

O duplo trabalho feminino: o exemplo das teleoperadoras

Claudia Mazzei Nogueira

INTRODUÇÃO

Este texto trata da questão da divisão sexual do trabalho tanto no espaço produtivo quanto no espaço reprodutivo, procurando entender a íntima relação existente entre a divisão de tarefas na esfera doméstica das trabalhadoras e as suas funções no mundo assalariado no ramo do *telemarketing*.¹

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

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

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

Os dois aspectos da vida feminina, reprodutiva e produtiva, se imbricam constantemente. Sempre que existir uma ação qualquer em um desses pólos, haverá repercussão de um sobre o outro, dada a articulação viva existente entre as esferas do trabalho e da reprodução.

Nas últimas décadas uma acentuada feminização no mundo do trabalho vem ocorrendo. Se a participação masculina no mundo do trabalho pouco cresceu no período pós-70, a intensificação da inserção feminina foi o traço marcante. Entretanto, essa presença feminina se dá mais no espaço dos empregos precários, onde a exploração, em grande medida, se encontra mais acentuada. Essa situação é um dos paradoxos, entre tantos outros, da mundialização do capital no mundo do trabalho. O impacto das políticas de flexibilização do trabalho, nos termos da reestruturação produtiva, tem se mostrado como um grande risco para toda a classe trabalhadora, em especial para a mulher trabalhadora. Segundo Hirata (2001/02: 144),

As conseqüências dessa evolução da atividade feminina são múltiplas, mas pode-se dizer que uma das mais importantes consiste no fato de que este modelo de trabalho precário, vulnerável e flexível pode constituir um modelo de trabalho que prefigura um regime por vir de assalariamento masculino e feminino. Dito de outra maneira, as trabalhadoras podem ser vistas como cobaias para o desmantelamento das normas de emprego predominantes até então. Um cenário possível neste contexto seria a extensão ou a generalização deste modelo a toda a população ativa, inclusive a masculina.

E complementa a autora:

As mulheres podem ser mais facilmente 'cobaias' de experimentações sociais porque são menos protegidas, tanto pela legislação do trabalho quanto pelas organizações sindicais, e são mais vulneráveis. Embora o cenário mais provável seja o de uma dupla segmentação, com a constituição de dois segmentos do emprego masculino e dois segmentos do emprego feminino, um estabilizado, outro precarizado, a força dissuasiva e de pressão sobre salários, condições de trabalho e de negociação dos trabalhadores de ambos os sexos parece evidente. (Idem: 144)

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

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

No entanto, se a mulher contemporânea é uma trabalhadora assalariada como os homens,

inclusive inserindo-se em novos postos de trabalho (até mesmo aqueles que anteriormente eram reservados somente para os trabalhadores), repartindo a responsabilidade do sustento familiar ou mesmo sendo a provedora principal da família, as suas atividades domésticas não deveriam também sofrer uma substancial transformação da divisão sexual do trabalho?

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

A FEMINIZAÇÃO DO TRABALHO NO TELEMARKETING

No Brasil, a partir dos anos de 1980 ocorre um constante crescimento da população economicamente ativa feminina (PEA), tendo um aumento, entre 1981 e 1998, de 111,5%, aumento muito mais acentuado que o masculino². (Nogueira, 2004: 69)

Em relação à taxa de participação feminina nos empregos formais do período de 1992 a 2002, o crescimento é contínuo, embora ainda seja inferior à dos homens, sendo que entre estes a tendência é de recuo, conforme nos mostra o quadro a seguir:

Percentual de pessoas ocupadas na semana de referência, na população de 10 anos ou mais de idade, segundo sexo - 1992/2002 - Brasil									
	1992	1993	1995	1996	1997	1998	1999	2001	2002
Total	57,5	57,3	57,6	55,1	55,4	54,8	55,1	54,8	55,7
Homens	72,4	71,9	71,3	69,0	69,2	68,3	67,9	67,4	67,8
Mulheres	43,4	43,5	44,6	41,9	42,5	42,0	43,0	43,1	44,5

Fonte: IBGE, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios.

Nota: Excluídas as pessoas da área rural de Rondônia, Acre, Amazonas, Roraima, Pará e Amapá.

Podemos verificar que os níveis de ocupação por sexo do período de 1992 a 2002 mostram que o ingresso feminino no mercado de trabalho, que foi acentuado de 1980 até 1995, retomou seu crescimento. O quadro nos mostra que o nível de ocupação da população masculina manteve-se em queda, com nítida retração em 1996. Em 2002, alcançou 67,8%, índice um pouco acima que o do ano anterior, mas bem abaixo de 1992. Já o nível de ocupação feminino também se retraiu em 1996, mas recuperou-se em 1999 e atingiu 44,5% em 2002, praticamente o mesmo nível de 1995, que foi o topo do período.

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

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

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

Em 1997, existiam cerca de 151.000 trabalhadores no segmento de *telemarketing*. O ano de 1999 foi o de maior crescimento do setor, quando foram contratados 90.000 novos profissionais, um avanço de 46,15% em relação ao ano de 1998. Nos anos que se seguem, o crescimento se mantém, porém em menor intensidade, mas, mesmo assim, cresceu acima de outros setores da economia. Em 2000, a oferta de empregos na área de *call center* subiu 29,82%, e em 2001, o aumento foi de 21,62%, empregando 450.000 operadores nesse período¹. O ano de 2002 foi um ano de apenas 3,3% de crescimento totalizando 465.000 postos de trabalho. Em 2003 o crescimento deste mercado aumentou em torno de 7,5%, totalizando aproximadamente 500.000 postos de trabalho, segundo a ABT. E, em 2004 esse número subiu para 525.000 sendo esperado que este ano se encerre com 555.000 pessoas empregadas no setor, o que confirma, de acordo com as pesquisas, que esse segmento é uma das principais portas de entrada da jovem trabalhadora no mercado de trabalho².

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

O TRABALHO DA TELEOPERADORA

A profissão de teleoperadora é um desdobramento da atividade de telefonista. Em geral, essa atividade consiste em fornecer informações aos usuários, sendo utilizada constantemente uma única ferramenta, a voz, através do computador e do fone de ouvido³.

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

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

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

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

Outras doenças relacionadas ao trabalho da teleoperadora são as auditivas, o ruído do fone de ouvido pode alcançar o nível de 85 decibéis se não for perfeitamente calibrado, ocasionando lesões no aparelho auditivo. Um local de trabalho muito barulhento também poderá ser outro

fator que colabora para futuros problemas. O espaço de trabalho pode ser inadequado quando cerca de 20% dos seus ocupantes apresentam alterações de saúde transitórias associadas ao tempo de permanência em seu interior, que tendem a desaparecer após curtos períodos de afastamento. Os fatores que mais contribuem para essa inadequação são: ar condicionado mal regulado e sem manutenção, carpetes, mofo, a utilização de produtos de limpeza agressivos etc. Alguns dos sintomas mais identificados são:

- Irritações, secura e coceira nos olhos;
- Irritação, secura e congestionamento das vias nasais;
- Secura na garganta, rouquidão, coceira e tosse;
- Irritação, secura, coceira e eritemas na pele;
- Dores de cabeça, náuseas e tonturas.

Em relação à voz, instrumento fundamental da trabalhadora do *telemarketing*, algumas lesões podem aparecer quando exigimos muito do uso dela. Os nódulos vocais, popularmente conhecidos como calos nas cordas vocais, é uma delas, acarretando uma inflamação crônica na laringe com fadiga vocal e rouquidão. A tensão acentuada do trabalho ajuda a agravar a situação⁴.

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

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

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

dicato da categoria, de cansaço e esgotamento mental, tristeza e sentimentos de impotência face às exigências da organização do trabalho são enfáticos e explicitam a associação com os componentes da atividade, (...) tendo como hipótese orientadora o peso da organização do trabalho no desencadeamento dos sintomas. O quadro evoca a tese de Dejours⁵ sobre a gravidade das situações quando o sofrimento fica expresso nas palavras dos trabalhadores. O autor afirma que queixas desse tipo são formuladas quando o sofrimento torna-se insuportável. (2004: 1.069)

De fato, as formas de organização do trabalho estabelecem uma íntima relação com a trabalhadora. Se a instituição afasta a trabalhadora do poder de decisão, acaba por prejudicar e/ou impedir que ela desenvolva estratégias para adaptar o trabalho desenvolvido à sua realidade, sendo gerados, em grande medida, sentimentos de teleatendimento por ser esta uma profissão assalariada predominantemente feminina e em franco processo de expansão dentro do capitalismo contemporâneo. Desta forma, esse espaço se torna favorável para o desenvolvimento do estudo acerca da *existência* ou da *inexistência* de uma *divisão* mais *igualitária* do trabalho na sociedade capitalista.

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

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

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

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

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

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

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

Em verdade, apesar de a luta feminina visar, entre outros fatores, a redução da desigualdade existente na divisão sexual do trabalho, tanto no espaço produtivo quanto no reprodutivo, no transcorrer dos anos a lógica hegemônica para manter a estrutura da família patriarcal, reservando às mulheres as responsabilidades domésticas, contribui para a persistência da desigualdade na divisão sexual do trabalho ainda no início do século XXI.

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

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

Dessa forma, a divisão sexual do trabalho, tanto na esfera doméstica quanto na produtiva, expressa uma hierarquia de gênero que, em grande medida, influencia na desqualificação do

trabalho feminino assalariado, no sentido da desvalorização da força de trabalho e conseqüentemente desencadeando uma acentuada precarização feminina no mundo produtivo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A luta por uma divisão sexual do trabalho mais justa refere-se, portanto, também a uma luta contra o próprio capitalismo. Esse embate tem como cerne a superação da família patriarcal que hierarquiza as relações, contidas no *nó ontológico*¹¹, para lembrar Heleith Saffioti, entre gênero e classe, evidenciadas pela divisão sexual do trabalho, presentes nos espaços do trabalho e da reprodução, ou seja, em todas as esferas da vida que permeiam uma relação de exploração/ dominação.

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

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

Ainda hoje muitas mulheres vivem dispersas entre os homens, ligadas pelos seus lares, pelo trabalho, pelos laços afetivos, pela dependência econômica (do pai ou marido): “O laço que as

une a seus opressores não é comparável a nenhum outro". O casal, na família patriarcal, tem como perspectiva a reprodução da lógica de ser essa instituição "uma unidade fundamental, cujas metades se acham presas indissolúvelmente uma à outra (...)". (Beauvoir, 1980: 13-14).

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

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

A MULHER E A PRODUÇÃO CAPITALISTA NA CONTEMPORANEIDADE

A partir do final do século XIX e início do século XX que o modo de produção capitalista, tendo como núcleo a grande indústria, gerará dois novos processos de trabalho que se generalizarão no conjunto da indústria capitalista: o taylorismo e o fordismo.

O taylorismo, segundo afirma Alain Bihr, "é um termo derivado do nome de seu inventor, o engenheiro americano Taylor (1865-1915), baseado na *estrita separação entre as tarefas de concepção e de execução*, acompanhada de uma parcelização das últimas, devendo cada operário, em última análise, executar apenas alguns gestos elementares". (1998: 39)

Ele estrutura, "por outro lado, com base nos princípios tayloristas, a *mecanização do processo de trabalho*, um verdadeiro sistema de máquinas que garante a unidade (a recomposição) do processo de trabalho parcelado, ditando a cada operário seus gestos e sua cadência (sendo sempre a cadeia de montagem a forma extrema desse princípio). É o que posteriormente, somado a outras condições, será denominado 'fordismo'. (Idem: 39)

O *fordismo*, inicialmente, constitui uma forma de produção e gerenciamento. Foi criado por Henry Ford, em 1913, após dez anos da instalação da empresa que levava o seu nome. Tinha como objetivo desenvolver o aumento da produção e assim assistir a um elevado número de consumidores.

Segundo Gounet, Ford deparou-se com a forma anterior de trabalho, onde os operários eram altamente especializados e responsáveis pela fabricação de todo o automóvel. Mas, pode-se imaginar que devido à estrutura de um veículo ser composta por milhares de componentes e sendo produzida de forma praticamente artesanal, a produção acabava por ser lenta e consequentemente se tornava uma mercadoria muito cara. (1999: 18).

Henry Ford modifica esta forma de produção, implantando “os métodos do *taylorismo* (ou organização científica do trabalho) à indústria automobilística para atender a um potencial consumo de massas”. (Idem: 18)

Para tanto, o *fordismo* apresentava, entre outras características, a organização do trabalho em uma cadeia de produção hierarquizada. As indústrias fordistas tinham e têm seus organogramas se assemelhando a uma pirâmide de modo que a estrutura de base é composta pela equipe de campo e pelos operários; acima encontramos uma equipe de gerentes profissionais e o topo sendo ocupado pela presidência.

Nesse padrão de produção a divisão social do trabalho estava a serviço de uma produção padronizada, demandando um controle absoluto para maior perfeição na fabricação das mercadorias. Este sistema embora necessitasse uma maquinaria altamente produtiva, era lento para absorver mudanças rápidas do mercado local e mundial. No entanto, foi esse padrão de produção que colocou a indústria automobilística de Henry Ford e todas as outras que seguiram o seu método de trabalho, no topo da produção mundial padronizada, servindo de modelo para outros tipos de empresas. O *fordismo* passou, então, a ser considerado uma referência de gestão, de produção e de diferentes tipos de prestação de serviços. (Rifkin, 1995: 100).

Desta maneira, o binômio *fordismo/taylorismo* é a forma assumida do sistema produtivo que imperaram na grande indústria no século XX. Tem como fundamento a produção em massa responsável por uma produção mais homogeneizada. Essa forma de produção caracterizou-se pela mescla do cronômetro *taylorista* com a produção em série *fordista*, baseando-se no trabalho fragmentado e parcelar tendo uma linha divisória entre elaboração e execução. (Antunes, 1999, pp. 229/230)

Isso fez com que a fábrica, ao ampliar o seu raio de regulação e dominação, pusesse em prática um forte controle do proletariado. Os empresários não só regulavam o ritmo do trabalho como também controlavam a vida privada dos(as) trabalhadores(as).

A nova forma de produção capitalista (*taylorismo/fordismo*) não estava reduzida somente ao controle do tempo (cronômetro *taylorista*), mas também ao controle da vida privada do(a) trabalhador(a). A expansão do controle da fábrica para o espaço reprodutivo do(a) operário(a), por intermédio do método de Ford, era posto em prática por modelos rígidos, coercitivos e persuasivos, com o objetivo da formação de uma nova ética.

Foi reconhecendo esse aspecto que Gramsci afirmou:

(...) Deve-se destacar o relevo com que os industriais (especialmente Ford) se interessavam pelas relações sexuais dos seus dependentes e pela acomodação de

suas famílias; a aparência de “puritanismo” assumida por este interesse (como no caso do proibicionismo) não deve levar a avaliações erradas; a verdade é que não é possível desenvolver o novo tipo de homem solicitado pela racionalização da produção e do trabalho enquanto o instinto sexual não for absolutamente regulamentado, não for também ele racionalizado (Gramsci, 1974: 392).

A nova ética fomentada por Ford, na verdade, era uma ética sexual da produção capitalista que necessitava de um trabalhador descansado e repleto de vitalidade para conduzir a sua atividade produtiva. Afinal, “o operário que vai ao trabalho depois de uma noite de ‘regabofe’ não é um bom trabalhador, a exaltação passional não pode estar de acordo com os movimentos cronometrados dos gestos produtivos ligados aos mais perfeitos automatismos”. (*Idem*: 170)

Percebe-se que essa nova forma de produção necessitava, entre outras coisas, de uma família monogâmica, isto é, de uma forma de união sem as cores do romantismo “pequeno burguês”, que ajudaria principalmente na domesticação dos instintos sexuais do homem. Recordando Taylor com sua célebre frase sobre o “gorila amestrado”, que tinha como intenção introyetar ao extremo, nos trabalhadores, as posturas mecânicas e automáticas, ou seja, “despedaçar o velho nexos psicofísico do trabalho profissional qualificado, que exigia uma certa participação activa da inteligência, da fantasia, da iniciativa do trabalhador e reduzir as operações produtivas ao seu único aspecto físico maquinal”. (*Idem*: 167)

A intenção de Ford em controlar a vida privada do proletariado por meio de iniciativas educativas baseava-se em algumas das características da forma taylorista de produção, que, sem dúvida, facilitou o nascimento de uma nova formação familiar, a família monogâmica, da qual a estabilidade é um dos seus traços mais característicos e imprescindível para o espaço produtivo. A instituição monogâmica se tornava, dessa maneira, uma reguladora do dispêndio de energia, tendo como função, além da reprodutiva, a de “recarregadora de baterias”.

Segundo Valéria Pena, “a monogamia transforma-se na organização racionalizada na família, o homem, o gorila amestrado de que falava Taylor, a mulher, sua parceira domesticada”. Portanto, o espaço reprodutivo transformava-se em um lugar de submissão às regras industriais e a “dona de casa” uma reprodutora da lógica do capital. (Pena, 1981: 128)

Assim, as mulheres trabalhadoras nas fábricas ficaram à mercê, juntamente com os trabalhadores, dos extenuantes mecanismos de exploração e opressão que pertenciam ao regulamento da produção industrial taylorista/fordista, isto é, intensa produtividade, rigidez disciplinar, baixos salários etc. Sendo, no caso da força de trabalho feminina, que historicamente era pouco valorizada, que a intensificação da precarização era enorme, ou seja, as trabalhadoras recebiam salários aviltantes, ocupavam os cargos mais baixos da hierarquia produtiva etc.

Mais tarde, com o esgotamento do binômio taylorista/fordista, uma nova expressão do processo de racionalização do trabalho surge: a reestruturação produtiva. Essa é uma das respostas que o modo de produção capitalista dá à chamada crise estrutural do capital, juntamente com a reorganização de seu sistema ideológico e político de dominação, ou seja, o advento do neoliberalismo, que tem como características básicas, as privatizações do Estado, a desregulamentação dos direitos trabalhistas, a flexibilização do trabalho, etc. (Idem: 31).

Mary Castro analisa este momento indicando que “o neoliberalismo tem que ser discutido não só como uma forma de organização da economia política, mas também como um tipo de cultura pelo qual se amplia a sujeição dos e das trabalhadoras, inclusive minando vontades, autoestima e dignidade. Outra característica do *ethos* neoliberal nos processos de trabalho é a flexibilização acompanhada por ênfases na modernização, eficiência e técnicas associadas de gestão, por exemplo, o toyotismo”. (2001: 275)

O toyotismo, modelo japonês de produção, com a sua flexibilidade para atender as mudanças de mercado, trouxe respostas imediatas que afetaram diretamente o mundo do trabalho, ampliando a fragmentação da classe trabalhadora.

O trabalho passa a ser em equipe, onde é fundamental para o trabalhador “abraçar a causa da empresa”, indicando que a partir de agora a relação de assalariamento significa novas implicações.

Com o toyotismo, o capitalismo alterou sua forma de exploração do trabalho, se utilizando prioritariamente da chamada lógica da flexibilização estabelecendo relações com o crescimento do emprego das mulheres. Por exemplo, o trabalho terceirizado, frequentemente possibilita a realização de tarefas no domicílio, concretizando o trabalho produtivo no espaço doméstico. Beneficia, desta forma, empresários, por não terem necessidade de pagar os benefícios sociais e os direitos vinculados ao trabalho de homens ou de mulheres. Tais benefícios atingem ameaçadoramente até mesmo os trabalhadores formais (com carteira assinada), como bem demonstra a discussão política a respeito da flexibilização da CLT (Consolidação das Leis de Trabalho), nos últimos anos.

É importante salientar que quando o trabalho produtivo é realizado no espaço doméstico, o capital, ao explorar a mulher enquanto força de trabalho se apropria com maior intensidade dos seus “atributos” desenvolvidos nas atividades reprodutivas, vinculados às tarefas oriundas de seu trabalho reprodutivo. Desta forma, além do capital intensificar a desigualdade de gênero na relação de trabalho, ele acentua a dimensão dúplice da sua exploração.

Desse modo, as mulheres trabalhadoras além de serem mais exploradas no mundo do trabalho, somam às cansativas e longas jornadas de trabalho do espaço produtivo as intermináveis

tarefas do espaço reprodutivo. Configurava-se, então, uma divisão sexual do trabalho que além de precarizar ao máximo a força de trabalho feminina, ainda lhe reservava as tarefas do espaço reprodutivo.

A MULHER E A REPRODUÇÃO NA CONTEMPORANEIDADE

No capitalismo contemporâneo, a indústria não necessita mais de uma grande quantidade de operários como em seu período inicial, muito pelo contrário, ocorre uma “lio-filização” dos trabalhadores, termo este utilizado por Antunes; o que se exige é um número menor da força de trabalho, que deverá ser mais qualificada e seu trabalho, intensificado. Portanto, as famílias, em sua maioria, acabam por adaptar-se a essa nova realidade do mundo do trabalho. Segundo Peggy Morton:

Os lucros dependem cada vez mais da organização eficiente do trabalho e da autodisciplina dos trabalhadores, do que da aceleração simples e outras formas diretas utilizadas para aumentar a exploração dos trabalhadores (...). A família deve criar filhos que assimilem as relações sociais hierarquizadas, se autodisciplinem e trabalhem de maneira eficiente sem a necessidade de uma supervisão constante (...). A mulher é a responsável de levar a cabo a maior parte deste tipo de socialização. (In: Mitchell, 1977: 170)

O espaço reprodutivo é uma espécie de imitação “caricata” do mundo produtivo. O trabalho doméstico compreende uma enorme porção da produção socialmente necessária. Isto é, no processo de acumulação de capital, o *quantum* de mercadoria/força de trabalho é imprescindível, uma vez que é pela exploração do dispêndio de energia socialmente necessária para a produção de mercadoria que se gera a mais-valia. Portanto, o espaço doméstico familiar é fundamental para que o capital garanta a reprodução e a manutenção da classe trabalhadora.

Nas palavras de Juliet Mitchell,

(...) Na sociedade capitalista, o trabalho é uma alienação do esforço empregado na elaboração de um produto social que é confiscado pelo capital. Todavia pode ser, às vezes, um verdadeiro ato de criação, responsável e com finalidade, mesmo em condição da pior exploração. (...) O produto biológico – o filho – é tratado como se fosse um produto formal. A procriação se transforma em uma espécie de substituto do trabalho, em uma atividade na qual o filho é visto como um objeto criado por sua mãe, do mesmo modo que uma mercadoria é criada por um operário. (Mitchell, 1977: 119-120)

Francisco de Oliveira acrescenta que “a mercadoria de fato não é o trabalhador ou os seus filhos e sim a força de trabalho” (Oliveira, 1976: 12)

Em outras palavras,

Os filhos fazem parte do custo de reprodução da força de trabalho como um resultado aleatório, não planejado, e essa aleatoriedade está presente no fato de que os salários não são pagos tendo em vista o tamanho da família do trabalhador, mas determinados, de um lado, pela virtualidade técnica que ele transfere ao capital, e de outro, pelo valor que ele incorpora ao produto.

E continua o autor,

A especial combinação interna à família do trabalhador, de venda de força de trabalho mais produção doméstica de valores de uso, apenas aproveita ao capital, no sentido de pagar salários mais baixos à força de trabalho que o seu próprio custo de reprodução. (Idem, ibidem)

Não podemos esquecer, entretanto, que não existe a força de trabalho sem a existência do trabalhador(a), o(a) qual foi gerado(a) por uma mulher. Portanto, a venda da força de trabalho do proletário(a) é garantida pelas atividades domésticas realizadas, na grande maioria das vezes, pela mulher, quer ela seja uma trabalhadora produtiva ou não.

Outra questão que me parece muito pertinente neste debate é apontada também por Francisco de Oliveira. Segundo o autor, há uma certa teorização de viés econômico que discute a suposição de que a reprodução biológica, ou seja, a produção dos filhos, é antecipadamente planejada pelo próprio trabalhador(a). Com esse enfoque surgem duas vertentes: “a primeira, de um marxismo vulgar, a de que ele(a) planeja a reprodução da força de trabalho *necessária* para a reprodução do capital”, e a segunda baseada em emanções “neo-clássicas e marginalistas, a de que ele(a) planeja a sua família e o tamanho dela tendo em vista a produtividade marginal decorrente de ter um ou mais filhos, ou de simplesmente não ter nenhum”.

Ou seja, na primeira vertente, o enfoque central está relacionado com o fato de que o trabalhador(a) estaria reproduzindo a sua classe por intermédio da sua família com o intuito de contribuir na reprodução da lógica do capital; na segunda vertente, em contrapartida, a decisão da composição da família em relação ao número de filhos está diretamente vinculada à otimização da sua “função-consumo”. Ambas as vertentes cometem o equívoco de entender o(a) trabalhador(a) “*como proprietário*, no caso, de sua família”. (Oliveira, 1976: 11)

Portanto, a reprodução do(a) trabalhador(a) é para o capitalismo um dado fundamental, já que o seu “poder” de reprodução acaba por se limitar a uma característica biológica com a ausência de propriedade, transformando-o em uma “espécie de animalidade social”. (Idem: 11)

Em relação à redução da reprodução do(a) trabalhador(a) à uma espécie de reprodução animalésca, Marx nos contemplou com algumas considerações:

A (...) categoria da superpopulação relativa, a estagnada, constitui parte do exército ativo de trabalhadores, mas com ocupação completamente irregular. Ela proporciona, assim, ao capital, um reservatório inesgotável de força de trabalho disponível. Sua condição de vida cai abaixo do nível normal médio da classe trabalhadora, e exatamente isso faz dela uma base ampla para certos ramos de exploração do capital.(...).

E complementa,

(...) De fato, não só a massa dos nascimentos e óbitos, mas também a grandeza absoluta das famílias está em proporção inversa ao nível do salário, portanto, à massa dos meios de subsistência de que as diferentes categorias de trabalhadores dispõem. Essa lei da sociedade capitalista soaria um absurdo entre selvagens ou mesmo entre colonos civilizados. Ela lembra a reprodução maciça de espécies animais individualmente fracas e muito perseguidas. (Marx, 1988: 199)

O que, segundo Francisco de Oliveira, soaria como um disparate entre selvagens, torna-se “natural no mundo da produção de mais-valia”. Ao separar o trabalhador de seus meios de produção (com a passagem do feudalismo/manufatura para a grande indústria), o capital impõe agora o seu verdadeiro modo de produção, tendo como base o trabalho explorado e alienado. A reprodução nesse contexto é expressão da redução da classe trabalhadora à sua *condição social operária*. (Oliveira, 1976: 12)

E acrescenta o autor:

(...) O casamento ou a constituição da família operária é, bem ao contrário do que pode ser verdadeiro para outras classes, não a maneira de perpetuar a espécie, mas uma forma de defesa: ao modo dos leões, o casamento operário é uma forma de caçar, neste caso da própria caça. Apresenta-se de início tão somente como uma forma de defender-se da exploração, em que se unem homem e mulher para, mediante a venda da força de trabalho de um e a produção de valores de uso domésticos de outro, defenderem-se e sobreviverem à exploração. Os filhos (...) são um resultado dessa naturalidade social operária e nunca um pressuposto. (Idem, ibidem)

No entanto, o número de filhos existente na família pertencente à classe trabalhadora não pode ser entendido unicamente como uma suposição antecipada, como uma intencionalidade do(a) trabalhador(a), já que o seu “produto” é imprescindível como “reposição” da força de trabalho para o capital.

Desta forma, a manutenção do trabalho realizado diariamente pelas mulheres no espaço reprodutivo possibilita ao capitalista a segurança da reprodução e perpetuação da força de trabalho e, dessa maneira, garante também a reprodução da própria lógica do capital.

O que levou Mézáros a afirmar que

(...) a consolidação da família nuclear – sintonizada com a necessidade de relações flexíveis de propriedade adequadas às condições de alienabilidade e reificação universais e também à exigência essencial da boa reprodução de uma força de trabalho móvel sem a qual a fase capitalista do desenvolvimento do sistema do capital talvez não funcionasse – é um fenômeno histórico bem posterior ao aparecimento das relações dinâmicas de troca monetária. (Mézáros, 2002: 207)

Podemos entender, então, que essa garantia do capital é uma das principais razões para que o capitalismo mantenha acesa a forma de união da família patriarcal como parte de seus interesses. O casamento com seu “contrato de dependência” da mulher para com o homem facilita o controle do capitalismo em relação à participação feminina no mundo do trabalho produtivo, confirmando a importância das atividades domésticas e maternas. (Toledo, 2001: 44)

Portanto, a família patriarcal, para a sociedade capitalista, é um importante aliado para a sua dinâmica. Os afazeres domésticos, ou seja, o “cuidar” da família é uma atividade reprodutiva fundamental. Ainda nos termos de Marx, o trabalho doméstico não objetiva a criação de mercadorias, mas a criação de bens úteis indispensáveis para a sobrevivência da família. E essa é uma das diferenças essenciais entre o trabalho assalariado e trabalho doméstico, pois enquanto um está vinculado ao espaço produtivo, ou seja, criando mercadorias e conseqüentemente gerando valores de troca, o outro está relacionado à produção de bens úteis necessários para a reprodução dos próprios componentes da família, permitindo, em grande medida, que o capital também se aproprie, mesmo que indiretamente, *da esfera da reprodução*.

Isso ocorre porque o capital necessita constantemente diminuir o gasto com a reprodução da força de trabalho, o que acaba acarretando a diminuição dos valores dos salários de toda a classe trabalhadora. E, em particular, esse processo é ainda mais acentuado na força de trabalho feminina, que de certa forma já se encontra depreciada pelas relações de poder existentes entre os sexos, principalmente no seio da família patriarcal.

Nesse processo, a mulher se transforma em uma espécie de “exército de reserva” de força de trabalho sub-remunerada, permitindo que o modo de produção capitalista tenha “argumentos” suficientes para continuar, em grande medida, seu processo de precarização do proletariado em geral, e da mulher trabalhadora em particular.

É por essa razão que falar em divisão sexual do trabalho é muito mais que constatar as especificidades de gênero. É, em verdade, articular essa descrição do real com uma análise dos

processos pelos quais a sociedade se utiliza dessa dinâmica de diferenciação com o intuito de hierarquizar as atividades.

À GUIA DE CONCLUSÃO

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

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

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

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

Esse é um exemplo explícito de que os empregos mais precários estão reservados, em grande medida, para as mulheres. O que pode nos levar a afirmar que essa situação ocorre porque as relações de trabalho se encontram ainda diretamente vinculadas às relações de poder presentes na histórica afirmação que o trabalho feminino tem menos valor que o masculino em virtude prioritariamente de suas especificidades “naturais” de mãe e esposa. Mesmo que esta realidade esteja repleta de contradições e antagonismos, aliás, como ocorre sempre em todos os lugares onde os interesses do capital impõem sua lógica.

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

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

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

NOTAS

- 1 - Como dado complementar, segundo a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), na época de 1997, o país contava com 18,8 milhões de telefones fixos, sendo 11,7 aparelhos para cada 100 habitantes, além de 4,6 milhões de aparelhos de telefones celulares. Em 2001 já eram 40,5 milhões de telefones fixos e 29,2 milhões de celulares. (http://www.catho.com.br/jcs/inputer_view.phtml?id=5611)
- 2 - Podemos acrescentar que, por meio de parceria com a Prefeitura de São Paulo, a ABT pretende capacitar 5.000 pessoas da periferia da cidade e oferecer oportunidades de primeiro emprego para, pelo menos, 450 delas. A iniciativa pode, ainda, ser estendida a outras capitais brasileiras. Também como dado complementar: A Associação Brasileira de Telemarketing assina com o Ministério do Trabalho no dia 25 convênio de adesão ao Primeiro Emprego, para o qual reservará 18 mil das 60 mil novas vagas até o final de 2005. O setor de call center fechará 2004 com 555 mil postos de trabalhos. (Folha de São Paulo, 12/11/2004).
- 3 - As informações aqui indicadas constam da Cartilha de Prevenção do Teleatendente (Porsani, 2004), bem como da pesquisa realizada por Vilela e Assunção (2004).
- 4 - Alguns cuidados que devem ser tomados para evitar esses nódulos são interessantes de serem apontados: exercícios vocais orientados por fonoaudiólogo, beber água à temperatura ambiente, a cada 10 minutos, repouso vocal ao longo da jornada (mínimo 10 minutos a cada hora), evitar excessos de fala, velocidade e intensidade, não fumar, alimentação saudável, ar condicionado regulado e limpo e respiração adequada.
- 5 - Dejours, C. “Trabalho e saúde mental: da pesquisa à ação”. In: Dejours, C.; Abdoucheli, E.; Jayet C. (orgs.). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas; 1994, pp. 47-69.
- 6 - Dejours, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5a ed. São Paulo: Cortez/Oboré; 1992.
- 7 - Abrahão, J.I.; Torres, C.C.; Assunção, A. “Penosidade e estratégias de atenuação do risco: o caso das telefonistas de uma instituição pública”. *Estudos, Vida e Saúde*, 2003; 30: 85-110.
- 8 - Torres, C.C. *A atividade nas centrais de atendimento: outra realidade, as mesmas queixas* (Dissertação de Mestrado). Brasília: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília; 2001.

- 9 - Le Guillant, L. "A neurose das telefonistas". Revista Brasileira de Saúde ocupacional, 1984; 47:7-11.
- 10- Os estudo de Barreto mostram que 7% das aposentadorias, no período de 1986 a 1997, em uma empresa de teletendimento, tiveram como causa problemas mentais tipo psicose, neurose e alcoolismo. Também nesse período, a autora encontrou elevada prevalência de afastamento por doenças psiquiátricas, sendo mais freqüentes em telefonistas seguidas pelos teleatendentes. Nos registros dos prontuários, observou-se que as principais causas de afastamento eram originadas por depressão e manifestações de ansiedade (Barreto, 2001 in Vilela e Assunção, 2004: 1.070)
- 11 - À qual Saffioti acrescenta também a dimensão de raça/etnia.

BIBLIOGRAFIA

- Abrahão, J.I.; Torres, C.C.; Assunção, A. s.d. Penosidade e estratégias de atenuação do risco: o caso das telefonistas, mimeo, s/d.
- Antunes, R. 1999. *Os Sentidos do Trabalho*, Boitempo Editorial, São Paulo.
- Barreto, F. L. 2001. *O sofrimento psíquico e o processo de produção no setor de telefonia: tentativa de compreensão de uma atividade com caráter patogênico*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- Beauvoir, S. 1980. *O Segundo Sexo*, vol. 1 e 2, Editora Nova Fronteira, Rio de Janeiro.
- Bihl, A. 1998. *Da Grande Noite à Alternativa*, Boitempo Editorial, S.P., 1998.
- Borsoi, I.C.F.; Ruiz, E.M. e Sampaio, J.J.C. "Trabalho e identidade em telefonistas". In: Codo, W.; Sampaio, J.J.C. 1995. (orgs.). *Sofrimento psíquico nas organizações*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Castro, M. 2001. "Feminização da Pobreza em Cenário Neoliberal, Brasil 2000". In: Gomes, A., *O Trabalho no Século XXI*, Editora Aníta Garibaldi, Bahia.
- Dejours, C. 1992. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 5ª ed. São Paulo: Cortez/ Oboré.
- Dejours, C. "Trabalho e saúde mental: da pesquisa à ação". In: Dejours, C.; Abdoucheli, E.; Jayet C. (orgs.). 1994. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Gounet, T. 1999. *Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel*, Boitempo Editorial, São Paulo.
- Gramsci, A. 1974. "Americanismo e Fordismo", In *Obras Escolhidas*, Volume II, Editorial Estampa, Lisboa.
- Hirata, H. 1999. "Flexibilidade, Trabalho e Gênero"; GEDISST/CNRS, Santiago, (Mímeo).
- Hirata, H., "Globalização e Divisão Sexual do Trabalho". In *Cadernos Pagu* (17/18), Núcleo de Estudos de Gênero, Unicamp, S.P., 2001/02.

- Hirata, H. 2002. *Nova Divisão Sexual do Trabalho?*, Boitempo Editorial, S.P., 2002.
- Kergoat, D. s/d. "A Relação Social de Sexo. Da reprodução das relações sociais à sua subversão, (mimeo).
- Kergoat, D. 2000. "Division Sexuelle du Travail et Rapports Sociaux de Sexe", In Hirata, H. et alli, *Dictionnaire Critique du Féminisme*, Presses Universitaires de France, Paris.
- Le Guillant, L. 1984. "A neurose das telefonistas". *Revista Brasileira de Saúde ocupacional*.
- Maruani, M. 2000. *Travail et emploi des femmes*, Éditions La Découverte, Paris.
- Maruani, M. 2002. *Les Mécomptes du Chômage*, Ed. Bayard, Paris.
- Marx, K. s/d. *Capítulo VI Inédito de O Capital*, Editora Moraes, São Paulo.
- Marx, K. 1983. *Manuscritos Econômico-Filosóficos de 1844*, Editora Ática, São Paulo.
- Marx, K. 1988. *O Capital*, Livro I/Volume I/Tomos 1 e 2, Nova Cultural, São Paulo.
- Mészáros, I. 2002. *Para Além do Capital*, Boitempo Editorial, São Paulo.
- Mitchell, J. 1977. *La Condición de la Mujer*, Editorial Anagrama, Barcelona.
- Morton, P. 1977. *A Woman's Work is Never Done*, In Mitchell, J., *La Condición de la Mujer*.
- Nogueira, C. M. 2004. *A Feminização no Mundo do Trabalho*, Autores Associados, Campinas.
- Nogueira, C. M. 2006. *O Trabalho Duplicado*, Expressão Popular, São Paulo.
- Oliveira, F. 1976. "A Produção dos Homens: Notas sobre a Reprodução da População sob o Capital", In Estudos CEBRAP, no. 16, São Paulo.
- Pena, M. V. J. 1981. *Mulheres e Trabalhadoras*, Editora Paz e Terra, Rio de Janeiro.
- Porsani. 2004. Cartilha de Prevenção: Teletendente, Campinas.
- Rifkin, J. 1995. *O Fim dos Empregos*, Makron Books, São Paulo.
- Saffioti, H. 1976. *A Mulher na Sociedade de Classes*, Editora Vozes, Petrópolis.
- Toledo, C. 2001. *Mulheres. O Gênero nos une, a Classe nos Divide*, Editora Xamã, São Paulo.
- Torres, C.C. 2001. *A atividade nas centrais de atendimento: outra realidade, as mesmas queixas* (Dissertação de Mestrado). Brasília: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.
- Vilela, L. V. de O. e Assunção, A. A., "Os mecanismos de controle da atividade no setor de teletendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores". In Caderno Saúde Pública, n. 20(4):1069-1078, jul-ago, R. J., 2004.

SITES CONSULTADOS

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

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

O DUPLO TRABALHO FEMININO: O EXEMPLO DAS TELEOPERADORAS

Cláudia Mazzei Nogueira

RESUMO

Este texto trata da questão da divisão sexual do trabalho tanto no espaço produtivo quanto no espaço reprodutivo, procurando entender a íntima relação existente entre a divisão de tarefas na esfera doméstica das trabalhadoras e as suas funções no mundo assalariado no ramo do *telemarketing*.

Palavras-Chave: Divisão Sexual do Trabalho - Espaço Produtivo - Espaço Reprodutivo

ABSTRACT

This paper analyses the subject of the sexual division of labor in the productive space as well in the reproductive space. The aim is to understand the relation between the division of tasks in the domestic sphere of the workers and their functions in the paid labor in telemarketing.

Key-Words: Sexual Division of Work - Productive Space - Reproductive Space

