. As pessoas saem daqui doentes dos nervos, muita gente é afastada com problemas psicológicos, por causa de depressão.

Assim coloca a Trabalhadora L:

Eu vi muita gente sair porque não estava aguentando, passando mal, eu tive que ficar de atestado médico por uns 15 dias, eu estava passando por uma pressão absurda. Tive muitos ataques de pânico, muita crise de ansiedade, queria sair da empresa, me mudaram de setor pra pelo menos conseguir permanecer. Agora a pressão não é mais por vendas, e sim pela qualidade do atendimento [...]. As metas são super exaustivas pra todo mundo.

O objetivo de quem assedia moralmente é depreciar e humilhar, mas usa-se o pretexto de “motivar”, enfatizando o não cumprimento de metas. É uma forma de manipular as trabalhadoras para produzirem mais. Essa conduta causa constrangimentos, mal-estar, sofrimentos. De acordo com Norat (2018), o assédio moral contra os operadores de telemarketing, como corroboram os dados da Justiça do Trabalho, tem aumentado significativamente, haja vista a expressiva quantidade de ações judiciais que envolvem profissionais da área vítimas de assédio moral no ambiente de trabalho.

Quando identificada a força de trabalho explorada, torna-se possível traçar uma relação de sua ocorrência no passado e suas atualizações na atualidade. Grada Kilomba discute, na obra *Memória da plantação* (2021), episódios de racismo cotidiano, onde a ideia da “plantação” é a lembrança de uma história coletiva de opressão racial, insultos, humilhação e dor. A ideia de “esquecer” o passado torna-se, de fato, inatingível, pois cotidiana e abruptamente, como um choque alarmante, ficamos presas/os a cenas que evocam o passado, mas que, na verdade, são parte de um presente irracional. Essa configuração entre passado e presente é capaz de retratar a irracionalidade do racismo cotidiano como traumática.

Esta condição acentua a precarização e torna as condições de permanência no trabalho mais instáveis, causando mal-estar, sofrimento e insatisfação que conduzem as trabalhadoras à permanência dolorosa no

trabalho. Como esclarecem Raichelis e Silva (2015), o assédio moral provoca adoecimento físico e mental dos(as) trabalhadores(as) por acirrar a superexploração promovida pelo capital e incrementada pelo neoliberalismo, que fragilizou os direitos conquistados pela classe trabalhadora com os processos de sucateamento dos sistemas de proteção social, terceirização da força de trabalho, responsabilização dos indivíduos pelas suas carências, desresponsabilização do Estado perante os direitos de cidadania, privatização das estatais rentáveis, entre outros. A contradição se faz presente ao longo da análise das experiências das mulheres neste setor haja vista que, ao mesmo tempo em que se apresenta como alternativa ao desemprego, também é uma experiência laboral tomada por inseguranças: é acesso ao mercado de trabalho e ameaça ao desemprego, é carteira assinada, mas também retrocesso aos direitos trabalhistas, como revela a Trabalhadora V:

É uma humilhação para conseguir mudar de horário. Eu vou precisar mudar de horário, já estou imaginando como vou falar isso [...] Pra vim pela manhã, é uma humilhação. Não é todo supervisor, depende do supervisor isso. A minha não é fácil de lidar. Se eu me demitir vou perder meus direitos.

O desenvolvimento das atividades e as relações interpessoais no setor são permeados por uma série de condições que conduzem à reprodução da precariedade a qual impede a construção do sentimento de segurança social e contribui para a piora da vida de suas trabalhadoras de um modo geral.

O assédio também é recorrente na realização dos serviços, através das ligações telefônicas, como expõe a Trabalhadora A, sobre o tratamento recebido de um cliente que ligou para o *call center*:

Os segurados são zero empáticos, são aquelas pessoas que acham que porque têm um valor, têm uma condição, devem humilhar. A gente tá passando uma informação toda certa, já aconteceu comigo várias vezes, e o segurando fala pra gente tratar melhor porque são eles que pagam as nossas calcinhas, ele que paga o nosso salário. É coisa assim, bem ofensiva, e se a gente encerra o contato de primeira, a gente já tá errado, já é punido, já leva advertência, até o segurado xingando a gente tem que pedir pra ele manter o nível na ligação do atendimento, da

conversa, caso ele não mantenha, a ligação será encerrada, e a gente ainda tem que tentar continuar com ele.

No relato acima, a Trabalhadora esclarece que mesmo seguindo o protocolo da empresa ela é punida, mesmo tendo razões para encerrar o atendimento, precisa continuar, e que submeter-se a situações que configuram assédio moral e desrespeito como estas é uma prática constante. O assédio moral provoca a degradação do ambiente de trabalho, que passa a comportar atitudes arbitrárias e negativas, causando prejuízos a todos, inclusive no desempenho dos funcionários, que acabam por refletir na produtividade da empresa, bem como aumentando o índice de rotatividade nesse trabalho.

Ainda a exemplo de situações de completo desrespeito, a Trabalhadora V relata uma experiência recorrente em seu cotidiano de atendimento ao cliente: *“Me mandam tomar naquele lugar, me chamam de vagabunda, me mandam procurar o que fazer, e eu digo, estou trabalhando”*. Esta situação também é colocada pela Trabalhadora T: *“os clientes atendem a gente já dizendo ‘vai tomar no r...! Vai pra casa do c...!’”*.

Nessas situações percebemos o desrespeito, a desvalorização e a depreciação na atitude dos clientes que expressam a linguagem do machismo e da misoginia com a intenção humilhar as trabalhadoras por serem mulheres. Conforme Raichelis e Silva (2015),

Dessa forma, a violência moral ficará entranhada na subjetividade do(a) trabalhador(a). Portanto, aquele(a) trabalhador(a) que não consegue acompanhar o ritmo de trabalho imposto pelas empresas e organizações, que não atinge as metas estabelecidas, que não apresenta a produtividade requerida, que não corresponde aos objetivos a serem atingidos pelas empresas e organizações, passa a ser considerado(a) “inadaptado(a)”, “disfuncional”, “preguiçoso(a)”, “corpo mole”, “vagabundo(a)”, “rebelde”, “louco(a)”. Esse processo de culpabilização do(a) trabalhador(a) fragiliza as relações de trabalho e gera um processo de patologização funcional ao capital, pois deposita no(a) trabalhador(a) a “culpa” por ele(a) não se adaptar às normas das empresas e organizações (RAICHELIS; SILVA, 2015, p. 590).

É preciso que se façam cumprir as normas no direito que tratam sobre o assédio moral, que se enfrente essas condutas no espaço de trabalho e que a

categoria denuncie esse tipo de abuso, mesmo que, muitas vezes, as trabalhadoras não o classifiquem como assédio, elas sentem-se afetadas emocionalmente por esse tipo de conduta que impacta diretamente na forma como vivenciam a experiência do trabalho no telemarketing, para que seja possível a prevenção de intercorrências abusivas e a redução no índice de rotatividade. Normas sobre essa problemática deveriam condicionar as empresas à realização de campanhas para divulgação das informações sobre o assédio moral no trabalho. A melhor possibilidade deve ser a de que as trabalhadoras estejam satisfeitas com o ambiente onde estão inseridas, constituído por relações pessoais cotidianas.

4.3 A PRECARIZAÇÃO E A EXPLORAÇÃO NA OPERAÇÃO: “CHEGA UM MOMENTO QUE A TUA MENTE, TEU CORPO, PEDE SOCORRO”

A rotina do trabalho no *call center* promove diversos fatores de risco potencial à saúde das pessoas que trabalham no setor. Segundo Nogueira (2006), dentre esses fatores estão o ritmo acelerados para produzir, os movimentos repetitivos, as metas de produtividade desgastantes, o desgaste físico por manter-se na mesma postura física por muito tempo, e outros. Fatores estes que aparecem no desabafo da Trabalhadora A: *“chega um momento que a tua mente, teu corpo, pede socorro, e eu não indico. Todos os meus amigos que me pedem eu falo -não entra, procura outra coisa, que isto seja a tua última opção”*.

Os relatos mais constantes no telemarketing estão relacionados a dores, as quais resultam da intensificação dos ritmos de trabalho que as/os trabalhadoras/es são submetidas/os para bater as metas. Para Hirata (2010), o trabalho precário conduz à intensificação do trabalho porque, de um lado, há uma ameaça sobre os/as trabalhadores/as estáveis e, do outro, há os que estão desempregados e procuram trabalho, estão dispostos, de alguma maneira, a aceitar as condições salariais, financeiras e de trabalho mais difíceis e penosas.

O telemarketing é um setor de trabalho frequentemente associado ao adoecimento e que tem a precarização como uma das causadoras do déficit no estado de saúde das trabalhadoras. Sendo constante em suas falas, esta condição é identificada, por exemplo, no controle sobre o uso do banheiro, na

pressão para alcançar as metas, no controle do tempo e na intensificação dos ritmos dos atendimentos. Enfim, dinâmicas que ocorrem na organização do setor e que causam doenças no corpo e distúrbios de ordem psicológica.

As doenças do novo capitalismo atingem mente e corpo, provocam estresse, insatisfação, tristeza, sofrimento, depressão, dentre outras mazelas. São os sintomas da colonização intensa da vida social e dizem respeito às novas técnicas de manipulação gerencial que cobijam maiores valores das trabalhadoras através da máxima exploração de sua força de trabalho. É por impulsionar com intensidade o ser humano que o capitalismo, com sua nova cultura da fluidez e precarização, contribui para a epidemia de novas doenças psicossomáticas com riscos diversos à saúde das trabalhadoras que, por vezes, são incapacitadas para o trabalho. Exemplo empírico do efeito na saúde mental das operadoras de telemarketing é trazido pela Trabalhadora V:

A gente conversa entre a gente sobre a pressão interna dos supervisores para bater metas. As pessoas que a gente atende são muito ignorantes, te tratam mal. Estraga teu dia. Eu tento não absorver nada, o que acontece aqui, fica aqui, entendeu? Mas a pressão da supervisão é chata, já não dá pra deixar, aí eu saio e fico matutando, eu não posso sair zerada, amanhã eu tenho que fazer melhor.

O cotidiano no telemarketing, como apontado por Nogueira (2006), é exaustivo. O desenvolvimento das atividades é repetitivo e associado a um rigoroso controle por parte da empresa, o que desencadeia um processo de adoecimentos tanto de ordem física, quanto psicológica. Por meio da introdução das novas práticas de gestão (intensa, vigiada, polivalente), decorrentes do processo de reestruturação produtiva, ocorreu o que se pode identificar como intensificação do ritmo da produção. Como nos situa a Trabalhadora A:

Aconteceu um caso com uma amiga, que ela fez todo o atendimento. Era o caso de um chaveiro, o cara ligou, disse que o filho dele tinha transtornos e que o filho tinha dito que ia se suicidar. A minha amiga abriu o serviço de forma emergencial, ela registrou tudo, aí a polícia chegou nessa casa e arrombou a porta e quando isso aconteceu o filho dele já tava morto dentro de casa, por minha amiga não ter falado a história num grupo interno da supervisão, eles bloquearam o ramal dela. O gerente disse que o menino se

matou por conta dela e ela ficou muito mal e ela era uma das melhores operadoras. Ela passou meses com o ramal bloqueado [...] tiraram ela e colocaram um menino [...]. É muito injusto o trabalho no call center.

Nesta situação, a trabalhadora foi julgada, exposta e punida por um acontecimento completamente fora de seu controle, foi prejudicada e substituída. Como explicam Raichelis e Silva (2015) sobre as atribuições de responsabilidade e culpa, no trabalho terceirizado e precário a prática serve para demonstrar aos/às demais trabalhadores/as que tal fenômeno não acontecerá com eles/as, mas aconteceu com outra pessoa porque o/a colega era inapto/a. O que vai desencadear, com grande probabilidade, o adoecimento do/a trabalhador/a atingido/a pela violência moral já que há um comprometimento de sua saúde física e mental, provocando o aparecimento de doenças e/ou fazendo reemergir doenças preexistentes. O/A trabalhador/a, muitas vezes, não suporta a situação de assédio moral e termina pedindo demissão ou sofrendo sanções injustas.

Existe uma relação intrínseca entre precarização do trabalho e saúde. Dutra (2014) aponta que a literatura relacionada ao adoecimento no trabalho, principalmente nos casos de adoecimento dos operadores de telemarketing, tem identificado a estreita relação entre o adoecimento e o estabelecimento de vínculos laborais precarizados, destacando-se os terceirizados. Essa é uma expressão da dinâmica da exploração que atinge a saúde física e psicológica de quem trabalha no setor. Somado a esta condição, Silva e Yazbek (2006) demonstram que também pode-se identificar uma piora na qualidade dos postos de trabalho, com precarização nas relações de trabalho, baixa remuneração, instabilidade e ausência da proteção social.

Portanto, é urgente que o setor de telesserviços passe por um processo de mudança estrutural que resulte em uma transformação radical de seus ambientes de trabalho, incluindo vínculos, garantias, respeito, benefícios, entre outras benesses. Para isso, é necessário que as trabalhadoras promovam mobilizações, buscando alternativas, a partir de uma organização coletiva, para expor suas demandas de forma segura e ter acesso a melhorias nesse espaço laboral.

4.4 EXPERIÊNCIAS DE RESISTÊNCIAS NO TELEMARKETING: “AMEAÇARAM PARAR PORQUE O SALÁRIO ATRASOU”

As relações de dominação são, simultaneamente, relações de resistência, nem sempre coletivas, ou mesmo de confronto direto contra o dominador, mas que reúnem ideias e ações cotidianas de uma inobediência prática, como esclarece Scott (2013).

As trabalhadoras do setor de telemarketing, em São Luís, nos possibilitaram identificar algumas ações de resistência que ocorrem no interior do *call center*, seu espaço de trabalho, algumas vezes de caráter individual e contingente; outras, já apontando para uma posição mais coletiva, identificam o desafio ao rever que suas ações promovem resultados, melhorias, ainda que estas não sejam resoluções definitivas aos problemas urgentes e essenciais, como atrasos de salário, situações de constrangimento que caracterizam assédio, descontos inadequados, injustos e desnecessários. Ainda assim, lograram melhorias a partir de ações, como negociando com a possibilidade de paralização das atividades de atendimento.

Do ponto de vista das trabalhadoras, o contato, o diálogo, o momento da conversa, o desabafo na saída ou nas pausas para falarem das suas dores e necessidades diversas, entre elas e para os superiores, também têm contribuído para melhorias, principalmente para uma diminuição nos dias de atraso de salário. Sobre as melhorias auferidas através da resistência, a Trabalhadora R coloca: *“Paramos uma vez por atraso de salário e o chefe pediu até pelo amor de Deus. Hoje são poucos veteranos. A maioria é novatos. Eles têm medo de perder o emprego. Aqui tem muitos seletivos”*. Também a trabalhadora T relata a experiência que vivenciou: *“Pararam uma vez, foi uma equipe, foi um atraso de salário e uma equipe fez pressão pra parar e uma equipe parada, principalmente uma equipe de entrega, é um impacto muito grande porque trabalha com vendas, então o diretor veio negociar”*.

Entretanto, conforme relatado pelas trabalhadoras, este tipo de mobilização está cada vez mais difícil acontecer pelo fato exposto pela Trabalhadora R: *“hoje são poucos veteranos, os mais antigos, hoje o novato tem medo de parar, por quê?”* Desse contexto, depreende-se que boa parte da equipe são novatas que estão com três meses de contrato, cumprindo o tempo

de experiência, como se fosse um teste para saber se está apta ou não para o emprego, se consegue cumprir as metas etc., ou seja, esta trabalhadora encontra-se completamente insegura, desprovida de qualquer benefício.

Dessa maneira, a experiência de sofrer os mesmos constrangimentos, vivenciar a experiência comum da exploração no mesmo local de trabalho, é obscurecida ou dificultada pelo *turnover*³⁰ do trabalho, como assinala Nogueira (2006), por conta da rotatividade no setor, desse curto espaço de tempo que as trabalhadoras irão desenvolver as atividades, bem como sua satisfação nessa experiência. Neste contexto, Raichelis e Silva (2015) argumentam que a flexibilização das relações de trabalho, uma das expressões da precarização, produziu novas formas de gerenciamento dos recursos humanos, sendo o assédio moral uma delas. Por outro lado, o enfraquecimento das lutas sindicais abriu as portas para o aprofundamento da opressão no trabalho.

Este conjunto articulado dificulta o processo de construção de vínculos, de identidade enquanto categoria profissional. Como colocam Rocha e Aguilera (2020), essa falta de identificação e profissionalização dos funcionários de *call center* parece repercutir até mesmo na organização dos trabalhadores do setor em movimento sindical, que se mostra restrita.

Sobre a realidade de trabalhadoras nesse período em que passam pelo período de experiência, a Trabalhadora R aponta que: “O vínculo nessa fase é mais instável ainda, então dificilmente quem está com poucos meses de trabalho vai ter influência para negociar, mobilizar ou fazer greve”. Como também expõe a Trabalhadora T:

Ele precisa do emprego, então não adianta um pouquinho fazer e a maioria não fazer, então a empresa tá preferindo isso, tem muitos seletivos quando dá os 4,5, 3 meses, não tá produzindo vai pra rua, então fica essa rotatividade todo tempo, então a empresa não para. Agora, a gente eles não querem demitir, joga pra lá, joga pra cá, muda de equipe, já perdi até as contas.

Essas estratégias de desmobilização, separação entre equipes, entre trabalhadoras com afinidades na operação do *call center*, todas são barreiras

³⁰ Palavra que significa *renovação* e que, no ramo dos Recursos Humanos (RH), é empregada para determinar a taxa média entre admissões e desligamentos em relação ao efetivo médio em uma empresa.

construídas no trabalho que têm como objetivo contribuir com a redução de processos coletivos de luta e resistência para enfraquecer qualquer tentativa de mobilização das trabalhadoras. Não é por acaso que, na experiência das trabalhadoras do telemarketing em São Luís, não há participação nem representação no sindicato da categoria.

Conforme expõe a Trabalhadora R:

Se tu chegares com uma opinião diferente da deles, ela não é bem-vinda ali. Como supervisor não pode defender o operador? Não pode estar do lado deles? Eu bato de frente direto [...]. Quando forma uma equipe que se apoia contra eles, mudam as pessoas porque ficam dizendo que a gente não pode se apegar, que não pode levar para o coração, que a gente trabalha é com metas, com números.

Raichelis e Silva (2020) enfatizam que o aspecto da violência no mundo do trabalho apresenta-se como estratégia de dominação do capital sobre o conjunto de trabalhadores (as), desorganizando-os(as) enquanto classe social e despolitizando-os(as) na medida em que ocorre o esvaziamento do potencial reivindicatório dessa classe, em relação a questões que afetam o coletivo.

De acordo com a Trabalhadora T: *“Minoria aqui não conta, se não parar todo mundo, não para ninguém”*. Em consonância com a Trabalhadora L: *“A gente sabe que eles podem demitir todo mundo que tá fazendo arruaça, sabe? ‘Arruaça’ bem entre aspas, arruaça porque é o nosso direito que a gente tá tentando promover [...]”*.

As trabalhadoras do setor de telemarketing em São Luís têm consciência de que são exploradas, isso é constante nas falas delas, onde são percebidas a insatisfação pelas condições de trabalho e salário, assim como pelo cansaço físico e mental, pela conduta abusiva que é o assédio moral, pela dinâmica de competição entre equipes de trabalho, pelos descontos, pelo sistema de hora extra, enfim, todas estas condições relatadas a partir das experiências das trabalhadoras demonstram a percepção da exploração sofrida por elas. Como aponta Alves (2008), a luta de classes, em seu aspecto contingente, expressa-se por microrresistências e simulações ocultas do trabalho vivo contra o novo patamar de exploração da força de trabalho. Como, a priori, foi questionado por esta pesquisa: Qual a possibilidade de ocorrência dessas microrresistências?

Mesmo diante desse cenário profundamente desfavorável, da violação aos direitos do trabalho, da ausência de participação em representação sindical, é possível identificar as trabalhadoras resistindo pois, ainda que com insegurança, persiste a resistência da classe em lutas cotidianas para mudanças.

Além das resistências cotidianas, vivenciadas no local de trabalho, associam-se ações coletivas de paralização das atividades devido ao salário atrasado e parcelado (uma questão de sobrevivência), bem como ações para conter os descontos, negociações, ainda que individuais, quanto à mudança de horário e de modalidade de trabalho (no caso recente de *home office*), mudança de equipe para permanecer nesta atividade, dentre outras. Assim, as trabalhadoras vão logrando retornos positivos sobre suas demandas. Embora este seja um trabalho coletivo, como podemos observar, algumas trabalhadoras tentam negociar com suas superiores questões “pessoais” específicas, individuais, ainda que muitas dessas questões digam respeito às outras jornadas que cumprem, que são inerentes a elas no contexto da divisão sexual do trabalho, e no qual a inserção neste espaço laboral também se constitui como reflexo. Nesse sentido, as falas analisadas indicam que as trabalhadoras permanecem em postura de enfrentamento.

4.5 ENTRE CASA E BAIA: “*HOME OFFICE FUNCIONANDO DE MANHÃ, DE TARDE E À NOITE*”

O setor de teleatendimento vem passando por constantes mudanças devido ao avanço das tecnologias e das formas de desenvolver suas atividades, mudanças essas que geram impactos diretos sobre a classe trabalhadora. A massificação, a rapidez e a perda de direitos como reflexos das políticas neoliberais que afetaram o trabalho de forma estrutural desenvolveram mecanismos ideológicos que facilitam a submissão das trabalhadoras do telemarketing e a alienação da categoria, favorecida pelo isolamento vivenciado nesta nova mudança, estabelecida, a partir da pandemia, através do trabalho em *home office*, acompanhado da falta de experiências laborais coletivas que tendem a diminuir o contato no trabalho, a percepção dos desafios de forma coletiva e a socialização dessa experiência com as colegas de trabalho .

Além dessas mudanças, há oscilações constantes nas contratações e demissões, ora em alta, ora em baixa. Como aponta o *Cadastro Geral de Empregados e Desempregados* (Caged), do Ministério do Trabalho, o telemarketing é um dos maiores empregadores do país, principalmente de jovens em primeiro emprego e trabalhadores com baixa ocupação, no entanto, foi o setor que mais fechou postos de trabalho com carteira assinada em 2022.

Segundo matéria publicada no site g1³¹, os anos de 2020 e 2021 refletiram um aumento na criação de vagas no setor de telemarketing – devido à pandemia de Covid-19, a necessidade de isolamento social trouxe a demanda pelo contato telefônico e digital. Com isso, o saldo de vagas voltou a ficar positivo, totalizando 49.151 postos de trabalho na soma dos dois anos.

Entretanto, algumas situações significaram perdas de emprego no período da pandemia, resultando em diversas situações oscilantes, possíveis de serem observadas no setor de telemarketing em São Luís: Enquanto trabalhadoras permaneceram com seus empregos, outras pediram demissão e outras foram para home office. Como se constata nas falas da Trabalhadora V: *“Na pandemia, eu trabalhava em outro telemarketing e pedi demissão por causa do meu filho, fiquei com medo. A empresa não ia me demitir, eu tive que pedir”*. Trabalhadora J: *“Aqui tem umas 6 mil pessoas, alguns em home office funcionando de manhã de tarde e à noite. Tem muito home office trabalhando de madrugada, quem mora longe, quem tem filhos [...]”*. O que se repete na fala da Trabalhadora L: *“Já tinha passado a pandemia. Sei que algumas pessoas ficaram de home office e estão até hoje”*. Como também no relato da Trabalhadora T:

O home office começou logo no início da pandemia, os primeiros que pegaram as máquinas da empresa estão até hoje, agora, como hoje a pandemia é uma gripe, não tem mais como tá mudando, vai para o último caso, como gestantes, mas só se ela pedir e julgarem, mas você tem que ter computador, internet, aí sim que eles liberam, mas ainda assim, não é certeza.

³¹ Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/02/12/setor-de-teleatendimento-foi-o-que-mais-fechou-vagas-em-2022-perda-de-postos-comecou-em-2015.ghtml>. Acesso em: 9 abr. 2024.

Toda essa mudança no setor de telemarketing descende do neoliberalismo que é o impacto negativo para a classe trabalhadora que, aos poucos, vem sendo apagada como força de trabalho, e inviabilizando qualquer possibilidade de organização proletária e sem qualquer representação de classe na experiência em análise. De acordo com Mészáros (2002), estamos diante de um ataque à classe dos trabalhadores em todo o mundo, que se revela, de um lado, no desemprego crônico em todos os campos de atividade, disfarçados como práticas trabalhistas flexíveis (eufemismo para a política de precarização da força de trabalho) e para a máxima exploração administrável do trabalho em tempo parcial, e, de outro, numa redução significativa do padrão de vida. As engrenagens que operam no telemarketing são dinâmicas, complexas e contraditórias, por isso é possível constatar várias faces de um mesmo problema. Não há como determinar um caminho linear diante da infinidade de experiências que as trabalhadoras vivenciam neste espaço laboral. Um exemplo desse mecanismo é exposto no relato da Trabalhadora N:

Hoje teve reunião e falaram sobre a URA, quando a gente fala com o cliente tem que transferir para um robzinho e, com isso, vão escutar as chamadas. Se eu fiz oito vendas por dia, eles vão ouvir essas oito vendas pra saber se o cliente aceitou a venda, colocaram essa regra agora.

A URA (Unidade de Resposta Audível)³² é um equipamento eletrônico utilizado por empresas de *call center*. O atendimento é automático, redirecionando o cliente a um script pré-estabelecido pela empresa. O objetivo da tecnologia é tornar o tempo de atendimento mais eficaz e inteligente, realizando o direcionamento da chamada de modo mais preciso para o colaborador responsável pelo assunto. A tecnologia permite filtrar as chamadas, agilizando o processo de atendimento e facilitando o atendimento do cliente. Nos dias de hoje, esse equipamento tem sido muito difundido. Reflexo disso é que, em 2022, o saldo de vagas em teleatendimento foi o pior desde 2007, segundo levantamento da empresa LCA Consultores, com fechamento de 35.583 postos. As ocupações incluídas nessa atividade são operadores de

³² Definição encontrada em: <https://mbxinteligencia.com.br/o-que-e-ura-call-center/>. Acesso em: 9 abr. 2024.

telemarketing ativo, receptivo e técnico. Trata-se, na maioria dos casos, de substituições de trabalho humano por equipamento eletrônico de inteligência artificial.

É desafiador mensurar com certeza todas os determinantes dessa realidade que irão afetar a força de trabalho que a compõe. Não obstante, sabemos que as referidas mudanças atingem de forma estrutural a classe que vive do trabalho, precarizando-a ainda mais, pois postos de trabalho diminuem, assim como a capacidade de organização enquanto categoria. Nesse panorama, outro impacto observado é o maior o controle no trabalho, haja vista que a tecnologia aplicada monitora as chamadas, constituindo-se uma tecnologia combinada que visa maior produtividade e controle. Além disso, impõe-se outras demandas às trabalhadoras, como o domínio desses novos protocolos de trabalho. As empresas que gerenciam as tecnologias as quais atualmente fazem parte de um *call center* entendem que, “Para entender o mercado, é essencial que os colaboradores estudem os novos meios de comunicação e de se fazer *contact center* e, assim, guie a empresa para um futuro promissor”³³.

Para o Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo (Sintratel), existe uma tendência nos atendimentos do setor de telemarketing: a conjuntura econômica fez com que várias empresas diminuíssem seu contingente de trabalhadores. A entidade ressalta que é necessário levar em consideração, também, a crescente tendência de implantação do atendimento robotizado, a lista do "Não me perturbe"³⁴ (bloqueio de chamadas) e a implementação do prefixo 0303, através do qual se identifica a chamada de vendas e ofertas de produtos por telefone. Essa substituição contribuiu para o aumento de demissões. Os maiores afetados são os operadores que estão na linha de frente do atendimento, à medida que se reduz o número de chamadas.

Nesse panorama atual, dois dados contrastam entre si: por um lado, o setor de telemarketing tem aplicado cada vez mais tecnologia para realização

³³ Disponível em: <https://blog.guiacontato.com.br/impactos-da-transformacao-digital-nos-call-centers/>. Acesso em: 9 abr. 2024.

³⁴ Informações disponíveis em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/telemarketing/nao-me-perturbe#:~:text=A%20plataforma%20E2%80%9CN%C3%A3o%20Me%20Perturbe,Lista%20Nacional%20de%20N%C3%A3o%20Perturbe%E2%80%9D>. Acesso em: 10 abr. 2024

dos atendimentos, e, por outro, após 2021, o total de postos de trabalho tornando-se cada vez mais instável. As informações sobre esta nova condição na atividade são disponibilizadas pelos sindicatos da categoria, que, no caso em tela, é o da região Sudeste. Esta instituição informa que o setor esperava uma retomada em 2022, porém, com a aplicação das novas regras da Anatel em relação ao prefixo 0303 nas chamadas telefônicas, as empresas sofreram um impacto muito grande, gerando retração de novas contratações e até mesmo demissões. Segundo o Presidente da entidade, apesar desses impactos, o setor está otimista e espera um crescimento de 2% para este ano. Esse otimismo vem das empresas de *contact center* que atuam com variadas atividades (vendas, atendimento, *help desk*, SAC, pesquisa de mercado etc.), as quais não estão incluídas entre as empresas de telemarketing ativo. Os dados aqui trazidos reverberam na fala da Trabalhadora L:

Teve uma queda brusca de venda, de 300 planos por dia pra nem 100, pra 90 planos por dia, 80 planos por dia, aí sobrou tudo pra gente. Porque o nosso salário teve parcelamento porque a Tim é maior contrato da Elo, quando a Tim cai, a Elo cai. Isso impactou a vida de todo mundo, então a gente teve dois episódios de salário parcelado por causa disso.

Nesse último caso, por serem as mais afetadas pela nova regulamentação da Anatel, a entidade projeta a manutenção dos postos atuais ou retração. Segundo a Anatel, as operadoras também deverão realizar o bloqueio preventivo de chamadas originadas de telemarketing ativo a pedido do consumidor.

Portanto, atualmente, o telemarketing opera com chamadas que, no setor ativo, se referem a vendas, ou seja, no caso de vendas feitas por telefone, seja plano de internet, celular ou outros, estas chamadas vêm identificadas, pois são obrigadas a começar com o número 0303; ao identificar este código, o cliente pode escolher se quer ou não atender a chamada. O número que começa com esse código é de uso exclusivo e obrigatório para atividades de telemarketing ativo, ou seja, de vendas, facilitando a identificação da chamada que irá oferecer alguma compra para o consumidor

Empresas que solicitam doações ou que fazem cobranças não precisam fazer uso do código. Os Consumidores também podem pedir às operadoras

o bloqueio das chamadas de telemarketing. O identificador foi aprovado pela Anatel no final do ano de 2022 por meio do Ato nº 10.413. O objetivo da padronização, segundo a agência, é facilitar a identificação das chamadas de telemarketing ativo, prática que se configura como oferta de produtos ou serviços por meio de ligações ou mensagens telefônicas, previamente gravadas ou não. Em suma, o código 0303 será de uso exclusivo e obrigatório para atividades de telemarketing ativo, e as operadoras de telefonia fixa e móvel têm de permitir a identificação desse número de forma clara, no visor do aparelho do usuário. As operadoras também ficarão responsáveis por coibir o uso do código fora das regras estabelecidas pela agência.

Portanto, diante da realidade brasileira e local/regional do setor de telemarketing, é fundamental perceber as tendências de desenvolvimento capitalista, acompanhando também as tendências de lutas de classes e as contradições que surgem entre elas e, conseqüentemente questionar para conhecer quais os problemas que a classe trabalhadora feminina racializada está enfrentado, assim como conceber a possibilidade de unidade para constituir e fortalecer a coletividade, para, então, enfrentar os padrões de dominação vigentes que as excluem e, neste caso específico, submete as trabalhadoras racializadas ao trabalho altamente precarizado na periferia do sistema. As trabalhadoras precisam ocupar espaços democráticos que lhes permitam modificar a lógica que as subordina, deixando-as à mercê das investidas do capital ao qual servem de força de trabalho e exploram ao máximo seus corpos, mentes e tempo.

5 A PROBLEMATICA SINDICAL NO SETOR DE TELEMARKEETING EM SÃO

LUÍS: *“Ele é tão ausente que nem lembro”*

5.1 A CONFIGURAÇÃO DO SINTTEL EM SÃO LUÍS

Este capítulo se empenha a compreender a questão sindical como parte do conjunto de precariedades que envolvem o setor de telemarketing, em que as relações de trabalho se deterioram cada vez mais e as formas de resistência coletiva, como os sindicatos, sofrem impactos negativos que afetam a classe trabalhadora de forma estrutural. Trata-se, aqui, sobre a experiência das

trabalhadoras do referido setor em relação ao sindicato da categoria, o Sindicato dos Trabalhadores em Empresa em Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas (SINTELL), de São Luís/Maranhão.

De acordo com Reina (2014), o estudo sobre o acesso das mulheres aos sindicatos poderá contribuir, no presente, aliado com a experiência do passado, para transpor obstáculos permanentes, associados a diversos marcadores sociais, como gênero, raça, sexo, classe social, geração e localização. Isto posto, abordar o marcador de classe, na perspectiva de Miliband, (1996, p. 483), é "demonstrar as estruturas e os mecanismos exatos de dominação e exploração" nas sociedades humanas. De acordo com Poulantzas (2006), a classe social deve ser pensada como um efeito do conjunto das estruturas sobre os agentes.

Como demonstrado ao longo desta pesquisa, o trabalho no telemarketing é precário, composto majoritariamente por trabalhadoras não brancas e cuja força de trabalho é exposta às piores condições ao logo dos séculos. Em virtude deste cenário histórico, surgem questionamentos sobre como se encontra a relação dessas trabalhadoras com o sindicato da categoria, na realização de enfrentamentos das condições precárias do trabalho, uma vez que essa situação promove a manutenção de um ciclo de desigualdades estruturais para elas.

Na perspectiva de Antunes (1980), a luta sindical é contra o despotismo e a dominação do capital, em prol da segurança do trabalhador, manutenção de salários dignos, emancipação econômica, social e política. A partir de tal designação e frente à situação em que se encontram as trabalhadoras do telemarketing em São Luís, aventa-se uma questão lógica: como essas mulheres vivenciam o trabalho precário sem o apoio sindical? Como infere Collins (2016), possibilidades de ativismos existem mesmo dentro de estruturas múltiplas de dominação. Conforme Osório (2021), o sindicato é uma forma de representação de classe, um organismo definido como espaço no qual a hegemonia de uma classe se estrutura, mas onde também se expressa o conflito social. É necessário ressaltar, conforme afirma Jones Manoel (2019), que, no Brasil, a população negra tem classe definida: os negros e negras são, em sua maioria, da classe trabalhadora.

As classes sociais são definidas e se manifestam para além das posições ocupadas nas relações econômicas, mas também na divisão social do trabalho. Nelson Werneck Sodré, em introdu o   obra *Revolu o brasileira* (1967), o autor trata a questão racial no Brasil argumentando que a domina o da popula o negra   escravidão se deu associada ao trabalho. Nesse processo, concebemos que a questão racial já nasceu com a clara divisão étnico-racial do trabalho, sendo a popula o negra escravizada responsável por produzir a riqueza para a popula o branca, com personifica o da classe dominante. Situa o que nunca se modificou na história brasileira porque não tivemos um movimento nacional em que as classes populares tivessem poder de definir os rumos da na o e executar transforma es significativas nas estruturas econ micas, sociais, culturais e políticas das institui es.

O Brasil   um país que vive de reprodu o histórica pois, como podemos perceber cotidianamente, ainda conserva a máxima explora o da força de mulheres negras por meio de trabalhos precários. Historicamente, em nosso país se mant m e se atualiza permanentemente a divisão étnico-racial do trabalho, portanto, pensar a classe no Brasil significa, concretamente, pensar sua cultura, suas particularidades geográficas, que, por ser um país de dimensões continentais, abriga diversidades em proporcionais dimensões raciais e de gênero. Logo, essa realidade   interseccional, e nela são combinadas dial ticas de unidade na diferença. A materialidade da classe está diretamente relacionada   divisão étnico-racial da sociedade. A raça, na realidade brasileira,   composta em grande parte pela popula o negra, que, por sua vez,   basicamente trabalhadora. De tal maneira, a unidade fundamental entre classe e raça   a materialidade da raça na classe.

Para situar a categoria classe de modo objetivo, Lenin (2004) a define como grandes grupos de pessoas que se diferenciam entre si pelo seu lugar, num sistema de produ o social historicamente determinado por sua rela o com os meios de produ o, pelo papel na organiza o social do trabalho e, conseqentemente, pelo modo de obten o dos lucros e dimensões da riqueza social de que dispõem. Na perspectiva de Osório (2021), o surgimento das classes na história das sociedades humanas supõe o estabelecimento de uma dupla rela o: de explora o e de domina o. Cada uma destas rela es tem sua lógica e suas próprias determina es, de modo que estudá-las exige

considerar suas especificidades. As relações de exploração não dão conta das relações de dominação e, por sua vez, as relações de dominação não esgotam a explicação das relações de exploração. As diferenças dessas relações permitem entender, também, que não existe uma simples linha de continuidade entre elas, apesar de que, para que a exploração se reproduza é necessário existir uma estrutura de dominação.

Podemos conceber que o neoliberalismo faz parte do processo de dominação. Como colocam Marcelino e Carrera (2020), o neoliberalismo excede, em muito, o escopo da atividade econômica, para abranger toda a vida e, portanto, tem impacto direto na vida das trabalhadoras nas diversas instâncias da vida social, desde quem ocupa determinada vaga (pessoa branca, negra, com escolaridade, sem escolaridade) até o valor do salário, as condições de trabalho, o desemprego, a informalidade, o acesso a equipamentos e serviços, o acesso à saúde, educação, habitação, previdência, segurança econômica e alimentar, entre outras.

Antunes, em sua obra *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital* (2018), relaciona precarização e a crise sindical, em que a terceirização ampliada, a flexibilização e a desregulamentação do trabalho afetam profundamente os sindicatos e, assim, impõem novos desafios aos sindicatos e à classe trabalhadora, dificultando sua permanência nos empregos, enquanto instituições que representam a classe trabalhadora criam obstáculos para que a classe mantenha-se sindicalizada e efetivamente participativa, de modo a conceber o sindicato como instituição de representação. Obstáculos que tornam a relação entre os sindicatos e a classe trabalhadora dificultosa, distante e até mesmo inexistente.

Conforme Colombi, Campos e Dias (2022), os sindicatos compreendem categorias com características bastante heterogêneas, dentre as quais se identificam categorias historicamente precárias, divididas entre aquelas com tradição de organização (assalariados rurais, domésticas, comerciários, da indústria do vestuário) e aquelas com um histórico de menor realização de greves, de taxas mais baixas de sindicalização e de experiências mais recentes de organização (asseio e conservação, telemarketing, comércio informal, motoboys, motoristas de aplicativo etc). Para Jaime Osório (2021), tal panorama reflete uma tendência à desintegração ou atomização de sindicatos e de outros

mecanismos de defesa existentes no campo do trabalho, o que permitiu um drástico aumento da superexploração oculta em categorias como “flexibilidade das leis trabalhistas” ou “emprego precário”.

A terceirização é parte do processo de precarização do trabalho no setor das telecomunicações. Pereira (2015) a define como uma modalidade flexível de contratação laboral que reduz os custos do empresariado, divide a classe trabalhadora e enfraquece os sindicatos. Como podemos perceber, todos esses fatores estão associados e promovem o agravamento de seus efeitos deletérios sobre o trabalhador. Trabalhar na condição de terceirizado é uma modalidade contratual existente no Brasil desde 1990, porém, nas décadas posteriores, com o acirramento das políticas neoliberais, foi reafirmada e ampliada. Nessas condições estão submetidas as trabalhadoras do telemarketing com rebatimentos no SINTTEL.

Sobre a relação, participação e filiação ao SINTTEL em São Luís, a Trabalhadora L esclarece:

A gente tem um sindicato (...). Eu não vejo muitas pessoas entrando em contato com ele para reivindicar nenhum tipo de direito (...). Quando a gente entra na empresa, no primeiro dia que a gente entra para assinar documentações, a gente já tá automaticamente filiado naquele sindicato, foi isso que me foi repassado. Caso você não queira, você precisa escrever uma carta para mandar uma mensagem para eles para tirar o seu nome da filiação. Eu nunca tirei meu nome dessa filiação porque eu percebi que era bastante burocrático para fazer isso, só que eu também nunca recebi nenhum tipo de contato com eles (...) e é descontado do nosso salário anualmente um valor, acredito que seja 30 reais por mês, para ajuda do sindicato, mas eu realmente nunca tive nenhum contato. Ele é tão ausente que nem lembro. Não sei onde fica, não tenho ideia (...). Eu acredito que a maioria das pessoas que vão ser entrevistadas também não devem ter contato com o sindicato.

Como na experiência desta trabalhadora, a ausência de contato promove a distância com o sindicato, visto como algo burocrático, onde estar inscrita não significa participar, ter representação efetiva para o enfrentamento das condições precárias de trabalho, inclusive aprofundando-as. Essa precarização, na concepção de Alves (2007), possui como base objetiva a

intensificação (e a ampliação) da exploração (e a espoliação) da força de trabalho e o desmonte de coletivos de trabalho e de resistência sindical-corporativa; além, é claro, da fragmentação social, em virtude do crescimento exacerbado do desemprego.

Diante dessa realidade, podemos inferir que as demandas das trabalhadoras do telemarketing não são conhecidas pelo sindicato, não havendo apoio nem mediação realizada pela instituição para alcançar melhorias para a categoria. Dessa forma, as empresas adquirem liberdade para explorar, expropriar e obter vantagens sob a força de trabalho das trabalhadoras. Portanto, a necessária organização coletiva institucionalizada que busca benefícios e melhorias para a classe trabalhadora do setor de telemarketing, em São Luís, não acontece.

A própria existência da instituição não é uma certeza unânime entre as trabalhadoras. Relatos de experiências vividas por algumas trabalhadoras em relação ao SINTTEL, revelam esse desconhecimento: *“Eu nem sabia que existia sindicato, acho que ninguém que trabalha aqui sabe disso. Nunca foi falado para a gente. Nunca tive contato”* (Trabalhadora V); *“o nosso sindicato não vale de nada”* (Trabalhadora T); *“nunca assinei nada com o sindicato, nunca vi aqui”* (Trabalhadora R). Situação confirmada em detalhes no relato da Trabalhadora L:

Eu entrei aqui ano passado, (...) em junho eu tinha solicitado minha folga para o meu antigo supervisor, ele tinha me falado no mês passado que o meu direito não seria dado (...), aí eu deixei para lá (...) não foi repassado nenhum tipo de informação e eu ia reclamar? Já tinha passado meu aniversário. Eu ia reclamar dentro do departamento pessoal? Eles iriam falar o quê? Que meu supervisor decide, então, não tenho nenhum tipo de autoridade lá dentro para buscar o que eu preciso. Eles dão autoridade para uma pessoa que faz o que quer com nossos direitos e dentro da empresa a gente não tem como reclamar porque a gente não é ouvida.

A ausência do sindicato e o desconhecimento sobre a existência da instituição são temas constantemente presentes nas falas das entrevistadas. A falta de apoio sindical tem como resultado o sentimento de desalento e a perda de direitos, reflexos que geram insatisfações e muitos prejuízos para a classe

trabalhadora. Sobre o setor laboral analisado nesta pesquisa, observa-se, ao interseccionar a análise à realidade maranhense, que as trabalhadoras negras e pardas encontram-se desprotegidas, expostas ao conjunto de precariedades que se acentuam devido à ausência sindical, o que deixa esta classe mais distante do acesso aos benefícios e direitos diante da impossibilidade de negociações que poderiam ser realizadas através da mediação realizada pela via sindical. Para além disso, o sindicato deixa de ser visto como instrumento de luta, de organização da classe e, neste caso específico, de combate à condição precária vivenciada pelas trabalhadoras neste setor.

Fischer (2020) esclarece que, diante do declínio sindical, os sindicatos são apenas um exemplo de algo que foi retirado da infraestrutura psíquica e política da vida das pessoas nos últimos quarenta anos. No passado, se o salário e as condições de trabalho piorassem, a pessoa trabalhadora poderia ir a um sindicato e organizar-se coletivamente, enquanto agora, se o estresse no trabalho aumentar, é encorajada a enxergar o problema como unicamente subjetivo, próprio, e a lidar com ele individualmente. Como coloca a Trabalhadora T: *“O sindicato não representa quem trabalha aqui (...). Se eu não pagar um advogado, não saio daqui (...).”*

Em conversa informal, dirigentes do SINTTEL informaram que a não obrigatoriedade de recolhimento da taxa sindical enfraqueceu o sindicato que, agora, fica a maior parte do tempo de portas fechadas, pois encontram muita dificuldade para manter as atividades básicas de funcionamento, principalmente em termos administrativos, por falta de recursos para pagar profissionais. Ao serem questionados sobre a sindicalização das trabalhadoras do telemarketing, a informação obtida foi a de que não havia trabalhadores e trabalhadoras de *call center* sindicalizados (as). Sobre esta realidade, Colombi, Campos e Dias (2022), concluem que o fim da obrigatoriedade da contribuição sindical e a impossibilidade de o sindicato efetuar cobrança do não associado no processo de negociação coletiva, mesmo que o seu resultado alcance todos os trabalhadores, levou ao estrangulamento financeiro dos sindicatos. Fato que acentua a tensão incidente no exercício profissional, bem como a alienação inerente ao trabalho precário e às projeções coletivas das trabalhadoras.

Segundo Braga (2014), dentre as causas da reprodução das condições sociais e da produção do trabalho barato no país está o oligopólio. A indústria

brasileira de *call center* tem comportamento oligopolista. A soma dos empregados das duas maiores empresas corresponde a 47% do total de trabalhadores do setor, levando em conta a soma dos trabalhadores das demais dezoito maiores empresas. Essa característica oligopolista somada à baixa qualificação da força de trabalho e à fragilidade dos sindicatos atuantes no setor ajuda a compreender os motivos de os salários brasileiros localizarem-se entre os mais baixos do mundo no setor, superando apenas os salários dos trabalhadores indianos.

Outros aspectos podem ser observados a partir da experiência das trabalhadoras do telemarketing de São Luís do Maranhão no que tange suas relações com o SINTTEL. A Trabalhadora T, explicando sobre a dinâmica de participação no referido sindicato, expõe o seguinte:

Teve uma votação para quem queria, só que entra aquela história: o que vale é o que a maioria aceita. Eles vieram aqui tá com mais de ano, alguns quiseram, mas não sei qual o sindicato, porque todos que tentam entrar não dá certo, aí sai (...). Esse sindicato queria entrar, mas não conseguiu, eles colocaram uma proposta de salário maior, se a empresa não aceitar (...), a empresa vê se aceita o que é melhor pra ela (...).

Braga (2020) assevera que a garantia à carteira de trabalho passou a evocar a promessa da cidadania salarial: ao progresso material iria se somar a proteção do trabalhador. No entanto, a simples existência de leis trabalhistas ainda não garantiu a satisfação dessa expectativa histórica. Há décadas as classes subalternas mobilizam-se ininterruptamente a fim de garantir, efetivar e ampliar os direitos sociais previstos na lei.

Em relação ao SINTTEL, o posicionamento das trabalhadoras é bastante diverso, mas o ponto em comum trazido em seus relatos é a ausência de comunicação, a dificuldade de estabelecer qualquer forma de contato com o sindicato, como se observa nos relatos a seguir:

Eu não me disponibilizei a conhecer esse sindicato. Na folha de pagamento vem o sindicato descontado (...), ele é ausente (Trabalhadora U).

Eu soube do sindicato quando entrei aqui, que tinha que pagar uma taxa, mas eu não fui lá porque os sindicatos são omissos (...). Passei um e-mail e nunca me responderam (...), a

informação que foi dada é que quem quisesse se sindicalizar tinha que ir lá, então mandei um e-mail pra eles receberem a gente, pra oficializar, só que eles não responderam. Aqui, a maioria nem fala em sindicato (Trabalhadora J).

Quando a gente entra na empresa, no primeiro dia (...), a gente entra para assinar documentações, a gente já tá automaticamente filiado naquele sindicato. Foi isso que me foi repassado, caso você queira ou você não queira, você precisa escrever uma carta para mandar uma mensagem para eles para tirar o seu nome da filiação (Trabalhadora L).

Entre as trabalhadoras, quanto à sindicalização, algumas têm dúvidas se há desconto, outras afirmam nunca ter realizado inscrição, e há, ainda, casos de trabalhadoras não terem realizado inscrição e, mesmo assim, estarem inscritas, até casos de total desconhecimento da existência do sindicato.

De modo geral, percebe-se que não há comunicação, mas uma falta contato efetivo entre o sindicato e as trabalhadoras. Esse distanciamento, assim como as dúvidas sobre a sindicalização, tem relação com uma característica muito comum no setor: a rotatividade, isto é, com o tempo de permanência na atividade laboral, condição essa que dificulta a construção de identidade coletiva enquanto trabalhadoras do setor de telemarketing. Nesse sentido, Braga (2014) afirma que as empresas acabam se beneficiando com o regime de trabalho apoiado sobre elevadas taxas de rotatividade.

A soma de diversos fatores estão associadas ao relacionamento deficitário das trabalhadoras com o sindicato da categoria, desde a própria configuração de funcionamento da atividade baseada na intensificação dos ritmos, a rigidez das metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores de operação, os baixos salários e a negligência por parte das empresas em relação ao mobiliário inapropriado usado na rotina do trabalho e o controle dos corpos à insegurança quanto ao vínculo sindical.

A precarização supracitada, recorrente no trabalho no setor de telemarketing, também se relaciona com a definição de Konder (2009) sobre a sociedade capitalista, onde a alienação assume, claramente, as características da reificação, com o esmagamento das qualidades humanas e individuais do trabalhador por um mecanismo inumano, que transforma tudo em mercadoria. Esse processo diário dificulta o desenvolvimento de resistências, de oportunidades para estratégias de enfretamento das mesmas condições que

justificam o enfrentamento. Realidade revelada nas condições de desempenho da referida atividade laboral em São Luís.

Na estrutura organizacional, as empresas de *call center* já foram denominadas de “quarteirizadas” pelos dirigentes sindicais da região, pois elas ficam mais distantes, em termos estruturais de organização, em relação à empresa matriz. Esse tipo de “organização das empresas” faz com que as trabalhadoras não se percebam enquanto classe, enquanto coletividade, o que se reflete na relação, ou melhor, na não relação com o sindicato como instituição que as representa.

Outro fator que também contribuiu para essa condição, conforme Colombi, Campos e Dias (2022), é o fato de as instituições sindicais terem o seu poder reduzido no acompanhamento da efetivação dos direitos, uma vez que, com o fim das homologações referendadas pelo Supremo Tribunal Federal, as regras da relação de emprego, em algumas situações, são estipuladas diretamente entre o empregador e o assalariado por meio de acordos individuais, sem a participação do sindicato.

A relação do setor de telemarketing com a questão sindical pode ser compreendida, segundo Braga (2014), por meio da acumulação e seu alcance sobre as instituições sociais com responsabilidade direta pela reprodução do processo de valorização do valor (produção e apropriação privada do excedente econômico), como ocorre nas atividades do trabalho em um *call center*, por exemplo. A ausência do sindicato permite que essa condição de precariado seja aprofundada. A empresa se utiliza de sistemas derivados do cruzamento dos diferentes modelos organizacionais de controle do trabalho, das formas de contratualização de força de trabalho, assim como da base tecnológica eficiente, conformando um determinado modo de regulação que possui um regime de acumulação. A definição do autor contempla o telemarketing principalmente no que tange ao controle do corpo e do tempo, que operam para a geração de lucro e, como resultado, alastra-se em todos os poros da vida social: impregna a sociabilidade e impulsiona um profundo desmonte das conquistas civilizatórias (IAMAMOTO, 2008). Nesse processo, podemos identificar as categorias de precarização e de flexibilização como fatores associados, imbricados, afetando a vida das trabalhadoras e trabalhadores.

A ausência sindical e o trabalho precário fazem parte do desenvolvimento desigual e combinado que afeta o trabalho de modo estrutural. O sistema capitalista contribui para esta condição, pois ele molda as relações de trabalho conforme sua necessidade, onde surgem novas configurações do trabalho em que o instável e a multiplicação do lucro é a regra. Esse imperativo deteriora e aliena cada vez mais as formas de resistência coletiva, tornando os sindicatos ausentes ou “invisíveis”, e, conseqüentemente, perdendo força e influência ao longo das décadas.

No caso específico do SINTTEL, ausente na realidade das trabalhadoras, estando retirado do enfrentamento à precariedade do trabalho, é o capital, o empresariado, quem ocupa esse papel. São muitas as investidas do capital para expropriar até o mínimo recebido pelas trabalhadoras: reflexo de como opera a lógica da mais profunda precarização, que combina a desigualdade para explorar gênero, raça e classe, pois o corpo laboral a ser representado pelo SINTTEL-MA é feminino e negro.

As situações de confinamento de mulheres negras em trabalho precário como o telemarketing e de ausência sindical estão relacionadas para a teoria da interseccionalidade, que demonstra a relação com as heranças do nosso passado colonial e escravista as quais se reproduzem sobre uma categoria composta por mulheres negras.

A condição da mulher negra no mercado de trabalho precário e a ausência sindical não pode ser naturalizada. É necessário o desenvolvimento de ações de formação política que mobilize a classe para ocupar os espaços democráticos de decisão, oportunidades de participação sindical das trabalhadoras para enfrentar as condições precárias e que elas vivenciam na reprodução social, inclusive de existência, na sobrevivência, onde estão submetidas a condições desiguais que sustentam o sistema capitalista e reproduzem o racismo e o patriarcado. Como apontam Cardoso e Figueiredo (2019), é necessário que as mulheres negras estejam organizadas em movimentos sociais como sujeito político que possui demandas específicas pautadas nas intersecções das opressões sofridas por sua condição de gênero, raça e classe, e que têm como prioridade política o combate ao racismo nas diversas esferas.

5.2 A EXPERIÊNCIA DAS TRABALHADORAS EM AÇÕES DE RESISTÊNCIAS NO CALL CENTER: “*não adianta um pouquinho fazer e a maioria não fazer*”³⁵

A análise sobre a experiência das trabalhadoras do telemarketing sem vínculo sindical também relaciona marcadores sociais interseccionados, como gênero, raça, classe social e geolocalização, pois conforme Collins (2016), as experiências que ocorrem na intersecção entre múltiplas estruturas de dominação revelam o elo crucial entre sistemas interligados de opressão. De tal maneira, convém questionar: se não há sindicalização em uma atividade laboral que possui forte processo de precarização, sendo sua força de trabalho constituída principalmente por mulheres negras periféricas que realizam múltiplas jornadas, como resistir à exploração do trabalho precário no cotidiano laboral? Como aponta Alves (2007), a luta de classes, em seu aspecto contingente, se expressa por microrresistências e simulações ocultas do trabalho vivo contra o novo patamar de exploração da força de trabalho. No espaço do *call center*, é possível a ocorrência dessas microrresistências? Como as trabalhadoras do telemarketing lidam com as imposições da máxima exploração sem apoio sindical?

Deslocando o enfrentamento à precarização para fora do SINTTEL, as trabalhadoras nos revelaram seu cotidiano desafiador para se manterem no emprego e realizar o enfrentamento não institucionalizado formalmente, seus esforços em lidar com os efeitos de sistemas interligados de opressão para desenvolver atos de resistência, estratégias, atitudes etc. A partir dos diálogos das trabalhadoras com seus supervisores, coordenadores e gerentes, identificam-se suas demandas, necessidades e as condições dessas participações por melhorias, sem intervenção sindical, bem como os entraves que encontram diante dessa situação.

Exemplo dos efeitos da negociação direta, sem intermediação de sindicato, pode ser percebido na negociação para licença do trabalho, quando as trabalhadoras precisam de folga para consulta médica ou resolver algum problema particular, haja vista que a folga programada é resolvida de forma individual, conforme a experiência relatada pela Trabalhadora V: “*O que eles*

³⁵ Trabalhadora T.

colocam são umas campanhas, ou dinheiro ou folga, as campanhas é que você pode folgar no sábado”.

No caso das folgas, ainda que seja um direito garantido por lei, precisam ser organizadas de acordo com a necessidade da empresa, não da pessoa trabalhadora. Há casos relatados sobre a necessidade de fazer um banco de horas para que se possa tirar folga em um dia de consulta médica, por exemplo, prevalecendo a conveniência à empresa. As trabalhadoras têm bastante atenção para registrar a folga, para que não se confunda com falta, pois, do contrário, descontam do salário e dificilmente esse déficit será repostado.

Para Antunes (2009), dentre as distintas formas de flexibilização destacam-se a salarial, de horário, funcional ou organizativa. Como exemplo podemos citar , reduzir o horário de trabalho ou de recorrer ao acréscimo de horas de trabalho, assim como a possibilidade de pagar salários mais baixos do que a paridade de trabalho exige; bem como para a possibilidade de subdividir a jornada de trabalho em dia de semana segundo a conveniência das empresas, mudando os horários e as características do trabalho (por turno, por escala, em tempo parcial, horário flexível etc.), dentre tantas outras formas de precarização da força de trabalho.

A consideração unilateral das imposições do mercado de trabalho conduz a uma mera adequação do trabalho das trabalhadoras às exigências dos empregadores, subordinando-as ao mercado e sujeitando-as ao trabalho alienado. A precariedade também caracteriza a condição politicamente induzida de vulnerabilidade. O desenvolvimento da atividade laboral supõe potenciá-la mediante projeto coletivo que agregue as demandas de modo que a constituir possibilidades de permanências mais justas. Para Carrilho e Rodrigues (2017), é uma prioridade para as mulheres articular a vida pessoal, profissional e política. Do contrário, sua invisibilidade nas instâncias de participação coletiva é latente e inevitável.

Quanto às negociações com a empresa, a estratégia utilizada pelas trabalhadoras para terem garantia de cumprimento de suas demandas particulares, como sanar o atraso do salário, por exemplo, é esclarecida no relato da Trabalhadora T, que demonstra um posicionamento tomado em uma dessas situações:

Pararam uma vez, foi uma equipe. Foi um atraso de salário e uma equipe fez pressão pra parar, e, uma equipe parada, principalmente uma equipe de entrega, é um impacto muito grande, porque trabalha com vendas, então, o diretor veio negociar (...), só que hoje isso não acontece, porque hoje são poucos veteranos, são os mais antigos, hoje o novato tem medo de parar. Por quê? Ele precisa do emprego. Então, não adianta um pouquinho fazer e a maioria não fazer (...). Quem me dera fazer greve. A pessoa tem medo, se eu for fazer sozinha vai dar ruim para mim, se tiver uma quantidade de pessoas para fazer, com certeza eu estou dentro.

A defesa das posições de um setor é mais contundente quando reste é organizado e reconhecido socialmente (OSORIO, 2021). Do contrário, incorrem casos como o relatado pela Trabalhadora V: *“Já aconteceu de alguém se manifestar e foi mandada para outro setor. Eles mudam a pessoa de setor, trocam a pessoa de equipe. Já aconteceu de ser demitido, mas é mais comum trocar a pessoa de setor”*.

A realocação de trabalhadoras para equipes diferentes também é uma forma de as desmobilizar, pois as impede de criar vínculos de solidariedade e identidade entre si, ou seja, gera obstáculos ao fortalecimento através do coletivo, de uma equipe. O controle sobre o comportamento nas relações entre as trabalhadoras é constante. As equipes tentam se fortalecer, porém, quando as estratégias são identificadas pelos supervisores, coordenadores e gerentes, quando é percebida certa união entre as trabalhadoras para o enfrentamento da vigilância patronal, as equipes são “desorganizadas”, desfeitas, para evitar alguma mobilização. Prática evidenciada na experiência da Trabalhadora R:

Pelo fato de a gente, como equipe, não estar de acordo com o ritmo deles - a gente até apelidou de “modo raposa” por causa das fraldas -, eles desmontam a equipe. Foi o que aconteceu com a gente [...]. Quando forma uma equipe que se apoia contra eles, eles mudam as pessoas, porque ficam dizendo que a gente não pode se apegar, que não pode levar para o coração, que a gente trabalha é com metas, com números.

O conceito de *outsider within*, elabora por Collins (2016), reflete bem a condição vivenciada pelas trabalhadoras do telemarketing. O termo foi traduzido para o português como “forasteira de dentro” e designa situações em que mulheres negras se encontram como *outsiders*, mesmo dentro de determinadas configurações. É um lugar de não pertencimento dentro de determinada

organização. Na concepção de Grada Kilomba (2019), a própria ausência (no centro) da voz da/o colonizada/o pode ser lida como emblemática da dificuldade de recuperar tal voz e como confirmação de que não há espaço onde colonizadas/os possam falar. As estruturas da opressão não permitem que essas vozes sejam escutadas, tampouco proporcionam um espaço para a articulação das mesmas.

No caso do telemarketing, as trabalhadoras não podem pertencer ou se identificar a um grupo social coletivo e organizado, nem mesmo dentro de uma equipe de trabalho, assim como não pertencem ao sindicato da categoria. O imperativo é que sua única identificação deva estar associada a ser produtiva, uma multiplicadora do cumprimento de metas, nisso, sim, é preciso “vestir a camisa da empresa. “

Poulantzas (1986), na obra *Poder político e classes sociais*, aborda o efeito desse isolamento, demonstrando que ele é do interesse da classe burguesa, nas suas diversas frações, pois é capaz de produzir estranhamento entre os sujeitos da classe trabalhadora a tal ponto que não se reconheçam como classe. No caso do telemarketing, essa estratégia é desenvolvida tanto na rotina laboral, isto é, no cumprimento das atividades dentro do *call center*, como também fora dele, através das instituições. Para o autor, o sistema jurídico, político, midiático e o aparato de cultura influenciam para a não percepção de sujeitos/as trabalhadores/as como parte de uma classe. No telemarketing, o termo utilizado pelas empresas para se referirem aos trabalhadores e trabalhadoras é “colaborador(a)”, ou seja, é parte da estratégia política burguesa contra a luta de classes fazer com que o trabalhador não se identifique ou se reconheça como classe.

A competição entre as equipes de trabalho também é um fator que colabora para o afastamento entre as trabalhadoras. Ela é utilizada para intensificar os atendimentos aos clientes e, conseqüentemente, obter maior produtividade e multiplicação dos ganhos para a empresa, por um lado, e perda de coletividade de classe, por outro. Um exemplo de estratégia que estimula essa competição é a recompensa individual pelo cumprimento de metas, na qual a equipe que atende mais clientes, cumpre a meta e pode tirar folga ou vendê-la. Na perspectiva da Trabalhadora T: “*tem rivalidade entre equipes, pois a gente*

também trabalha com metas coletivas, quando uma equipe tal achava que a outra não devia bater as metas, elas seguravam as vendas”.

Como esclarecem Silva e Raichelis (2015), o desmantelamento dos sindicatos é muito útil ao sistema capitalista de produção, pois desorganiza os(as) trabalhadores(as) e estimula a competitividade e o individualismo exacerbado entre eles(as). Perde-se a solidariedade de classe, deixando o(a) trabalhador(a) totalmente vulnerável aos interesses do capital. Desse modo, nas relações de trabalho no sistema vigente se sobressaem o individualismo e a competitividade. Assim, os laços sociais ficam fragilizados e a solidariedade entre os(as) trabalhadores(as) perde espaço. A experiência da Trabalhadora L retrata bem essa realidade: *“para quem trabalha com vendas tem disputa de equipes entre os supervisores, entre os operadores (...), afasta, cria muita picuinha, rivalidades, acaba causando distanciamento”.*

No que se refere à frequência com que elas socializam sobre os desafios, as demandas e as condições de trabalho, a Trabalhadora L informou:

(...) quase todos os dias. Eu acho que, por mais que a pessoa seja muito insatisfeita lá dentro, ninguém tem muita coragem de falar muita coisa (...). A gente acaba ficando com medo de ter voz dentro da empresa porque lá dentro é tudo muito hierárquico. Gerente é um cargo que você não tem liberdade para conversar.

Como explicitado no relato acima, no *call center* as funções estão organizadas por nível hierárquico. Esta condição dificulta o acesso e a comunicação com as pessoas que ocupam cargos de chefia e que estão mais distantes da base, respectivamente operadora de telemarketing e gerente do *call center*, por exemplo. Na configuração do relacionamento com os chefes, ainda que estes pertençam à mesma classe, existe o distanciamento. No processo de alienação, Marx (1984), esclarece sobre a possibilidade de os trabalhadores também estarem alienados uns dos outros quando condicionados ao máximo de produtividade, a exemplo está o fato de competirem entre si para garantir a permanência no emprego. O trabalho, sob relações capitalistas de exploração, produz alienação, destitui o homem da propriedade de sua força de trabalho, obriga o/a trabalhador/a a submeter-se a atividades desumanas a qualquer preço.

O interior da classe dos trabalhadores e trabalhadoras do telemarketing também está dividido, “trabalhadores(as) contra trabalhadores(as)”, por causa da hierarquia que organiza os cargos no setor. Essa condição se materializa em relações aparentemente antagônicas, mas que, na realidade, são protagonizadas por trabalhadores(as) da mesma classe, entretanto, esta condição não é percebida como tal. Os trabalhadores no cargo de chefia reproduzem relações entre seus pares como se fossem diferentes, enfraquecendo a organização coletiva e fortalecendo o processo de alienação.

As classes se constituem na luta, e, ainda que a classe das trabalhadoras do telemarketing esteja desorganizada e enfraquecida. Isso não significa que não esteja ocorrendo luta. No telemarketing, a relação entre as trabalhadoras e o gerente do *call center*, por exemplo, não demonstra cumplicidade em partilhar a comunicação enquanto classe que necessita de melhores condições de trabalho e salário, entre outros benefícios, pois, para o cumprimento de metas, eles têm os mesmos problemas, as mesmas dores, as mesmas aflições e ocupam o mesmo lugar na estrutura produtiva, mas não conseguem formar uma rede organizativa e ideológica que possibilite uma ação de classe unitária enquanto trabalhadoras e trabalhadores do telemarketing.

Essa condição vivenciada pelas trabalhadoras representa o que Marx (2006) esclarece sobre ser classe, mas não formar classe, tal como na obra o dezoito Brumário de Luiz Bonaparte. As trabalhadoras e trabalhadores de telemarketing são uma classe porque ocupam o mesmo lugar na estrutura da propriedade e de produção e na divisão social do trabalho, mas não formam uma classe porque não conseguem se organizar. Formam uma classe de acordo com a estrutura objetiva, mas do ponto de vista da consciência, da ideologia, da política não conseguem atuar enquanto classe organizada, portanto, são uma classe, mas atuam enquanto classe.

Essa classe em análise sofre os efeitos do neoliberalismo, do processo da reestruturação, que, na perspectiva de Ramalho e Rodrigues (2009), gerou insegurança e vulnerabilidade no trabalho. A exigência de maior competitividade entre as empresas introduziu estratégias de racionalização e redução de custos, novos tipos de contratos surgiram, mais precários e instáveis, e se tornaram prática comum nas empresas dos mais variados setores da economia. Nesse contexto, a instituição sindical ficou fragilizada, exigindo um constante esforço

de reformulação para fazer frente ao perfil cada vez mais complexo do emprego, incluindo também ações no sentido de atender situações de trabalho informal e pobreza. Esses processos, interseccionados ao logo desta pesquisa, revelam onde estão localizadas essas pessoas trabalhadoras, que têm classe, sua classe tem gênero e o gênero tem cor.

O telemarketing se expressa claramente através da flexibilidade, característica essencial para manter a lógica do capital de extração do lucro através do aprofundamento das precárias condições de trabalho. Antunes (2012) assegura que o ritmo quase alucinante da terceirização e da automatização, que marcam o fetiche da tecnologia, também acabou atuando para dificultar os laços de solidariedade de classe, reforçando ainda mais a flexibilização e a consequente precarização do trabalho no setor de telecomunicações.

Situar a compreensão de classe social é fundamental pois, além do lugar que o sujeito ocupa nas relações de produção, vários outros fatores cabem nessa ceara, tais como: o nível ideológico; o problema da consciência de classe; o nível da consciência de classe; a forma de consciência que as diversas classes expressam; seu nível político; a ação e a organização política das classes. Para Mauro Iasi (2013), na prática, esses momentos estão imbricados. São múltiplas determinações atuando ao mesmo tempo. Como assevera Saboia (2006), se faz necessária a compreensão, dentro da perspectiva de transversalidade entre divisão social e sexual do trabalho, das razões que conduziram as centrais sindicais de trabalhadores a ignorarem a causa da exploração das mulheres.

Para Osório (2019), independentemente da percepção, identificação e consciência que os indivíduos tenham de sua situação social, todos os membros da sociedade pertencem a alguma classe, visto que ocupam um lugar na organização societária e no processo produtivo em particular, conservam relações específicas quanto aos meios de produção, de uma forma determinada e em magnitudes específicas, e ocupam posições particulares em um sistema de dominação. No interior do *call center* esse sistema se evidencia no relato da Trabalhadora J, que expõe sua percepção sobre o tratamento recebido por quem reage a ele:

Em todo lugar, o reclamão, o brigão, sempre é a cabeça que está na lista, não tem como (...). Aí, de dois em dois meses, de três

em três meses, vão pra rua (...). A empresa tá preferindo isso, tem muitos seletivos que, quando dá os 4, 3 meses, não tá produzindo? Vai pra rua. Então, fica essa rotatividade todo tempo, então, empresa não para.

A condição descrita acima se refere a quem está inserida na modalidade “experiência”, ou seja, que foi contratada há pouco tempo, e reage a esse sistema, ficando mais susceptível à rotatividade. Segundo Oliveira (2002), o contexto atual do capitalismo nos revela níveis crescentes de desemprego e, conseqüentemente, do empobrecimento, caminhando ao lado da ofensiva neoliberal que expressa as desregulações generalizadas e reforçam a dominação coletiva dos capitalistas sobre os trabalhadores.

No caso das trabalhadoras com relevante tempo de trabalho, como o da Trabalhadora T, que possui 9 anos no setor, a própria explica: *“a gente eles não querem demitir. Joga pra lá, joga pra cá, muda de equipe, já perdi até as contas”*. Portanto, neste caso, o controle e a intimidação não se dão por meio de demissão, mas de movimentação dentro da empresa para não criar vínculo, segurança psicológica, laços de amizade e solidariedade dentro das equipes, e, dessa forma, não criar possibilidades de mobilização. A mudança é proposital, para causar desconforto.

As trabalhadoras que resistem há muito no setor conseguiram se manter por conta das garantias trabalhistas obtidas ao longo do tempo e de certa estabilidade gerada em consequência, pois a empresa teria de pagar os direitos trabalhistas se tivesse que demitir uma trabalhadora com 9 anos de trabalho. Por perceberem essa dinâmica na experiência adquirida ao logo dos anos, elas não abrem mão de suas vagas nem de seus direitos.

Para o capitalista, a única identidade possível às trabalhadoras é a de ser produtiva, pois isso é o que dará lucro à empresa. Diante dessa realidade, temos o estado atual da correlação de forças se posicionando favoráveis à imposição de salários, de disciplina e de condições de trabalho mais lucrativas para o capital. No contexto da luta de classes, a burguesia age com repressão a classe trabalhadora. A burguesia disputa internamente com a classe trabalhadora para impor lideranças e organizações do seu interesse no seio da classe trabalhadora, nem que para isso se utilize da violência moral, como na situação vivenciada e exposta pela Trabalhadora R: *“Tem que pressionar a*

equipe pra produzir, aí, quando a equipe não produz, eles querem vir com 4, 5 cachorros em cima de você”.

Essa violência moral, como inferem Silva e Raichelis (2015), contribui para reduzir processos coletivos de luta e resistência, enfraquecendo os sindicatos e as entidades representativas dos(as) trabalhadores(as). O desmantelamento dos sindicatos é muito útil ao sistema capitalista de produção, pois desorganiza os(as) trabalhadores(as) e estimula a competitividade e o individualismo exacerbado entre eles(as). Perde-se a solidariedade de classe, deixando o(a) trabalhador(a) totalmente vulnerável aos interesses do capital. Sobre esse aspecto, Alves (2009) esclarece que o processo de precarização do trabalho atinge a objetividade e a subjetividade da classe dos trabalhadores assalariados. Para o autor, o eixo central dos dispositivos organizacionais do novo complexo de reestruturação produtiva é a “captura” da subjetividade do trabalho pela lógica do capital. Razão pela qual é pertinente que se apreenda sobre as condições de trabalho e, nessa dinâmica, identificar as possibilidades de resistências em tempos de flexibilização e de precarização das relações de trabalho; em suma, o universo dos trabalhadores que produzem a riqueza e vivenciam a alienação como destituição, sofrimento e rebeldia (IAMAMOTO, 2007).

Portanto, como coloca Martins (2017), construir possibilidades de alternativas concretas com vistas à luta anticapitalista e à construção de uma sociabilidade livre e emancipada passa, irremediavelmente, pela compreensão de que o capitalismo no Brasil, ao determinar o racismo nas relações de produção, também determinou uma posição diferenciada dos(as) trabalhadores(as) no mercado de trabalho. Essa posição foi/é fundante dos processos de organização e de lutas. O fato de os/as trabalhadores/as inseridos/as no trabalho regulado imprimirem a luta sindical, e os/as “trabalhadores/as não regulados desenvolverem a luta contra a exploração no espaço extrassindical, não necessariamente fazem delas lutas opostas – apenas indicam pontos de partida diferentes” (MARTINS, 2017, p. 293).

Nesse contexto, a margem é tanto um local de repressão quanto de resistência (HOOKS, 1990). Ambas as qualidades estão sempre presentes na margem porque onde há opressão, há resistência. Em outras palavras, a opressão forma as condições de resistência. Portanto, a opressão se manifesta

como relação social que desumaniza, constitui e solidifica estratégias de classe que mantêm e sustentam as relações de exploração da força de trabalho.

A ideia de uma pessoa subalterna que não pode falar, como explica Patricia Hill Collins (2000), encontra primeiro a ideologia colonial, a qual argumenta que grupos subordinados se identificam de modo incondicional com os poderosos e não têm uma interpretação independente válida de sua própria opressão – e, portanto, não podem falar. Em segundo lugar, a ideia de uma subalterna silenciosa pode também implicar a alegação colonial de que grupos subalternos são menos humanos do que seus opressores e são, por isso, menos capazes de falar em seus próprios nomes.

Na concepção de Amílcar Cabral (1978), as pessoas oprimidas não são capazes de agir com autonomia e de superar a determinação posta, de agir segundo seus próprios critérios e falar suas próprias palavras, porque o conhecimento que têm de si mesmas se encontra imerso em uma realidade socioeconômica que reproduz e aprofunda relações opressivas de poder.

Para superar essa desumanização se faz necessário um trabalho de educação político-cultural como meio para o nascimento de um homem novo e de uma mulher nova, ambos restituídos à sua própria história e à sua humanidade (CABRAL, 1978). Portanto, precisamos avançar na luta por um processo histórico libertário e igualitário, uma vez que, nas palavras de Marx (2010, pp. 87-88) “a emancipação da sociedade da propriedade privada, da servidão, se manifesta na forma política da emancipação dos trabalhadores”..

Isto posto, é necessário construir conexões entre as trabalhadoras e o local de trabalho, pois é nos espaços de convivência cotidiana que se manifestam características como gênero, raça e etnia, cuja relevância é fulcral para desenvolver e fortalecer laços de identidade, pertencimento e solidariedade entre os componentes da classe trabalhadora. Além disso, Harvey (1976), infere que se a luta de classe não está confinada ao local de trabalho, também os sindicatos não deveriam estar. Assim, os sindicatos devem pensar em estratégias de atuação conjunta com os demais atores sociais. Isso significa ampliar a capacidade de enfrentamento das desigualdades que atravessam o mundo do trabalho e a classe que vive dele.

A transformação social radical da sociedade de classes somente será possível em um processo revolucionário. Marx (1995), em glosas críticas

marginais aponta a revolução como um caminho para mudança, é através dela que poderemos desestruturar a ordem desumana imposta pelo capital e romper com o “insuportável, pavoroso e contraditório”. Dessa maneira, o autor aponta para a compreensão de que a superação dos males sociais se dará com a superação da propriedade privada, pois, assim, as funções do Estado perderiam o sentido, o que nos leva a crer na possibilidade de uma nova ordem social que permita a emancipação humana.

Nesta atual configuração do trabalho do telemarketing, ter consideráveis porcentagem de trabalhadoras em *home-office* não significa uma mudança representativa de ganhos ou avanço para as mesmas. O que se questiona é a expansão da modalidade de trabalho remoto com a proporcional perda de direitos trabalhistas em um contexto de acelerada privatização do trabalho, em que o trabalho em *home-office* é um recurso utilizado para a ampliação da lucratividade das empresas de *call center*, onde especialmente as mulheres vivenciam um aprofundamento da precarização e flexibilização do trabalho. Tal cenário permite vislumbrar, como lados de um mesmo processo, a precarização do trabalho em *home-office* e a precarização do trabalho nas baias do *call center*.

A subordinação do trabalho à acumulação de capital compromete os direitos trabalhistas. o que ocorre de modo particular no contexto em que essas trabalhadoras estão inseridas, pois as detêm na esfera privada do lar (“home”), cumprindo o trabalho produtivo e reprodutivo no mesmo espaço e de forma concomitante. Ainda é prematuro inferir sobre todas as perdas trabalhistas que isso representa, especialmente quando tais garantias já são extremamente precárias, mas as diretrizes apontam para um aprofundamento dessa condição, inclusive a desresponsabilização estatal com o trabalho, que desvaloriza e desqualifica a força de trabalho das operadoras de forma estrutural, representando perdas salariais, de benefícios associados, entre outras.

Essa tendência é compatível com a premissa de que o “mercado” – leia-se, o capital – é portador da racionalidade sociopolítica e o agente principal do bem-estar e tende a deslocar cada vez mais os direitos sociais, implementados através de políticas públicas, para o setor de prestação serviços, como coloca lamamoto (2008), definidos pelo mercado, segundo os critérios de produtividade, competição e eficiência, desfigurando-os e mutilando-os, ao tempo em que comprime o espaço público e amplia o espaço privado.

Portanto, é urgente uma nova ordem em que a prioridade seja a vida e a realização das necessidades humanas, e, para isso, é necessário a organização da luta de classe. De acordo com Boschetti (2016), a incidência do movimento histórico de luta de classes conquistou os direitos sociais a partir da regulação dos direitos do trabalho. Para Tonet (2015), a possibilidade de que as políticas sociais ganhem conexão com a emancipação humana dependerá, essencialmente, de que a classe operária volte a ocupar o seu lugar como classe dirigente da luta social; assim como aponta Lowy (2008), que os indivíduos se organizem, lutem e tomem consciência das apostas do combate, compreendendo sua experiência coletiva, a falência do sistema capitalista e a necessidade de uma mudança de civilização. Posto que, segundo Cabral (1978, p. 38), “a libertação nacional é um processo revolucionário que implica uma derrubada completa do domínio imperialista e das suas formas coloniais e neocoloniais”.

Dito isto, precisamos ir à luta, resgatar os direitos que perdemos para o neoliberalismo e garantir que novas demandas sejam incluídas. Na incitação de Silva (2019), em suma, ir à luta pela emancipação humana, que pressupõe uma sociabilidade libertária, sem exploração, alienação e opressões, que muitos ponham em movimento a esperança, fortalecendo as lutas anticapitalistas.

Precisamos nos fortalecer e lutar pelo fim desse sistema desumano que é o capitalismo. Boschetti (2017) nos convoca a assumir e participar das lutas da classe trabalhadora para nos posicionarmos contra todas as formas de supressão de direitos e de exploração econômica, as quais refletem opressões de gênero, geração, etnia, orientação sexual, entre outras. É esse posicionamento combativo que possibilita a identificação das condições objetivas e subjetivas determinantes das relações sociais em cada contexto histórico e a capacidade de explorar suas contradições com vistas a defender, intransigentemente, os direitos da classe trabalhadora.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa apreendeu que o trabalho no setor de telemarketing em São Luís/MA abriga sistemas de opressões associados que reproduzem desigualdades complexas e contraditórias. Parte de seu desvelamento foi possível ao relacionar metodologicamente o materialismo histórico-dialético e a interseccionalidade, assim, foi possível apreender a realidade, a estrutura dinâmica e concreta da experiência das trabalhadoras inseridas no telemarketing, onde observou-se que sua rotina diária é atravessada pelo patriarcado, pela divisão sexual do trabalho, misoginia, racismo, assédio moral, entre outras violências, no processo de exploração da força de trabalho da mulher negra. Por isso, argumentamos sejam realizadas pesquisas de forma interseccional, de maneira a abordar a formação da força de trabalho a partir das categorias que a compõe – raça, gênero e classe – uma vez que estão socialmente ligadas.

Nesta pesquisa, a perspectiva interseccional nos indica que, diante da complexidade e das contradições do tema em estudo, a identidade de classe não se estrutura de forma espontânea ou simples, ainda mais quando se trata de uma classe composta por mulheres negras. Nessa condição, o racismo e o patriarcado sempre impuseram o silêncio, a segregação e invalidação da referida classe trabalhadora. Frente a esse cenário, argumentamos que o sindicato tem uma função essencial de situar a classe através de mobilização das trabalhadoras para a formação e ação política, para o processo de construção da identidade de classe e para a possibilidade de percepção quanto à posição objetiva das relações de produção, isto é, a consciência de classes, ação política. Portanto, a interseccionalidade veio a contribuir para a compreensão de uma realidade constituída por múltiplas determinações no seu movimento sócio-histórico concreto.

A força de trabalho analisada produz um resultado essencial: a acumulação do capital. A mulher negra tem servido como força de trabalho que contribui de forma relevante, significativa ao enriquecimento do capitalista. Quando consideramos a localização como fator de intersecção, também é

possível evidenciar as opressões do capital localizadas espacialmente. Ao relacionar raça e gênero no território de São Luís/MA, é possível apreender que a precarização se aprofunda, pois, os índices socioeconômicos do município são desfavoráveis, de tal maneira que a força de trabalho se torna mais vulnerável à inserção em trabalhos precários, em condições de extrema exploração, e o capital se aproveita dessas condições. Ao analisar esse cenário, levando em consideração que as mulheres ocupantes dessas vagas são negras ou pardas, elas se tornam a força de trabalho mais exposta à exploração. Essa realidade é resultado de determinações da experiência que envolve uma memória histórica de opressão racial a qual remete ao período colonial. Isto posto, concluiu-se que as trabalhadoras do telemarketing sofrem o fenômeno do racismo como reflexo de uma herança histórica. A experiência delas não é um acontecimento momentâneo, pois a situação de precariedade se reproduz e reatualiza ao longo dos séculos. É uma experiência contínua que atravessa a vida das trabalhadoras.

Como podemos apreender, o acesso à atividade laboral em questão contém contradições sob diversos fatores, pois é um trabalho formal, com carteira assinada, que promove acesso a algum ganho salarial para sustentar o essencial, quer dizer, para que as trabalhadoras possam sobreviver, entretanto, esse trabalho é instável, permeado pela flexibilização, racionalização do tempo, desproteção social e expropriação do salário. O exercício do trabalho no telemarketing apresenta diversos fatores de riscos à saúde física e mental, além de ser marcado por papéis socialmente determinados que acentuam a desvalorização da força de trabalho da mulher.

Diante da ausência do sindicato, mesmo em meio à máxima exploração da força de trabalho, concluiu-se que o sindicato da categoria pratica omissão e, conseqüentemente, realiza o pacto de cumplicidade com o capital para extração de lucros sobre o qual deveria ter responsabilidade no enfrentamento, dado os abusos cometidos pelas empresas de *call center* e a significativa desregulamentação do trabalho no setor.

As empresas de telemarketing, em São Luís, representam o capitalismo. É possível afirmar que o valor recebido de um salário mínimo integral já é baixo, não obstante, quando submetido à dinâmica do trabalho no *call center*, ele é ainda mais expropriado através dos descontos. Esse fator parece regra no

cotidiano da atividade, como observado pelas trabalhadoras entrevistadas durante a pesquisa, assim como não podem dispor de descanso necessário para recuperação do desgaste físico, mental e intensas jornadas extenuantes, pois se associam a múltiplas jornadas de trabalho. Em termos socio-laborais, isso significa que o capitalismo, o patriarcado e o racismo se utilizam da força de trabalho das mulheres para acentuar ainda mais os mecanismos de extração do sobretrabalho e, assim, gerar mais lucro, mais valia. A diferença entre o salário pago e o valor do trabalho produzido contribui para ampliar as formas de precarização e destituição dos direitos sociais arduamente conquistados pela classe trabalhadora e pelo movimento feminista ao longo da história.

Foi observado que, em São Luís/MA, as trabalhadoras do telemarketing, apesar do limitado acesso a instrumentos legais e organizados de resistência, lutam e resistem, em grupo ou individualmente, para pressionar a empresa a pagar salários atrasados e negociar necessidades como folga, troca de horário, mudança de equipe e desconto indevido, sendo solidárias umas com as outras, como reconhece a Trabalhadora T: *“A única coisa boa aqui são as amigas, de resto, não vou sentir falta nenhuma”*. Portanto, elas encontram meios diferenciados de resistência, administrados no cotidiano do trabalho, algumas vezes com resultado positivo, outras não, pois, como na concepção de Löwy (2005), o ponto de partida do movimento é a rejeição, o protesto, a necessidade imperativa de resistir ao estado das coisas.

É preciso afirmar a necessidade da categoria estar representada por um sindicato no qual as trabalhadoras sejam atuantes na defesa e na ampliação dos direitos sociais relacionados ao trabalho, como acesso à creche, por exemplo, o que será mais possível de concretizar com a participação delas enquanto sujeitos sociais nesses espaços de representação, com efetiva integração coletiva e organizadas enquanto classe, para promover o necessário processo de mudança da lógica do trabalho que se apoia em sistemas de opressão.

Esse processo de mudança ideológica no setor constitui um grande desafio para a classe das trabalhadoras do telemarketing, pois só poderá ser possível coletivamente, condição com obstáculos que se agravaram devido às mudanças trazidas pela recente pandemia de Covid-19, quando muitas trabalhadoras foram para o trabalho isolado em home-office. Assim, a mudança

do espaço de trabalho tornou mais difícil a comunicação entre as trabalhadoras, sobre como está mudança está ocorrendo em outros estados, o que também acresce à necessidade de organização sindical para otimizar a comunicação e a compreensão dos processos de mudança, de modo a desenvolver estratégias de mobilização; do contrário, as trabalhadoras estarão cada vez mais fragilizadas, desprotegidas e vulneráveis às mais diversas investidas do capital, impostas à exploração e precarização no cumprimento das exigências legais do trabalho.

A participação das mulheres no movimento sindical é fundamental para garantir a representatividade, a igualdade de oportunidades e a defesa dos direitos das trabalhadoras. É necessário continuar promovendo a participação e o empoderamento das mulheres nos sindicatos, garantindo a inclusão de suas demandas específicas e contribuindo para uma sociedade mais justa e igualitária, dado que a luta de classes no sindicalismo é cada vez mais inseparável das lutas por justiça de gênero e raça (PERES, 2018).

Frente ao exposto, a reorganização do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações (SINTTEL) no Maranhão é imprescindível para estabelecer uma relação empoderadora entre o Sindicato e a classe trabalhadora. Ressalta-se que, neste caso sob análise, é desejável, como alternativa, conhecer os outros sindicatos da categoria. Em suma, é necessário apoio institucional efetivo para identificar as trabalhadoras que vivenciam essa realidade em outras unidades territoriais, mapear ações e denúncias na Justiça do Trabalho concernentes às condições de trabalho precárias e abusivas que, dentre repercussões, impelem desgastar na saúde física e mental das trabalhadoras desse setor no país.

O Estado precisa se responsabilizar pela elaboração e efetivação de políticas públicas e programas de fomento ao emprego, à formação, capacitação, manutenção e ampliação de equipamentos coletivos que propiciem a permanência das trabalhadoras maranhenses – e brasileiras – no mercado de trabalho, tais como creches, casalar para idosos, escolas em período integral, acesso à saúde mental, entre outros instrumentos auxiliares, de modo a garantir a permanência das mulheres no mundo do trabalho com segurança, qualidade de vida, salário e benefícios justos e igualitários, garantidos por lei. Nesse contexto, o Estado deve estar comprometido com a classe trabalhadora, pois é

essencial enquanto parte efetiva de combate às desigualdades e à exclusão social. Conforme Yannoulas (2008) aponta, o trabalho não realizado pelo Estado através dos serviços públicos de educação e saúde é basicamente assumido pelas mulheres, as quais passaram a ocupar mais horas diárias na reprodução do trabalho doméstico, especialmente no cuidado com crianças, doentes e idosos, entre tantas outras tarefas.

A presente análise também revelou as experiências individuais e coletivas no enfrentamento à lógica estrutural da empresa que induz à fragmentação e ao desempenho da máxima produtividade, a partir da qual percebeu-se conformar um sistema que dificulta as ações e reivindicações coletivas ao gerar obstáculos para a comunicação e a organização entre as trabalhadoras. Nesse sentido, reitera-se que o sindicato precisa estar mobilizado para organizar as trabalhadoras enquanto classe, preparando-as para a luta em defesa do trabalho com igualdade, combatendo a discriminação e as opressões de gênero, raça e classe sofridas na vida laboral, nem sempre de maneira evidente. Nesse contexto, o argumentou-se que o racismo se expressa de modo estrutural, em conformidade à percepção crítica de Silvio Almeida (2019, p. 161) de que “a desigualdade é eticamente justificável desde que fundada sob o mérito individual”. Como consequência, naturaliza-se o esforço individual, haja vista que a meritocracia é uma forte base ideológica no capitalismo e que recai também sobre as mulheres negras (pretas e pardas) deste país. Além disso, a tal construção social e econômica passa de forma fluida e sem nenhuma dificuldade, pois a questão da sobrevivência se torna imperativa no sistema capitalista e oblitera a consciência das contradições societárias.

Por fim, esperamos que esta pesquisa contribua para a discussão e formulação de políticas públicas embasadas pela perspectiva de gênero, de forma que promovam mudanças efetivas nas relações sociais e nas dinâmicas do mercado de trabalho, e não apenas do setor aqui analisado. Não existe capitalismo sem racismo e não existe superação do racismo sem um projeto com o ideal de nova ordem societária que faça o rompimento com o capitalismo e que a luta de classes seja antirracista. Concluímos a tese reforçando o convite de Yamamoto (2008) para enfrentar os desafios de viver nesse sistema e lutar para interferir nos rumos da história, com a construção de projetos que resultem numa sociedade mais justa, igualitária e inclusiva. Para isso, precisamos nos preparar

para a luta, pensar dinâmicas organizativas políticas e formular estratégias de acordo com a realidade social, portanto, com perspectivas antirracista, anticapitalista, feminista e popular. É de suma importância incluir nos debates críticas contundentes aos mecanismos de inserção das mulheres no mundo do trabalho, que levem em consideração os conteúdos e significados atribuídos às atividades produtivas, reprodutivas, econômicas, sociais, assim como reflexões sobre políticas públicas que articulem o trabalho para o mercado, o trabalho doméstico e a provisão estatal de bem-estar.

REFERÊNCIAS

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

AGUILLERA, Fernanda; ROCHA, Edimeire das Chagas. Rotatividade em call center: para além de indicadores, um chamado à ação. **Psicologia Revista**, v. 25, n. 2, p. 371-393, 2016.

ALMEIDA, Marina Castro de, Em outro ponto da rede : desenvolvimento geográfico desigual e o “vaivém” de capital nas operações de *contact center*, Tese de Doutorado, 2013. Disponível em : https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8136/tde-11042014-102647/publico/2013_MarinaCastroDeAlmeida.pdf acesso em 10 set 2022.

ALMEIDA, Silvio. **O que é racismo estrutural?** Belo Horizonte: Letramento, 2018.

ALMEIDA, T. M. C. DE. As raízes da violência na sociedade patriarcal. *Sociedade e Estado*, v. 19, n. 1, p. 235–243, jan. 2004.

ALVES, G. A. P. Crise Estrutural do Capital, Maquinofatura e Precarização do Trabalho - a questão social no século XXI - Structural crisis of the capital, machinefature, and the degradation of work – the social issue in th. **Textos & Contextos (Porto Alegre)**, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 235–248, 2013. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/index.php/fass/article/view/15882>. Acesso em: 23 abr. 2024.

ALVES, G. **Dimensões da Reestruturação Produtiva: ensaios de sociologia do trabalho**. 2ª edição– Londrina: Práxis; Bauru: Canal 6, 2007.

ALVES, Giovanni. **Dimensões da precarização do trabalho: ensaios de sociologia do trabalho**. Bauru: Canal 6, 2013.

ALVES, Giovanni. **Dimensões da reestruturação produtiva**. Londrina: Editora Práxis, 2007.

ANTUNES R. A nova morfologia do trabalho no Brasil: reestruturação e precariedade. *Nueva Sociedad*, Buenos Aires, v. esp., p. 44-59, jun. 2012. Disponível em: <<http://library.fes.de/pdf-files/nuso/nuso-ep-2012.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2024.

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

ANTUNES, R. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018. 325p.

ANTUNES, Ricardo C. **O que é sindicalismo**. São Paulo: Brasiliense, 1980.

ANTUNES, Ricardo. (org.) **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do Trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2005.

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

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

ARAUJO, A, M.C. Trabalho, Precarização e Relações de Gênero em Tempos de Flexibilização e Reestruturação Produtiva. 2007.XIII Congresso Brasileiro de Sociologia Recife – PE – 29/05 a 01/06 de 2007. GT 29: Trabalho, Precarização e Políticas Públicas.

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

ARAUJO, Barbara. Lélia Gonzalez, intérprete do capitalismo brasileiro. Jacobin Brasil, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://jacobin.com.br/2020/09/leliagonzalez-interprete-do-capitalismo-brasileiro/> Acesso em: 10 de abril de 2023.

ARAÚJO, Patrícia; JORDÃO, Filomena. “Os Inempregáveis”: Estudos de caso sobre os impactos psicossociais do não-emprego em licenciados portugueses. **Análise Psicológica**, v.29, n. 2, p. 289-314, 2011.

ARRUZA, Cinzia. Considerações sobre gênero: reabrindo o debate sobre patriarcado e/ou capitalismo. Outubro, v. 23, p. 33-58, 2015. Disponível em: http://outubrorevista.com.br/wp-content/uploads/2015/06/2015_1_04_Cinzia-Arruza.pdf . Acesso em: 20 jan. 2023

BANDEIRA, Lourdes. Brasil: Fortalecimento da secretaria especial de políticas para as mulheres para avançar na transversalização da perspectiva de gênero nas políticas públicas. In: MELO, Hildete Pereira; BANDEIRA, Lourdes Maria. **A pobreza e as políticas de gênero no Brasil**. Santiago, Chile: Cepal, 2005. Disponível em: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5943/S055322_pt.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 10 fev. 2022.

BANDEIRA, Lourdes; ALMEIDA, Tânia Mara C. de. A violência contra as mulheres: um problema coletivo e atual. In: LEOCÁDIO, Elcylene; LIBARDONI, Marlene (Orgs.). **O desafio de construir redes de atenção às mulheres em situação de violência**. Brasília: Agende, 2006.

BARDIN L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70; 1977.

BEAUD, Stéphane; PIALOUX, Michel. **Retorno à Condição Operária: investigação em fábricas da Peugeot na França**. São Paulo: Boitempo, 2009

BIKEL, Diane. Mulheres recebem 19,4% a menos que os homens, diz governo.2024.Disponível em : [https://www.poder360.com.br/poder-empendedor/mulheres-recebem-194-a-menos-que-os-homens-diz-governo/#:~:text=2%C2%AA%20feira%20\(25.-,mar.,R%24%204.846%2C39\).](https://www.poder360.com.br/poder-empendedor/mulheres-recebem-194-a-menos-que-os-homens-diz-governo/#:~:text=2%C2%AA%20feira%20(25.-,mar.,R%24%204.846%2C39).) Acesso: 01maio 2024.

BIROLI, Flávia; MIGUEL, Luis Felipe. Gênero, raça, classe: opressões cruzadas e convergências na reprodução das desigualdades. **Mediações-Revista de Ciências Sociais**, v. 20, n. 2, p. 27-55, 2015. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/mediacoes/article/view/24124>. Acesso em: 18 abr. 2024.

BOSCHETTI, Ivanete. **Assistência social e trabalho no capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2016.

BOSCHETTI, Ivanete. Agudização da barbárie e desafios ao Serviço Social Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 128, p. 54-71, jan./abr. 2017. Disponível em : <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/LPjQQGPrjNGJ6ZnCsKmn3wx/?format=pdf&lang=pt> acesso em 21 jan 2024

BOURDIEU, Pierre. A Precariedade está hoje por toda parte. In: BORDIEU, Pierre (org.). **Contrafogos: táticas para enfrentar a invasão neoliberal**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p. 119-127.

BRAGA, Ruy. Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: Um olhar a partir da indústria do *call center*. *Revista Crítica de Ciências*, 2014. Disponível em: *Sociais* <https://ces.uc.pt/pt/publicacoes/revista-critica-de-ciencias-sociais> acesso: 20/05/2024

BRASIL. Ministério da Igualdade Racial (MIR) “Informe MIR – Monitoramento e avaliação – nº 2 – Edição Mulheres Negras. Secretaria de Gestão do Sistema Nacional de Promoção da Igualdade Racial – SENAPIR. Disponível: <https://pt.org.br/ministerio-da-igualdade-racial-apresenta-diagnostico-sobre-as-mulheres-negras-no-brasil/> acesso 22 jan 2024

BRUMER, Anita. O sexo da ocupação: considerações teóricas sobre a inserção da mão-de-obra feminina na força de trabalho. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, n. 8, v. 3, p. 20-38, out. 1988.

CABRAL, A. **A arma da teoria**. Vol. I. Lisboa: Seara Nova, 1978.

CAMPOS, Claudinei José Gomes. MÉTODO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. *Rev Bras Enferm*, Brasília (DF) 2004 set/out;57(5):611-4 Disponível em : <https://www.scielo.br/j/reben/a/wBbjs9fZBDrM3c3x4bDd3rc/?format=pdf&lang=pt> acesso 10 abr 2022

CAPPELLIN, P.; RODRIGUES, M. C. P.; AGUIAR, L. Vozes do Passado e do Presente: as mulheres e o trabalho nas telecomunicações do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Sinttel-Rio; AMORJ/UFRJ, 2012

CARDOSO Sintia Araújo; FIGUEIREDO Angela. LUTE COMO UMA MULHER NEGRA: DO SINDOMÉSTICO AO COLETIVO DE MULHERES CREUZA MARIA OLIVEIRA. *Revista do PPGCS – UFRB – Novos Olhares Sociais*, Vol. 2 – n. 2 – 2019 disponível em : <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/34347/2/Sintia%20Cardoso.pdf> acesso: 12 maio 2024

CARLOS, Ana. Fani.A. **ESPAÇO-TEMPO NA METRÓPOLE**. São Paulo: Contexto, 2010.

CARNEIRO, S. **Escritos de uma vida**. São Paulo: Pólen Livros, 2019.

CARRILHO, Anabelle; RODRIGUES, Marlene Teixeira. Feminização do mercado de trabalho e política social: análise a partir da mineração. Caderno Espaço Feminino, Uberlândia - MG, v. 30, n. 2, p. 193-210, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/neguem/article/view/39001>. Acesso: 10/fev/2022

CASSIANO, Laura Juliana dos Santos; MESQUITA, Andrea Pacheco de. Capitalismo, patriarcado e racismo: revisitando o lugar da mulher na formação sócio-histórica brasileira. **Revista Feminismos**, v. 11, n. 1, 2023.

CASTEL, Robert. **Metamorfoses da questão social**. Petrópolis: Vozes, 1998.

CAVALCANTE, M. B. O LUGAR NO MUNDO E O MUNDO NO LUGAR: A GEOGRAFIA DA SOCIEDADE GLOBALIZADA. Caminhos de Geografia, Uberlândia, v. 12, n. 40, p. 91–95, 2011. DOI: 10.14393/RCG124016506. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/caminhosdegeografia/article/view/16506>. Acesso em: 12 set. 2023.

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

CHIZZOTTI, Antônio. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. Revista Portuguesa de Educação. Universidade do Minho, Braga, Portugal, v. 18, n. 2, p. 221-236, 2003.

CISNE Mirla, FALQUE Jules. Economia política sob uma análise feminista materialista: a imbricação das relações sociais de sexo, raça e classe. SERV. SOC. REV., LONDRINA, V. 22, N.2, P. 425-440, JAN./JUN. 2020

CISNE, M. Feminismo e marxismo: apontamentos teórico-políticos para o enfrentamento das desigualdades sociais. **Serviço Social & Sociedade**, n. 132, p. 211–230, maio 2018.

CISNE, Mirla. Feminismo e marxismo: apontamentos teórico-políticos para o enfrentamento das desigualdades sociais. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 132, p. 211-230, maio/ago. 2018. Disponível em <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/kHzqt9vwyWmMyFd6hZjDmZK/?lang=pt&format=pdf> acesso: 06/jan/2022

CISNE, Mirla. **Gênero, divisão sexual do trabalho e serviço social**. São Paulo: Outras Expressões, 2012.

CISNE, Mirla; GURGEL, Telma. Feminismo, Estado e políticas públicas: desafios em tempos neoliberais para a autonomia das mulheres. **SER social**, v. 10, n. 22, p. 69-96, 2009. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/12960. Acesso em: 3 abr. 2024.

COLLINS, P. H. Aprendendo com a outsider within*: a significação sociológica do pensamento feminista negro. **Sociedade e Estado**, [S. l.], v. 31, n. 1, p. 99 – 127, 2016. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/sociedade/article/view/6081>. Acesso em: 22 ago. 2022.

COLLINS, Patrícia Hill. Aprendendo com a outsider within: a significação sociológica do pensamento feminista negro. **Sociedade e Estado**, v. 31, n. 1, p. 99-127, 2016.

COLLINS, Patrícia Hill. **Bem mais que ideias: a Interseccionalidade Como Teoria Social Crítica**. São Paulo: Boitempo, 2022.

COLLINS, Patricia Hill. *Intersectionality as critical social theory*. Durham and London: Duke University Press, 2019.

COLLINS, Patrícia Hill. **Pensamento feminista negro: conhecimento, consciência e a política do empoderamento**. Boitempo Editorial, 2019.

COLLINS, Patrícia Hill. Pensamento Feminista Negro: conhecimento, consciência e a política do empoderamento. **Revista Brasileira de Pós-Graduação em Ciências Sociais**, v. 15, n. 1, p. 7, 2020. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistapos/article/view/29460>. Acesso em: 29 abr. 2024.

COLLINS, Patricia Hill. Se perdeu na tradução? Feminismo negro, interseccionalidade e política emancipatória. **Parágrafo**, v. 5, n. 1, p. 6-17, 2017.

COLLINS, Patricia Hill; BILGE, Sirma. **Intersectionality**. Cambridge; Malden: Polity Press, 2016.

COLOMBI, Ana Paula, CAMPOS Anderson, DIAS, Hugo Miguel Oliveira Rodrigues. PANORAMA DO SINDICALISMO NO BRASIL: 2015 – 2021. Disponível em: https://www.encontro2023.anpocs.com/atividade/view?q=YToyOntzOjY6InBhc mFtcyl7czozNjoiYToxOntzOjEyOiJJRF9BVEIWSURBREUiO3M6MzoiNDc0Ijt9Ijt9IjtzOjE6ImgiO3M6MzI6ImY2NGI3MTAwNzBmNTU4NWQwZTNjNzY3ODE2ZWNIYjk3Ijt9&ID_ATIVIDADE=474 acesso 10 jan 2024

CONCEIÇÃO, Ísis Aparecida. O que é necessário para que a Interseccionalidade possa vir a ser?. *Revista Estudos Feministas* [online]. 2021, v. 29, n. 2 [Acessado 22 Agosto 2022], e76404. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1806-9584-2021v29n276404>>. Epub 30 Jun 2021. ISSN 1806-9584. <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2021v29n276404>.

CONNELL, Raewyn; PEARSE, Rebecca. *Gênero: uma perspectiva global*. Moschkovich, Marília. São Paulo: Versos, 2015

Conselho Federal de Serviço Social. Elaborado pelo Grupo de Trabalho do Conjunto CFESS-CRESS Questão Urbana Serie Atuação de assistentes sociais na Política Urbana subsídios para reflexão. Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Sociais.CFESS:Brasília, 2016. Disponível em:

<https://www.cfess.org.br/arquivos/CFESS-SubsidiosPoliticaUrbana-Site.pdf>
acesso em : 10 abr. 2024

COUTINHO, J. Soares. O Impacto Da Crise Do Coronavírus No Mercado De Trabalho Feminino No Brasil, Nordeste E Maranhão. Revista Mundo Econômico - 2º Semestre 2020.

COUTINHO, Maria Luiza Pinheiro. Discriminação no trabalho: mecanismos de combate à discriminação e promoção de igualdade de oportunidades. **Igualdade Racial: Principais Resultados**. Brasília: Secretaria Internacional do Trabalho, 2006.

CRENSHAW, Kimberle. Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics. **The University of Chicago Legal Forum**, v. 1989, p. 139-167, 1989.

DANTAS, M. Informação como trabalho e como valor. Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política, Rio de Janeiro, n. 19, p. 44-72, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.seer.ufs.br/index.php/eptic/issue/view/210/showToc>>. Acesso em: 20 mar. 2022.

DAVIS, Angela. **Mulheres, raça e classe**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2016.

DELPHY, C.. O inimigo principal: a economia política do patriarcado. Revista Brasileira de Ciência Política, n. 17, p. 99–119, maio 2015.

DIAS, M de J.S. **Feminização do trabalho no contexto da reestruturação produtiva: rebatimentos na saúde pública**. São Luís: EDUFMA, 2010

DRUCK, Graça. Principais indicadores da precarização social do trabalho no Brasil [versão preliminar]. In: **Anais do XIV Congresso Brasileiro de Sociologia**. GT Sindicato, Trabalho e Ações Coletivas. Rio de Janeiro, jul. 2009. Disponível em: www.coloquio-ssoblogspot.com/2010/04/coloquio.html. Acesso em: 18 mar. 2022.

DUARTE, P. H. E. SUPERPOPULAÇÃO RELATIVA, DEPENDÊNCIA E MARGINALIDADE: ENSAIO SOBRE O EXCEDENTE DE MÃO DE OBRA NO BRASIL. 2015. 265f. Tese (Doutorado em desenvolvimento econômico) - instituto de economia, Universidade Estadual Paulista, Campinas-SP, 2015.

DUARTE, Pedro Henrique Evangelista; LIMA, Isabela Gomes de. Superpopulação Relativa e Marginalidade Social: uma análise do Brasil no período 1980-1981. In: **Caderno de Resumos do XXVIII Encontro Nacional de Economia Política**. UFAL. Maceió: SEP/UFAL, 2023, p. 82. Disponível em: https://www.sep.org.br/Resumos23/Caderno_de_Resumos2023_site.pdf. Acesso em: 4 fev. 2024.

DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. São Paulo: LTr, 2014.

ELVIR, Maria; MARTINEZ, Amanda .Mulher e mobilidade urbana, uma perspectiva de classe: retratos da mobilidade de mulheres do Coque, Recife / Maria Amanda Martinez Elvir. – Recife, 2016. 141 f.: il., fig.

ENGELS, F. **A origem da família, da propriedade privada e do Estado**. 3 ed. Trd. Leandro Konder. São Paulo: Expressão Popular, 2012.

EURICO, Márcia Campos. Da escravidão ao trabalho livre: contribuições para o trabalho do assistente social. *SER Social*, Brasília, v. 19, n. 41, p. 414-427, jul.-dez./2017. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/14947/13266 Acesso: 22 jan. 2024

EURICO, Márcia Campos. **Nota técnica sobre o trabalho de assistentes sociais e a coleta do quesito raça/cor/etnia**. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2022. Disponível em: Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/nota-tecnica-raca-cor-2022-nov.pdf>. Acesso em: 8 abr. 2022.

FALQUET, Jules. Repensar as relações sociais de sexo, classe e “raça” na globalização neoliberal. **Mediações: Revista de Ciências Sociais**, v. 13, n. 1/2, p. 121-142, 2008.

FANON, Frantz. **Os condenados da terra**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1968.

FEDERICI, Silvia. **Calibã e a Bruxa: mulheres, corpo e acumulação primitiva**. São Paulo: Elefante, 2017, 406p.

FEDERICI, Silvia. **O patriarcado do salário**. Tradução de Heci Regina Candiani. São Paulo: Boitempo, 2021.

FERNANDES, Florestan. **Ensaio de Sociologia Geral e Aplicada**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1971.

FISHER, Mark. **Realismo capitalista: é mais fácil imaginar o fim do mundo do que o fim do capitalismo?** Tradução Rodrigo Gonsalves, Jorge Adeodato, Maikel da Silveira. 1. ed. São Paulo: Autonomia Literária, 2020, p. 116.

FONSECA, Claudia (2010a). “Que ética? Que ciência? Que sociedade?”. In: FLEISCHER, Soraya; SCHUCH, Patrice (orgs.). Ética e regulamentação na pesquisa antropológica. Brasília: Ed. UnB; Letras Livres. p. 39-70.

FRASER, Nancy. O que é capitalismo? [Online]. **A terra é redonda**. Publicado em: 7 set. 2021. Esquerda, 2021. Disponível em: <https://aterraeredonda.com.br/o-que-e-o-neoliberalismo/>. Acesso em: 12 mar. 2024.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da tolerância**. São Paulo: UNESP, 2004.

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

GÉLEDES. “Lélia Gonzales: As Divas Negras do Cinema Brasileiro. [Online]. **Portal Géledes**. Publicado em 17 nov. 2010. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/lelia-gonzalez-as-divas-negras-do-cinema-brasileiro/>. Acesso em: 12 fev. 2024.

GONÇALVES, Raquel Cristina Possolo; SILVA, Bárbara Batalha. Gênero, Poder e Contrato Social: um sinalagma até então extorquido. *Revista de Ciências do Estado*. Belo Horizonte: v. 4, n. 2, e15078. ISSN: 2525-8036.2019

GONÇALVES, Renata. Precarização do Trabalho Feminino: Aspecto Importante da Exploração Capitalista de Classe. **Anais do XXVI Simpósio Nacional de História – ANPUH**. São Paulo, jul. 2011. Disponível em: https://www.snh2011.anpuh.org/resources/anais/14/1300852496_ARQUIVO_ArtigoRenataGoncalvesANPUH2011.pdf. Acesso em: 2 fev. 2023.

GONZALES, Lélia. Racismo e sexismo na cultura brasileira. *Revista Ciências Sociais Hoje*, São Paulo, p. 223-244, 1984. Disponível em : <https://ria.ufrn.br/jspui/handle/123456789/2298> acesso : 13 nov 2023

GONZÁLEZ, L. *As amefricanas do Brasil e sua militância*. IPCN. Rio de Janeiro. Fonte: Jornal Maioria Falante. 1988

GONZALEZ, Lélia. Mulher negra, essa Quilombola (1981) In: **Primavera para as Rosas Negras**: Lélia Gonzalez em primeira pessoa. Coletânea Organizada e editada pela União dos Coletivos PanAfricanistas (UCPA). Diáspora Africana, 2018.

GONZALEZ, Lélia. Mulher Negra. *Jornal Mulherio*. Ano 1, nº 3. São Paulo: Mulherio, set/out,1981.

GONZALEZ, Lélia. **Por um Feminismo Afro-Latino-Americano**: Ensaios, Intervenções e Diálogos. Rio Janeiro: Zahar, 2020.

GONZALEZ, Lélia. Racismo e sexismo na cultura brasileira. *Revista Ciências Sociais Hoje*, Anuário de Antropologia, Política e Sociologia – Anpocs, 1984, p. 223-244.

GUERRA, Yolanda. A dimensão investigativa no exercício profissional. **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS, p. 701-718, 2009.

GURGEL, Telma; CISNE, Mirla. Os atuais desafios para o feminismo materialista - entrevista com Jules Falquet. **Temporalis**, v. 14, n. 27, p. 245–261, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/7984>. Acesso em: 30 abr. 2024.

HARAWAY, Donna. Gênero” para um dicionário marxista: a política sexual de uma palavra. *Cadernos Pagu*, n. 22, 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-83332004000100009&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 5 maio 2023.

HARAWAY, Donna. Saberes localizados: a questão da ciência para o feminismo e o privilégio da perspectiva parcial. **Cadernos Pagu**, n. 5, p. 7-41, 1995.

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

HARVEY, D. Spaces of global capitalism: towards a theory of uneven geographical development. London; New York: Verso, 2006.

HARVEY, D. **O enigma do capital**. São Paulo: Boi tempo, 2011.

HARVEY, David. **Social Justice and the City**. London, Edward Arnold, 1976.

HIRATA, H. (1998). Reestruturação produtiva, trabalho e relações de gênero. In Revista Latinoamericana de Estudos do trabalho: Gênero, Tecnologia e Trabalho (pp. 5-27). São Paulo; Rio de Janeiro: ALAST, ano 4, n. 7.

HIRATA, H. Por quem os sinos dobram? in: **Globalização e divisão sexual do trabalho**. MARLI, E.; TEIXEIRA, M.; NOBRE T.; GODINHO, M. (orgs). Coordenadoria Especial da Mulher. Trabalho e cidadania ativa para as mulheres: desafios para as Políticas Públicas. São Paulo: Coordenadoria Especial da Mulher, 2003.

HIRATA, H.. Globalização e divisão sexual do trabalho. *Cadernos Pagu*, n. 17-18, p. 139–156, 2002.

HIRATA, H.; KERGOAT, D. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, v. 37, n. 132, p. 595–609, 2007. Disponível em: <https://publicacoes.fcc.org.br/cp/article/view/344>. Acesso em: 2 abr. 2024.

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

HIRATA, Helena. Apresentação à edição brasileira. In: MARUANI, Margaret; HIRATA, Helena (orgs.). *As novas fronteiras da desigualdade: homens e mulheres no mercado de trabalho*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003. pp. 15-20.

HIRATA, Helena. Gênero, classe e raça: interseccionalidade e consubstancialidade das relações sociais. **Tempo Social**, v. 26, n. 1, p. 61-74, nov. 2014.

HIRATA, Helena. Reestruturação produtiva, trabalho e relações de gênero. **Revista latinoamericana de estudios del trabajo**, v. 4, n. 7, p. 5-27, 1998.

HIRATA, Helena. *Nova divisão sexual do trabalho? um olhar voltado para a empresa e a sociedade*. São Paulo: Boitempo, 2002.

HIRATA, Helena; KERGOAT, Danièle. A divisão sexual do trabalho revisitada. In: MARUANI, Margaret; HIRATA, Helena (orgs.). *As novas fronteiras da desigualdade: homens e mulheres no mercado de trabalho*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003. pp. 111-123.

HIRATA, Helena; KERGOAT, Danièle. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 37, n. 132, p. 595–609, 2007. Disponível em: <https://publicacoes.fcc.org.br/cp/article/view/344>. Acesso em: 29 abr. 2024.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa do cotidiano**. Tradução de Maria Helena Kühner. 14ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

HOBSBAWM, Eric. **A era dos impérios (1875-1914)**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.

HOBSBAWM, Eric. Da história social à história da sociedade. In: *Sobre História*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.

HOOKS, Bell. **Ensinando a transgredir: a educação como prática da liberdade**. Tradução de Marcelo Brandão Cipolla. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2017.

HOOKS, bell. *Feminismo como uma política transformadora. Erguer a voz: pensar como feminista, pensar como negra*. São Paulo: Elefante, 2019.

HOOKS, bell. *Olhares Negros: raça e representação*. Tradução de Stephanie Borges. São Paulo: Elefante, 2019.

HOOKS, Bell. **E eu não sou uma mulher? Mulheres negras e feminismo**. Rio de Janeiro: Ed. Rosa dos Tempos, 2020.

http://imesc.ma.gov.br/src/upload/publicacoes/REVISTA_MUNDO_ECONOMIC_O_2020_v7_N2_2.pdf acesso : 25/ jan/ 2022

IAMAMOTO, M. V. *Serviço Social em tempo de capital fetiche. Capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, M. V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 3ª. ed. SP: Cortez, 2008.

IAMAMOTO, Marilda Villela. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. São Paulo: Cortez, 1998.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez, 2008.

IAMAMOTO. Marilda Villela. *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. 9.ed. São Paulo: Cortez, 2015.

IANNI, Octavio. **Escravidão e Racismo**. São Paulo: HUCITEC, 1978.

IANNI, Octavio. Octavio Ianni: o preconceito racial no Brasil. **Estudos avançados**, v. 18, p. 6-20, 2004.

IASI, Mauro. Educação, consciência de classe e estratégia revolucionária. *Perspectiva*, [S. l.], v. 31, n. 1, p. 67–83, 2013. DOI: 10.5007/2175-795X.2013v31n1p67. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/2175-795X.2013v31n1p67>. Acesso em: 4 jun. 2023.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira: 2019. Coordenação de População e Indicadores Sociais. Rio de Janeiro: IBGE, 2019b.

IBGE. Pesquisa Nacional de amostra por Domicílio (2020). Disponível em http://novoscaminhos.mec.gov.br/images/arquivos_mapa/maranhao/ma_relatorio_final.pdf acesso 03 abr 2023

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. Rio de Janeiro: IBGE, 2022.

ILIENKOV, Evald Vasilievich O Universal, 1973. Disponível em: <https://www.marxists.org/portugues/ilyenkov/1977/mes/universal.htm> Acesso: 22 fev 2022.

IPEA. Índice de Vulnerabilidade Social. 2015. Disponível em: <http://ivs.ipea.gov.br/index.php/pt/>. Acesso em: 20 de janeiro de 2024.

KATZ, Claudio. Crise das democracias e os movimentos sociais na América Latina: notas para uma discussão IN: CASTELO, R. (Org.) Encruzilhadas da América Latina no século XXI/organização Rodrigo Castelo; tradução dos textos em espanhol Diego Al Faro; tradução do texto em francês Wanda Brant. – Rio de Janeiro: Pão e Rosas, 2010.

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

KERGOAT, Danièle. A relação social de sexo: da reprodução das relações sociais à sua subversão. *Pro-posições*, Campinas, vol. 13, n. 1, 2002.. 67-75.

KERGOAT, Danièle. Divisão sexual do trabalho e relações sociais de sexo. In: HIRATA, Helena et al. (org.). *Dicionário Crítico do Feminismo*. São Paulo: Unesp, 2009. P

KERGOAT, Danièle. Divisão sexual o trabalho e relações sociais o sexo. In: HIRATA, Helena (Org.); LABORIE, Françoise (Org.); LE DOARÉ, Helène (Org.); SENOTIER, Danièle (Org.) *Dicionário crítico do feminismo*. São Paulo: Unesp, 2009. p.67-75.

KILOMBA, Grada. **Memórias da Plantação**: Episódios de Racismo Cotidiano, Rio de Janeiro: Cobogó, 2019.

KILOMBA, Grada. **Memórias da plantação**: episódios de racismo cotidiano. Tradução de Jess Oliveira. Rio de Janeiro: Editora Cobogó, 2019.

KONDER, Leandro. **Marxismo e Alienação**. 2. ed. Expressão Popular, p. 265, 2009.

KÜCHEMANN, Berlindes Astrid; CRUZ, Tânia Cristina. Resignificações do trabalho das mulheres para a agenda das políticas públicas. **SER Social**, [S. l.], v. 10, n. 23, p. 13–38, 2009. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/12971. Acesso em: 3 abr. 2024.

LENIN, V. I. **Uma grande iniciativa**. Obras Escolhidas, v. 3, 2. ed. São Paulo: Alfa-Ômega, 2004, 782 p.

LEYMANN, Heinz. Mobbing and psychological terror at workplaces. **Violence and victims**, v. 5, n. 2, p. 119-126, 1990.

LOUREIRO, Elisabeth Zorgetz. AS MULHERES ENTRE O EXÉRCITO DE RESERVA E A SUPEREXPLORAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO: o estado da bahia nas primeiras décadas do século xxi. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistagerminal/article/view/48270/26661> acesso: 12 jun 2022.

LÖWY, M. Walter Benjamin: aviso de incêndio: Uma leitura das teses “Sobre o conceito de história”. São Paulo: Boitempo, 2005.

LÖWY, Michael. “Negatividade e Utopia do movimento altermundialista”. *Lutas Sociais*, São Paulo, n.19/20, p.32-38.

LUKÁCS, Georg. **Para uma Ontologia do Ser Social**, vol. 2. Tradução Nélio Schneider. São Paulo: Boitempo, 2013.

MACHADO, Luiz Antônio. Da informalidade à empregabilidade (reorganizando a dominação no mundo do trabalho). **Caderno CRH**, v. 15, n. 37, 2002. Disponível em: <http://www.cadernocrh.ufba.br/viewarticle.php?id=131>. Acesso em: 14 dez. 2022.

MADRUGA, Roberto. **Gestão Moderna de Call Center e Telemarketing: Os 9 Gs indispensáveis para você entender, criar e revolucionar centrais de atendimento**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MANOEL, J. Não, não vamos ocupar todos os espaços! DISPARADA. Disponível em : <https://disparada.com.br/jones-manoel-representatividade/> acesso : 22 jan 2024

MARCELINO, P.; CARRERA, N. I. Sindicalismo e neoliberalismo: Oito países, oito experiências e um inimigo comum. *Tempo Social*, v. 32, n. 1, p. 1–9, jan. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ts/a/wJJBnmrfpX7Yxvw4wqftGjj/#> acesso 09 fev 2024

MARICATO, E. É a questão urbana, estúpido! in *Cidades Rebeldes. Passe livre e as manifestações que tomaram as ruas do Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2013.

MARICATO, E. *O impasse da política urbana no Brasil*. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

MARINI, R. M. *Dialética da Dependência*. In: STEDILE, J.; TRASPADINI, R. (org.). *Ruy Mauro Marini: Vida e Obra*. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

MARINI, Ruy Mauro. “Dialéctica de la dependencia: la economía exportadora”. *Sociedad y Desarrollo*, n. 1, p. 35-51, 1972.

MARINI, Ruy Mauro. *Sobre o Estado na América Latina*. In: TRASPADINI, Roberta; STEDILE, João P. (Orgs.). **Ruy Mauro Marini, vida e obra**. São Paulo: Expressão Popular, 2005, p. 225-235.

MARTINS, Tereza Cristina Santos. *Oposição entre as Lutas anticapitalista e antirracista: realidade ou erro de análise?*. *SER Social*, [S. l.], v. 19, n. 41, p. 275–295, 2018. DOI: 10.26512/ser_social.v19i41.14686. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/14686. Acesso em: 27 abr. 2024.

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

MARX e Engels. **Manifesto do Partido Comunista**. São Paulo: Global, 1988.

Marx Karl. *O Dezoito Brumário de Luiz Bonaparte*. In: Karl Marx e Friedrich Engels. *Obras Escolhidas*. São Paulo, Alfa-Ômega, vol. 1, s/d.

MARX, K. *Glosas críticas marginais ao artigo “O rei da Prússia e a reforma social. De um prussiano”*. *Revista Práxis*, n. 05, Belo Horizonte, 1995.

MARX, K. **O Capital**. SP: Nova Cultural, 1988

MARX, K. **O capital**. V. I, tomo 2. São Paulo: Abril Cultural, 1984.

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

MARX, K; ENGELS, F. *A ideologia alemã*. Trad. José Carlos Bruni, Marco Aurélio Nogueira. 6. ed. São Paulo: Hucitec, 1987.

Marx, Karl. *Grundrisse: Manuscritos Econômicos de 1857-1858. Esboços da Crítica da Economia Política*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2011.

MARX, Karl. *Manuscritos Econômico-Filosóficos./ tradução, apresentação e notas Jesus Ranieri*, São Paulo: Boitempo, 2010.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. São Paulo: Boitempo, 2007.

MASSEY, Doreen. *Spatial Divisions of labour: social structures and the geography of production*. London: Palgrave MacMillan Press, 1984

MELO, Elza Machado. Podemos prevenir a violência. / Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2010. 278 p.: il. Série: Promoção de Saúde e Prevenção da Violência.

MÉZÁROS, István. **Para além do capital**: rumo a uma teoria da transição. São Paulo: Boitempo, 2002.

MILIBAND, Ralph. "Análise de classes". In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (orgs.). *Teoria social hoje*. São Paulo: Ed. Unesp: 471-502. 1996.

MINAYO, M. C. S. **Violência e saúde**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2006.

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

MOCELIN, D. G.; SILVA, L. F. S. C. DA . O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers. *Caderno CRH*, v. 21, n. 53, p. 361–383, maio 2008.

MORAES, A.C. Navarro de; OLIVEIRA, R. Vêras de. A reconfiguração espacial do segmento de *call center* no brasil vista a partir da instalação de centrais de teletividades na Paraíba.2019 Disponível: <https://www.scielo.br/j/rbeur/a/qKJPSD6ngLmrZFCksTQRx8J/?lang=pt>. Acesso em: 22/jan/2022.

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

MOURA, Clóvis. **Os Quilombos e a Rebelião Negra**. São Paulo: Brasiliense, 1981.

MOURA, Clovis. **Quilombos: resistência ao escravismo**. São Paulo, Ática; 1ª Edição. São Paulo, Ática. 1987.

MOURA, Clóvis. **Rebeliões da Senzala: quilombos, insurreições, guerrilhas**. 5ª ed. São Paulo: Anita Garibaldi / Fundação Maurício Grabois, 2014

NASCIMENTO, Maria Beatriz. **Por uma História do Homem Negro**. In: RATTS, Alex (Org.). **Eu sou Atlântica**: sobre a Trajetória de Vida de Beatriz Nascimento. São Paulo: Imprensa Oficial/Kuanza, 2006. p. 93-98.

NOGUEIRA, C. M. **A feminização no mundo do trabalho: entre a emancipação e a precarização**. Campinas, S. P.: Autores Associados, 2004.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei .O fenômeno da terceirização e a divisão sociosexual racial do trabalho. *R. Katál.*, Florianópolis, v. 21, n. 3, p. 484-503,

set./dez. 2018. Disponível em:
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/1982-02592018v21n3p484/37963> acesso 29 mar 2024

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. A feminização no mundo do trabalho: entre a emancipação e a precarização. *Ideias - Revista do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas*, ano 9, 2004.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **O trabalho duplicado**. A divisão sexual do trabalho e na reprodução. Um estudo das mulheres trabalhadoras no telemarketing. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

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

NORAT, Rafael Câmara. **O assédio moral e a precarização do trabalho**: repercussões sobre a saúde do trabalhador de telemarketing. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2018.

OLIVEIRA, Aécio Alves de. Transformações no mundo do trabalho e o processo de qualificação-desqualificante da força de trabalho: elementos de uma transição para além do capital. **Anais do III Seminário Internacional Universidade, Trabalho e Trabalhadores**. Belo Horizonte/MG, 2002. Disponível em: <http://www.fafich.ufmg.br/nesth/IIIseminario/texto3.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2023.

OLIVEIRA, Edneia Alves de; SILVA, Anderson Martins, Notas sobre a superexploração da força de trabalho no Brasil no século XXI. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/347875441_Notas_sobre_a_superexploracao_da_forca_de_trabalho_no_Brasil_no_seculo_XXI .Acesso: 20 jan 2024

OLIVEIRA, F. **O elo perdido: classe e identidade de classe na Bahia**. São Paulo: Perseu Abramo, 2003. (Coleção Histórica do Povo Brasileiro).

OLIVEIRA, S. M. Os trabalhadores das centrais de teleatividade no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 113-135.

OLIVEIRA, Tiago Bernardon de. Trabalho e trabalhadores no Nordeste: análises e perspectivas de pesquisas históricas em Alagoas, Pernambuco e Paraíba. 2015. Disponível em : <https://books.scielo.org/id/xvx85> acesso: 18 nov 2023.

OSÓRIO, J. Acerca de la superexplotación y el capitalismo dependiente. *CEC*. Ano 4, Nº 8, p.153-181, 2018.

OSÓRIO, J. Padrão de reprodução do capital: uma proposta teórica. In: FERREIRA, C.; OSÓRIO, J.; LUCE, M. Padrão de reprodução do capital: contribuições da Teoria Marxista da Dependência. São Paulo: Boitempo, 2012. p. 37-86.

OSORIO, J. **O Estado no Centro da Mundialização: a sociedade civil e o tema do poder.** São Paulo: Expressão Popular, 2019.

PATEMAN, Carole. **O Contrato Sexual.** Trad. De Marta Avancini. São Paulo: Paz e Terra, 1993.

PEREIRA, Potyara. Degradação do trabalho e políticas sociais “ativas” na ordem neoliberal:: aproximações ao caso brasileiro. *SER Social*, [S. l.], v. 17, n. 37, p. 455–480, 2016. DOI: 10.26512/ser_social.v17i37.14257. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/14257. Acesso em: 05 maio. 2023.

PERES, Anna Paula Lemos Santos. **Gênero em movimento: mulheres na organização sindical.** Editora Appris, 2018.

PETRAS, J. Depressão mundial: guerras regionais e o declínio do império dos Estados Unidos in COUTINHO, J.A. e LOPES, J.A. (org.) **Crise do capital, lutas sociais e políticas públicas.** São Paulo: Editor Xamã, 2012.

PINTO, Celi Regina Jardim. **Uma história do feminismo no Brasil.** São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2003

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

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

POULANTZAS, Nicos. **Poder político e classes sociais.** 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1986.

QUIJANO, A. **La formación de un universo marginal em las ciudades de America Latina.** Espaces et Sociétés, number 3, Paris. 1971

QUIJANO, Anibal. Colonialidade do poder, eurocentrismo e América Latina. In: QUIJANO, Anibal. **A colonialidade do saber: eurocentrismo e ciências sociais, perspectivas latino-americanas.** Buenos Aires: CLACSO, 2005. p. 117-142.

RAICHELIS Raquel; SILVA, Ociana Donato. O assédio moral nas relações de trabalho do(a) assistente social: uma questão emergente *Serv. Soc. Soc.*, São Paulo, n. 123, p. 582-603, jul./set. 2015 disponível em <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/KtTLWdcSjnS687LXGYF65HL/?format=pdf&lang=pt> acesso 10 fev 2023

RAMALHO, José Ricardo.; RODRIGUES, Iram Jácome. Trabalho, flexibilidade e terceirização: o caso da indústria automotiva. In: DAU, Denise Motta; RODRIGUES, Iram Jácome; CONCEIÇÃO, Jefferson José (Orgs.). **Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho.** São Paulo: Annablume, 2009.

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

REGATIERI, Ricardo Pagliuso; FERREIRA, Leandro Santos. LÉLIA GONZALEZ, CRÍTICA DO CAPITALISMO BRASILEIRO. Estudos de Sociologia, v. 02, n. 29, p. 44-58, 2023. Disponível: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/revsocio/article/view/259534/46078> acesso: 10 jun2024

REINA, Vanderlay Santana. Mulheres no Movimento Sindical: o “avesso” da História. Anais do 18º Redor, Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife/PE, p. 625-642, nov. 2014

ROCHA, Gabriel Dos Santos. Rebeliões Da Senzala De Clóvis Moura: Uma Abordagem Histórica Da Luta De Classes No Brasil. Disponível em: https://www.encontro2020.sp.anpuh.org/resources/anais/14/anpuh-sp-erh2020/1588776606_ARQUIVO_249f1667161be24b63b68818162c74a7.pdf acesso: 20 set 2023

ROCHA, S.P; GUIMARÃES, M.S. O mundo do trabalho na sociedade escravocrata brasileira: um panorama sobre a Paraíba escravista. In: OLIVEIRA, T.B., org. Trabalho e trabalhadores no Nordeste: análises e perspectivas de pesquisas históricas em Alagoas, Pernambuco e Paraíba [online]. Campina Grande: EDUEPB, 2015, pp. 23-56. ISBN 978-85-7879-333-3. Available from SciELO Books.

RODRIGUES, Maria Cristina Paulo. TRABALHO, GÊNERO E RAÇA: análise da precarização do trabalho nas telecomunicações do Rio de Janeiro . *Revista de Políticas Públicas*, v. 22, n. 2, p. 923–944, 7 Jan 2019 Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/10572>. Acesso em: 27 mai 2024.

SABOIA, Vivian Aranha. O EMPREGO DAS MULHERES E AS POLÍTICAS PÚBLICAS DE EMPREGO PARA ALÉM DO FORDISMO (As experiências social-liberais na França e no Brasil entre 1995-2005). Tese (Doutorado) – Universidade Paris VIII – Vincennes SaintDenis em co-tutela com a Universidade Federal do Maranhão-UFMA, São Luís, 2006.

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

SAFFIOTI, Heleieth Iara Bongiovani. **Gênero, patriarcado, violência**. São Paulo: Expressão Popular, 2015.

SAFFIOTI, Heleieth. Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero. Caderno Pagu, Campinas, n.16, 2001, p. 115-136.

SAFFIOTI, Heleieth. **Gênero, patriarcado e violência**. 2ª edição, São Paulo: Expressão popular: Fundação Perseu Abramo, 2015 [2004].

SAFFIOTI, Heleieth. Trabalho feminino e capitalismo. In.: IX Congress of Ethnological and Antropological Sciences, Chicago, 1973. 45 p.

SANTOS, M. **A Urbanização Brasileira**. São Paulo: Edusp, 1993.

SANTOS, M. **Espaço e Sociedade**. Petrópolis: Vozes, 1979.

SANTOS, M. O território e o saber local: algumas categorias de análise. Cadernos IPPUR, vol. XIII, n. 2, Rio de Janeiro, 1999.

SANTOS, M. **O Trabalho do Geógrafo no Terceiro Mundo**. São Paulo: Edusp, 2013

SCOTT, James. C. **A dominação e a arte da resistência**: discursos ocultos. Lisboa: Ed. Letra Livre, 2013.

SCOTT, Joan Wallach; LOURO, Guacira Lopes; SILVA, Tomaz Tadeu da. Gênero: uma categoria útil de análise histórica de Joan Scott. **Educação & realidade**, vol. 20, n. 2, p. 71-99, jul./dez., 1995.

SEGATO, Rita Laura. Las estructuras elementales de la violencia: ensayos sobre género entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos. Bernal, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes, 2003. 264 p.

SEGNINI, Liliana. Educação e trabalho: uma relação tão necessária quanto insuficiente. São Paulo, São Paulo em Perspectiva, v.14, n.2, abr./jun., p.72-81, 2000.

SILVA, A. H.; FOSSÁ, M. I. T. Análise de Conteúdo: Exemplo de Aplicação da Técnica para Análise de Dados Qualitativos. Qualitas Revista Eletrônica, [S.l.], v. 16, n. 1, mai, 2015.

SILVA, Bárbara Batalha da, GONÇALVES Raquel Cristina Possolo. GÊNERO, PODER E UM SINLAGMA ATÉ ENTÃO EXTORQUIDO: O CONTRATO SEXUAL SILENCIADO PELAS TEORIAS DO CONTRATO SOCIAL, 2019. Interfaces Científicas - Direito, Aracaju V.7, N.3, p. 117 - 134, Julho – 2019

SILVA, Maria Lucia Lopes da. Proteção social no capitalismo contemporâneo: contrarreformas e regressões dos direitos sociais. Rev. katálysis vol.22 no.1 Florianópolis Jan./Apr. 2019 Epub May 09, 2019 .Disponível em : https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141449802019000100009&script=sci_arttext&lng=pt acesso em : 13 maio 2021

SILVA, Ociana Donato da; RAICHELIS, Raquel. O assédio moral nas relações de trabalho do (a) assistente social: uma questão emergente. **Serviço Social & Sociedade**, n. 123, p. 582-603, jul./set., 2015.

SILVA, W. H. O mito da democracia racial: um debate marxista sobre raça, classe e identidade. São Paulo: Sundermann, 2016.

SODRÉ, N. W. INTRODUÇÃO Á REVOLUÇÃO BRASILEIRA. 3ª edição. Rio de Janeiro. Civilização brasileira, 1967.

SOUZA, C. L. S. DE .. A indissociabilidade entre racismo e superexploração da força de trabalho no capitalismo dependente. **Serviço Social & Sociedade**, v. 146, n. 1, p. 16–35, 2023.

SOUZA, Cristiane Luiza Sabino de. *Racismo e luta de classes na América Latina: as veias abertas do capitalismo dependente*. São Paulo: Hucitec, 2020.

SOUZA, Diego de Oliveira, ARAUJO Ana Maria Moura. Superexploração e saúde: a reprodução da força de trabalho nas economias dependentes. R. Katál., Florianópolis, v. 23, n. 3, p. 648-657, set./dez. 2020 ISSN 1982-0259 Disponível <https://www.scielo.br/j/rk/a/cm5VmLnRCqQdDFmmWwYS7hf/?lang=pt&format=pdf> acesso: 09 dez 2023

SOUZA, R. S. A. As configurações no mundo do trabalho: uma análise sobre as questões de gênero e cor. In: CAPPELLIN, P.; RODRIGUES, M. C. P.; AGUIAR, L. (Orgs.). **Vozes do Passado e do Presente: as mulheres e o trabalho nas telecomunicações do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Sinttel-Rio; AMORJ/UFRJ, 2012. p. 247-256.

SOUZA, T. M. D. S. Patriarcado e capitalismo: Uma relação simbiótica. Revista Temporalis, Brasília DF, v.15, n.30, p. 475-494, jun/dez./2015. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/temporalis/issue/view/1193>. Acesso em: 08/2022

SOUZA-LOBO, E. Masculino e feminino na linha de montagem - divisão sexual do trabalho e controle social. In: _____. *A classe média operária tem dois sexos: trabalho, dominação e resistência*. São Paulo: Brasiliense, 1991.

STANCKI, N. Divisão sexual do trabalho: a sua constante reprodução. In: CLICO DE DEBATES EM ECONOMIA INDUSTRIAL, TRABALHO E TECNOLOGIA, 1., 2003, São Paulo. Anais eletrônicos... São Paulo: EITT, 2003. Disponível em: <http://www.pucsp.br/eitt/downloads/eitt2003_nancistancki.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2021.

TONET, Ivo. Qual política social para qual emancipação?. SER Social, [S. l.], v. 17, n. 37, p. 279–295, 2016. DOI: 10.26512/ser_social.v17i37.13432. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/13432. Acesso em: 4 jun. 2024.

TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VENCO, S.B. Centrais de teletividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: Antunes, R. Braga, R.(Org.). **Infoproletários degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

VERGÈS, Françoise. **Um feminismo decolonial**. Trad. de Jamile Pinheiro Dias e Raquel Camargo. São Paulo: Editora Ubu, 2020.

VILLAÇA, Flavio. Espaço Intra-urbano no Brasil. São Paulo: Nobel, 2001

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. Temáticas, Campinas, SP, v. 22, n. 44, p. 203–220, 2014. DOI:10.20396/tematicas.v22i44.10977. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10977>. Acesso em: 20 jun. 2022.

YAZBEK, Maria Carmelita. A assistência social na prática profissional: história e perspectivas. **Revista Serviço Social e Sociedade**, n. 85, p. 123-133, 2006.

APENDICE –A**ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA AS TRABALHADORAS E TRABALHADORES DO TELEMARKETING****1.IDENTIFICAÇÃO**

Iniciais da entrevistada:

Entrevista : ()

Sexo:

Onde mora:

Qual sua idade:

Qual a raça/cor que se identifica:

Quantas pessoas dependem de você:

2.GRAU DE INSTRUÇÃO:

() 2º grau () superior completo () superior incompleto () pós –graduação/MBA

3.ASPECTOS RELATIVOS A PRECARIZAÇÃO E ENFRENTAMENTO

O que te motivou a trabalhar no telemarketing?

Qual sua função na empresa?

Há quanto tempo trabalha no telemarketing?

Faz hora extra?

Quantas vezes por semana faz hora extra?

Como é trabalhar no telemarketing? Cite o que é bom e o que ruim neste trabalho

Além do salário mínimo o que mais este trabalho oferece?

O que mais vocês necessitam ou o que poderia melhorar neste trabalho?

Como vocês fazem para conseguir melhorias, para buscar algo que precisam dentro deste trabalho?

Você já deixou de fazer alguma reclamação ou solicitação de algum benefício porque ficou com medo de ser demitida?

Os “afazeres de casa ” atrapalham para que você possa buscar outro emprego?

Ou para se engajar na melhoria deste?

Em algum momento vocês trabalhadoras conversam sobre as insatisfações que vivenciam neste trabalho?

Vocês já conseguiram alguma melhoria negociando com o dono da empresa?

Vocês já fizeram alguma pressão, mobilização para uma greve, por exemplo, pararam de trabalhar por algumas horas para conseguir algum benefício ou melhorias neste trabalho?

Você conheceu alguém ou soube de algum caso de alguém que tenha feito alguma reclamação sobre o trabalho e tenha sido demitido por isso?

Já foi sindicalizada?

Sim ()

Não () qual o motivo?

O sindicato incentiva a participação de vocês?

Gostaria de acrescentar alguma coisa a esta conversa? Fique à vontade.

APÊNDICE B – MODELO TCLE



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar da pesquisa “PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKEETING: a experiência das trabalhadoras em São Luís- MA”, de responsabilidade de Fernanda de Cassia Rodrigues Gomes, estudante de doutorado da Universidade de Brasília. O objetivo desta pesquisa é analisar a experiência das trabalhadoras no desenvolvimento de estratégias para negociar melhores condições de trabalho no setor de telemarketing. Assim, gostaria de consultá-lo/a sobre seu interesse e disponibilidade de cooperar com a pesquisa.

Você receberá todos os esclarecimentos necessários antes, durante e após a finalização da pesquisa, e lhe asseguro que o seu nome não será divulgado, sendo mantido o mais rigoroso sigilo mediante a omissão total de informações que permitam identificá-lo/a. Os dados provenientes de sua participação na pesquisa, tais como questionários, entrevistas, fitas de gravação ou filmagem, ficarão sob a guarda do/da pesquisador/a responsável pela pesquisa.

A coleta de dados será realizada pela pesquisadora por meio de entrevista que será gravada e escrita. Para esta coleta de dados que você está sendo convidada a participar. Riscos e Benefícios da pesquisa: A participação na pesquisa não traz complicações legais. Os procedimentos adotados no estudo obedecem aos critérios da ética em pesquisa. Afirmamos que o procedimento usado não oferece risco a sua dignidade. Caso sinta algum desconforto, ou constrangimento de qualquer ordem durante a aplicação da entrevista pode ser encerrada, remarcada e até mesmo cancelada a sua participação.

Espera-se com esta pesquisa produzir conhecimento tornar pública as informações relacionadas aos desafios vivenciados pelas trabalhadoras do setor de telemarketing no que diz respeito ao enfrentamento, resistência a precarização do trabalho no setor do telemarketing em São Luís-MA.

Sua participação é voluntária e livre de qualquer remuneração ou benefício. Você é livre para recusar-se a participar, retirar seu consentimento ou

interromper sua participação a qualquer momento. A recusa em participar não irá acarretar qualquer penalidade ou perda de benefícios. Caso haja deslocamento e necessidade de alimentação para a realização da entrevista você receberá o valor referente aos gastos que teve.

Se você tiver qualquer dúvida em relação à pesquisa, você pode me contatar através do telefone xx xxxxxxxx ou pelo e-mail *fernandacrgomes.as@gmail.com*

A pesquisadora da pesquisa garante que os resultados do estudo serão devolvidos aos participantes por meio de apresentação dos resultados deste estudo às trabalhadoras e trabalhadores de telemarketing, podendo ser publicados posteriormente na comunidade científica.

Este projeto foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais (CEP/CHS) da Universidade de Brasília. As informações com relação à assinatura do TCLE ou aos direitos do participante da pesquisa podem ser obtidas por meio do e-mail do CEP/CHS: cep_chs@unb.br ou pelo telefone: (61) 3107 1592.

Este documento foi elaborado em duas vias, uma ficará com o/a pesquisador/a responsável pela pesquisa e a outra com você.

Assinatura da pesquisadora

Assinatura da trabalhadora
participante

São Luís, ___ de _____ de _____

ANEXO 1 – PARECER CEP/IH

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKETING: a experiência das trabalhadoras em São Luís- MA

Pesquisador: FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES GOMES

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 68333122.7.0000.5540

Instituição Proponente: Programa de Pós-Graduação em Política Social

Patrocinador Principal: FUND COORD DE APERFEICOAMENTO DE PESSOAL DE NIVEL SUP

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.208.958

Apresentação do Projeto:

Inalterado em relação ao parecer consubstanciado emitido pelo CEP/CHS no dia 03 de Maio de 2023.

Objetivo da Pesquisa:

Inalterado em relação ao parecer consubstanciado emitido pelo CEP/CHS no dia 03 de Maio de 2023.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Inalterado em relação ao parecer consubstanciado emitido pelo CEP/CHS no dia 03 de Maio de 2023.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Inalterado em relação ao parecer consubstanciado emitido pelo CEP/CHS no dia 03 de Maio de 2023.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Inalterado em relação ao parecer consubstanciado emitido pelo CEP/CHS no dia 03 de Maio de 2023.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Todas as pendências levantadas no parecer consubstanciado emitido pelo CEP/CHS no dia 03 de

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASÍLIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br

**INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB**



Continuação do Parecer: 6.208.958

Maior de 2023 foram devidamente sanadas. O projeto está APROVADO.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2037183.pdf	20/06/2023 11:45:24		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TERMO.doc	20/06/2023 11:43:20	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES GOMES	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Justificativaparaanaoapresentacaodoter modoaceiteinstitucional.docx	09/06/2023 02:07:00	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES	Aceito
Recurso Anexado pelo Pesquisador	carta_para_encaminhamento_de_pendencias.doc	09/06/2023 01:48:47	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES	Aceito
Parecer Anterior	PB_PARECER_CONSUBSTANCIADO_CEP_6036084.docx	09/06/2023 01:46:35	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES	Aceito
Cronograma	cronograma.docx	09/06/2023 01:42:26	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES	Aceito
Brochura Pesquisa	BROCHURA.docx	09/06/2023 01:41:23	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES	Aceito
Outros	FERNANDALATTES.pdf	28/03/2023 20:29:08	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES	Aceito
Outros	MARLENETEIXEIRALATTES.pdf	28/03/2023 20:26:09	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES	Aceito
Outros	COLETA.docx	02/03/2023 16:30:40	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES	Aceito
Outros	CARTA.doc	02/03/2023 16:26:31	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES	Aceito
Folha de Rosto	folhaderostoFernanda.pdf	17/11/2022 23:52:15	FERNANDA DE CASSIA RODRIGUES	Aceito

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASÍLIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br

INSTITUTO DE CIÊNCIAS
HUMANAS E SOCIAIS DA
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA -
UNB



Continuação do Parecer: 6.208.958

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BRASILIA, 31 de Julho de 2023

Assinado por:

ANDRE VON BORRIES LOPES
(Coordenador(a))

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT-01/2 - Horário de
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASILIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br