



RATIO – FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

MÁRCIA DE SOUSA PONTES DA SILVA

AS MULHERES TRABALHADORAS DE *CALL CENTER* E SEUS
MÚLTIPLOS PAPÉIS

FORTALEZA

2017

AS MULHERES TRABALHADORAS DE *CALL CENTER* E SEUS MÚLTIPLOS PAPÉIS

Monografia submetida à aprovação do Curso de Bacharelado em Serviço Social pela Faculdade Teológica Ratio, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Ms. Virzângela Paula Sandy Mendes.

FORTALEZA

2017

MÁRCIA DE SOUSA PONTES DA SILVA

**AS MULHERES TRABALHADORAS DE *CALL CENTER* E SEUS MÚLTIPLOS
PAPÉIS**

Monografia como pré-requisito para obtenção do título de Bacharelado em Serviço Social, outorgado pela Faculdade Teológica Ratio, tendo sido aprovada pela banca examinadora composta pelos professores.

Data de aprovação: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Ms. Virzângela Paula Sandy Mendes
(Orientadora)

Prof. Ms. Francisco de Assis Alencar Mota
(Avaliador)

Prof.^a Ms. Lauriene Rodrigues Marreiro.
(Avaliadora)

Dedico esta Conquista a meu marido Adriano e minha filha Mariana, que mesmo com minha ausência, não deixaram de expressar carinho, apoio, incentivo para comigo. Obrigada por vocês existirem!

AGRADECIMENTOS

Agradecer com palavras todo o apoio, incentivo e amor que recebi no decorrer dessa graduação, por todos aqueles que de alguma forma contribuíram para minha formação profissional.

Primeiramente, agradeço a Deus pela vida, por ter me dado força e coragem para enfrentar os grandes desafios.

À minha Mãe, pelo seu exemplo de “fortaleza” e “raça”, que me ensinou a ser destemida e independente para sempre ir em busca de meus objetivos. A ela devo todas as conquistas da minha vida, pois de toda maneira sempre esteve presente na minha formação me incentivando e apoiando.

Ao meu irmão por sua disponibilidade, nos momentos em que mais precisei de sua ajuda. Principalmente quando estava ausente nas festinhas escolares da minha filha, ele foi essencial para suprir minha ausência.

Faço questão de agradecer de maneira especial duas pessoas importantes na minha vida:

Primeiramente ao meu marido Adriano, sou especialmente grata, a conquista deste título devo a você que indiscutivelmente foi quem mais me incentivou no alcance desse objetivo, ninguém acompanhou como você essa jornada, dedicado, esforçado, em tocante gesto de companheirismo e amor. Por meio desse alicerce proporcionado recebi apoio, incentivo e a paz que precisava para que não me perdesse no meio dessa jornada. Obrigada, por cuidar com tanto zelo e amor de nossa filha enquanto eu me dedicava à pesquisa e, especialmente, por acreditar que eu conseguiria!

À minha filha Mariana, dedico esta vitória a você também, meu grande motivo e inspiração de conquistar essa graduação. Por toda dificuldade, sempre esteve junto com a mamãe, mesmo na minha ausência dos seus compromissos soube entender o porquê desse sacrifício. Minha princesa, eu amo você e obrigada pela compreensão!

Aos meus familiares e amigos que sempre torceram pelo meu sucesso e se fizeram presentes em todos os momentos importantes da minha vida. Em especial a minha sogra Celeste, pelo apoio, dedicando-se integralmente no cuidado da minha filha.

À professora e mestre Virzângela Paula Sandy Mendes, minha orientadora, que com sua sabedoria, ajuda e esclarecimentos tornou possível minha graduação. Obrigada por todas as orientações fornecidas ao longo de todo nosso período de convivência.

Aos estimados professores Assis Mota e Lauriene Marreiro por terem aceitado o convite de fazerem parte na minha banca, além das suas contribuições valiosas no decorrer do curso, enriquecendo meu estudo. Deixo meus sinceros agradecimentos pela oportunidade de tê-los como professores.

Aos demais professores que compõem o corpo docente do curso de Serviço Social da Faculdade Ratio, agradeço pela minha formação intelectual, enquanto futura assistente social. Agradeço em especial a professora Kelly Maria Gomes, exemplo de competência e profissionalismo que levarei para minha vida pessoal e profissional. Partilhou o saber cuja clareza metodológica me encheu de coragem desde o 4º semestre. Meus agradecimentos aos aprendizados e a experiência de pesquisa I e II desenvolvida sob sua orientação.

Aos colegas da turma 107 pela cumplicidade e pelas trocas de experiências.

Quero agradecer ao grupinho que conquistei ao longo do curso, que foram e continuam sendo minha fonte de alegria, de ensino e aprendizagem e que pretendo levar comigo para sempre.

Em especial, agradeço a minha grande amiga, “Bibi”, Fabrícia Amanda pelas conversas tranquilizadoras e pelas indispensáveis horas de descontração. Obrigada por ter me proporcionado a leitura do livro (o trabalho duplicado) que foi de suma importância para o desenvolvimento desse estudo. Pessoa com grande carisma, inteligente e sempre disposta a ajudar. Gosto muito da sua companhia!

A minha estimada “siamesa” Stefanie Nascimento, agradeço pelos momentos de partilha nos estágios, na faculdade e saiba que você foi e é um dos presentes que o curso de Serviço Social me proporcionou. Quero que nossa amizade perdure por muito tempo!

A “miga” de cachos dourados Débora Mendes, a você “menina mulher” que tenho bastante admiração e orgulho, minha companheira mais próxima de todas as manhas e tardes, que nosso vínculo de amigas ultrapasse do trabalho e da faculdade.

Agradeço também ao Glauceny Lima, mais conhecido pelo apelido “Galego”. Obrigada por sua contribuição nas discussões em que aprendi muito, discordei bastante, mas é nessa relação “dialética” que nos tornamos mais críticos. Muito orgulhosa pela sua evolução como pessoa!

Agradeço as mulheres que trabalham no *call center* e aceitaram prontamente a minha solicitação de entrevista. Sem vocês esse estudo não teria sido possível. Pois foram essenciais para realização deste trabalho, através de seus relatos, aprendi muito e me sinto eternamente grata!

Muito obrigada!

EPÍGRAFE

Triste louca ou má
Será qualificada
Ela quem recusar
Seguir receita tal

A receita cultural
Do marido, da família
Cuida, cuida da rotina

Só mesmo rejeita
Bem conhecida receita
Quem não sem dores
Aceita que tudo deve mudar

Que um homem não te define
Sua casa não te define
Sua carne não te define
Você é seu próprio lar

Um homem não te define
Sua casa não te define
Sua carne não te define

Ela desatinou
Desatou nós
Vai viver só

Ela desatinou
Desatou nós
Vai viver só

Eu não me vejo na palavra
Fêmea: Alvo de caça
Conformada vítima

Prefiro queimar o mapa
Traçar de novo a estrada
Ver cores nas cinzas
E a vida reinventar

E um homem não me define
Minha casa não me define
Minha carne não me define
Eu sou meu próprio lar

(Francisco, El Hombre)

RESUMO

Historicamente, a mulher vem conquistando cada vez mais seu espaço na sociedade, além de exercerem atualmente profissões que antes só os homens exerciam, elas encontram desafios ao tentar conciliar os variados papéis destinados a elas, fruto de uma dominação patriarcal. Considerando esse contexto, o presente trabalho de conclusão de curso buscou analisar como as mulheres de uma empresa de *call center* em Fortaleza vivenciam os papéis socialmente atribuídas a estas, enfrentando uma vida de dupla ou tripla jornada. Teve como objetivo específico, conhecer as atribuições desenvolvidas por essas mulheres e como é feita a conciliação de uma desumana jornada de trabalho no cotidiano profissional e familiar; identificar como essas mulheres se veem em sua individualidade, desvinculadas das suas atividades familiares e profissionais; e, por fim, analisar as narrativas das trabalhadoras, se existe algum incentivo governamental ou institucional que podem contribuir para a sua permanência no mercado de trabalho. Quanto à metodologia, tratou-se de uma pesquisa de natureza qualitativa com base em entrevistas semiestruturadas com questionário misto. A seleção das entrevistadas ocorreu por meio da aplicação de um questionário. Com base nas entrevistas foi possível identificar como estas mulheres conciliam no cotidiano as multitarefas a elas atribuídas. Segundo os relatos, a dupla ou tripla jornada de trabalho pode gerar conflitos no seio familiar, especialmente em razão da falta de tempo e disposição da mulher para as atividades da família. No entanto, elas acreditam que ao final as mesmas serão recompensadas e que haverá uma condição de melhoria da qualidade de vida de todos da família.

Palavras-chave: Trabalho. Gênero. Família.

ABSTRACT

Historically, women are increasingly conquering their space in society. In addition to practicing professions that only men exercised, they find challenges in trying to reconcile the various roles assigned to them, the result of patriarchal domination. Considering this context, the present work of course conclusion sought to analyze how the women of a call center company in Fortaleza experience the roles socially attributed to these, facing a life of double or triple journey. It had as a specific objective, to know the attributions developed by these women and how the reconciliation of an inhuman work day in the professional and familiar daily life is made; identify how these women are seen in their individuality, detached from their family and professional activities; and, finally, to analyze the narratives of the workers, if there is any governmental or institutional incentive that can contribute to their permanence in the labor market. As for the methodology, it was a nature research based on semi-structured interviews with a mixed questionnaire. The interviewees were selected through the application of a questionnaire. Based on the interviews, it was possible to identify how these women reconcile the multitasking attributed to them in daily life. According to the reports, the double or triple working day can generate conflicts within the family, especially due to the lack of time and the woman's disposition to the activities of the family. However, they believe that in the end they will be rewarded and that there will be a condition to improve the quality of life of everyone in the family.

Keywords: Work. Genre. Family

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CIP	Centro de Inteligência Padrão
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
TCC	Trabalho Conclusão de Curso
CLT	Consolidação das Leis de Trabalho

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Perfil das trabalhadoras de <i>Call Center</i>	28
Tabela 2. Composição familiar	53

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 PERCURSO METODOLÓGICO	21
2.1 A aproximação com o objeto	21
2.2 A inserção em campo.....	23
2.3 As interlocutoras da pesquisa.....	26
3 DISCUSSÕES SOBRE A INSERÇÃO DA MULHER NO MUNDO DO TRABALHO	30
3.1 Conceituando a categoria trabalho.....	30
3.2 Mulher: do lar para o mundo do trabalho	36
3.3 As questões contemporâneas: o lado feminino no mundo do trabalho.....	42
4 FAMÍLIA E OS PAPÉIS “DESTINADOS” ÀS MULHERES: RELATOS DA PESQUISA DE CAMPO	49
4.1 Algumas considerações sobre família.....	49
4.2 O desafio de ser mulher e mãe: “[...] é meio puxado viu [...]”	54
4.3 As percepções das entrevistadas sobre o trabalho no <i>call center</i>	64
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	76
REFERÊNCIAS	79

1 INTRODUÇÃO

Vivenciamos as transformações decorrentes na história dos direitos e conquista das mulheres que vem se destacando por serem boas profissionais, ocupando cargos que antes eram destinados a homens, tornando-se competitivas além de desenvolverem múltiplos papéis e conquistando espaços, se profissionalizando e estudando. Partindo dessa realidade, surgiu a seguinte indagação: Como as mulheres trabalhadoras de *call center* vivenciam os papéis socialmente atribuídos a estas, desde mães, esposas e provedoras?

A história sempre manteve o foco na figura masculina, pois o mesmo dominava na esfera pública e privada, enquanto a mulher era restrita no cuidado dos filhos, do lar e do marido. O filme *As Sufragistas*¹ destaca bastante a exclusão feminina, mostra várias situações tratadas naturalmente como normais, conformadas com as péssimas condições de trabalho, salário inferior ao do homem, eram submetidas a agressões física, verbal e psicológica, não terem o direito ao voto entre outras questões.

No filme também retrata sobre o início do movimento feminista na luta das mulheres pelo direito ao voto, por ser uma sociedade machista e patriarcal, onde eram dominadas pelo homem. O sufrágio feminino reivindicava também o ajuste de salários iguais tanto para os homens como para as mulheres, melhores condições de trabalho e que as mesmas fossem tratadas igualmente. Para conquistar esses direitos as mesmas resistiram a várias opressões por parte da polícia, da família e da sociedade e é importante destacar que com a luta dessas mulheres, muitas delas morreram, mas que ainda existe muito a ser feito pelos direitos femininos.

No Brasil, foi a Constituição de 1988 que garantiu alguma proteção à mulher, inclusive em relação ao mercado de trabalho. Hoje em muitas empresas é notória a atuação feminina, principalmente na área de telemarketing, uma área do mercado que está crescendo muito e contrata bastante esse público alvo, pelo perfil de serem mais atenciosas e pacientes. A procura por essa área é pela oferta da jornada de trabalho de seis horas ao dia, assim podendo conciliar o emprego com outras atribuições familiar e social, além de darem a oportunidade do primeiro emprego.

Um ponto de relevância social diz respeito ao crescimento do número de mulheres que, segundo dados divulgados pelo IBGE apresentados pelo Censo Demográfico de 2010,

¹ Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Z4QA4ycu860>. Acesso em: 14 maio 2016.

contou que dos mais de 190 milhões de habitantes no Brasil, 97 milhões são mulheres e 93 são homens. A população do Ceará é também formada pela maioria do público feminino, onde dos 8.448.055 habitantes, 4.118.066 são homens e 4.329.989 são mulheres. Em Fortaleza o 5º município mais populoso com 2.447.409 pessoas também não é diferente, as mulheres lideram com 1.301.610 e os homens 1.145.799. Este crescimento aumenta a participação de mulheres nas atividades produtivas como mostra na matéria do Povo Online (2014) de um estudo feito pelo IBGE, que no ano de 2000 e 2010 em Fortaleza a inserção das mulheres no mercado de trabalho aumentou 3,6 percentuais, a taxa de atividade passou de 52,80% para 56,40%, as mulheres estão se inserindo mais e diminuindo a diferença com os homens.

Segundo dados apresentados acima, as mulheres são a maioria da população e estão cada vez mais se destacando na sociedade. Por outro lado, o perfil da família está em constante transformação e junto fazendo com que as mulheres se tornem chefes de família. Como mostra o IBGE na pesquisa de gênero, em 2000 as mulheres eram as principais responsáveis por 22,2% dos lares brasileiros e em 2010 a proporção cresce para 37,3%. Esse crescimento dar-se por várias mudanças no decorrer da história, como a isenção da mulher no mercado de trabalho, o aumento gradativamente ao nível superior, sendo até mesmo exigido pelo sistema capitalista, pela competitividade de cargos e salários melhores, entre outros motivos.

O *call center* é uma central de atendimento, de comunicação entre o cliente e a empresa, uma ferramenta que possibilita oferecer mais comodidade ao consumidor nos serviços e nos processos para a satisfação dos mesmos.

No setor de *telemarketing*, área de grande expansão no mercado de trabalho e que atuam maior parte do público feminino conforme estudo do Centro de Inteligência Padrão (CIP), pesquisa realizada em 40 empresas de teleatendimento em 2013, mostrou que 70% dos funcionários é composto do sexo feminino, informação obtida pelo portal² *call center* (2014), ressalta que além do quadro de funcionários ser composta pela maioria de mulheres, adotam um perfil de contratarem jovens com idade entre 23 à 25 anos, com exigência mínima do segundo grau completo e de preferência dão oportunidade do primeiro emprego, por não terem vícios de atividades rotineiras de outras empresas. Com as exigências postas pelo sistema atual, essa realidade está mudando e o setor continua contratando, mas aumentando o

² Disponível em: <<http://portalcallcenter.com.br/index.php/2014-05-26-18-14-11/4558-estudos-atualizam-dados-sobre-o-mercado-de-trabalho-do-call-center>>.

grau de qualificação e nível de escolaridade. Assim, as trabalhadoras para manter seu trabalho precisam se qualificar, gerando uma sobrecarga de multitarefas, causando adoecimentos psicológicos e físicos.

Desta forma, o objetivo geral para desenvolver esta pesquisa foi analisar como as mulheres trabalhadoras de *call center* vivenciam os papéis socialmente atribuídos as mesmas, desde mãe, esposa e provedora. Nesta perspectiva os objetivos específicos são conhecer as atribuições desenvolvidas por essas mulheres e como é feita a conciliação da dupla ou tripla jornada de trabalho no cotidiano profissional e familiar; identificar como essas mulheres se veem em sua individualidade, desvinculadas das suas atividades familiares e profissionais; e analisar as narrativas das trabalhadoras, se existe algum incentivo governamental ou institucional que podem contribuir para a sua permanência no mercado de trabalho.

Por tanto os motivos que me³ levaram a desenvolver esse trabalho partiram do grande exemplo que tenho em minha mãe, que com a ausência da figura paterna, soube desdobrar-se em múltiplos papéis, equilibrando as responsabilidades maternas com os afazeres da mulher moderna sempre dando o melhor de si. E também da minha experiência como mãe, esposa, estudante e funcionária de uma grande empresa de *call center* por seis anos.

O trabalho justifica-se por ser um assunto atual, presente na sociedade e de grande importância para o curso de Serviço Social. Mostrará uma discussão sobre gênero, família e trabalho em *call center*, de como essas mulheres sendo ou não chefes de família que trabalham, conseguem manter essa relação e quais os desafios encontrados pelas mesmas por trabalharem em uma empresa de teleatendimento.

O tema possui ampla discussão no curso de Serviço Social, inclusive podendo ser abordado em algumas disciplinas específicas como, Políticas Sociais Setoriais, Movimentos Sociais, Legislação Social, além dos minicursos oferecidos pela instituição acadêmica. O debate não aprofunda tanto, e a pesquisa fez uma proximidade com esse público devido à sua gravidade, visto os dados apresentados no tópico anterior, mesmo tendo muitos estudos sobre o tema, é preciso que haja cada vez mais pesquisas, tornando-se assim fundamental a busca por mais exploração do assunto, na tentativa de pontuar os desafios encontrados na dupla ou tripla jornada das mulheres que são ou não chefes de família e trabalham.

³ Nesta parte, escrevo em primeira pessoa do singular por se tratar de uma experiência pessoal.

Esta pesquisa pretendeu ampliar a discussão sobre o tema, podendo ser utilizada para o auxílio de outros estudos e como estudantes de Serviço Social temos uma função social que é dar respostas para as problemáticas da realidade. O referido segmento é um público muito comum de atuação do(a) assistente social, podendo ser inclusive, um campo profissional para mim enquanto futura Assistente Social. Como profissional é importante nos aproximarmos desse público com uma profundidade teórica, para ter um aprofundamento nos direitos assistidos a elas e para atuarmos de uma forma mais competente, crítica e principalmente interventiva.

Neste presente trabalho optamos por uma pesquisa de abordagem qualitativa, pois conforme aponta Martinelli (1999, p. 21) “[...] mais do que buscar índices, modas, medianas, buscassem significados, mais do que buscar descrições, buscassem interpretações, mais do que buscar coletas de informações, buscassem sujeitos e suas histórias”. Para conhecer de forma subjetiva a realidade dessas mulheres, uma dinâmica entre o mundo real e o sujeito que não podem ser traduzidos em números, assim, conhecendo os significados, as opiniões e os relatos de experiência da dupla ou tripla jornada das mesmas.

Para este estudo utilizou-se também a pesquisa bibliográfica, que segundo Marconi e Lakatos (2010), irá me nortear no caminho a ser seguido, e auxiliará a um conhecimento já existente, com a finalidade da pesquisadora ter um contato com o material amplo e ter uma base no que já tem descrito durante todo processo de estudo sobre a temática. Desse modo são fontes ricas com dados autênticos, por meio de consultas das leis e políticas sociais para mulheres, dados do IBGE, literatura básica das obras selecionadas sobre o tema proposto, participação de palestras, aulas e as reflexões com a orientadora.

Para a melhor compreensão sobre o tema abordado, a pesquisa foi desenvolvida em três categorias de análises, a saber: Trabalho, Gênero e Família, utilizamos um arcabouço teórico baseado em vários autores, dentre eles destaque Simone de Beauvoir (2009), Claudia Nogueira (2006), Ricardo Antunes (2009) e Friedrich Engels (2012).

Nesse sentido, para a pesquisadora relacionar a teoria com a prática optou-se pela pesquisa de campo que Marconi e Lakatos também ressaltam que é uma fase após o estudo bibliográfico que permitiu uma qualidade de conhecimento sobre o assunto estudado e que dessa forma define como:

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e /conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presumem relevantes, para analisá-los. (MARCONI; LAKATOS, 2010, p.169).

Nesse seguimento a pesquisa em questão foi desenvolvida em um *call center* na cidade de Fortaleza/CE e que não foi identificado o nome da empresa por motivo de resguardar a segurança das trabalhadoras que deram seus relatos à pesquisadora. Vale ressaltar que se trata de uma área de teleatendimento que está em grande expansão e incorpora uma significativa parcela do trabalho feminino, assim podendo contribuir com que essas funcionárias possam conciliar com outras atividades do dia a dia.

A escolha por esta unidade foi pelo acesso da pesquisadora e por justamente trabalhar no local, pesquisei as pessoas que estão no meu convívio e que aceitaram fazer a pesquisa. O contato que tenho direto com meu objeto de estudo, estabeleceu uma relação de aproximação em que percebi um número significativo de mulheres que se encaixavam no perfil do presente estudo.

A seleção dos sujeitos da pesquisa, foi a partir do contato com as funcionárias e aplicação de um questionário que estavam dentro do perfil de dupla ou tripla jornada de trabalho, com os seguintes critérios: ter entre 18 a 30 anos, ser colaboradora ativa a mais de um ano e concordar em participar da pesquisa ao assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido tanto pelo entrevistador quanto pelo entrevistado.

Para selecionar os sujeitos da pesquisa, apliquei um pequeno questionário do tipo misto, com perguntas claras e objetivas para melhor entendimento das entrevistadas, continha dados de identificação do sujeito, dentre eles, nome, idade, estado civil, escolaridade, tempo de trabalho, carga horária e que segundo definição de Haguette:

Pode-se definir questionário como técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado (HAGUETTE, 2007, p. 121).

Logo, após a coleta desses dados, realizei as entrevistas que foi do tipo semiestruturada de acordo com Minayo (2010, p. 64), “[...] combina perguntas fechadas e abertas, em que o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema em questão sem

se prender à indagação formulada”. Assim, a mesma é flexível nas questões, podendo incluir mais perguntas buscando pontos diferentes e em comum de cada mulher. Teve o critério de serem gravadas, pois facilitou a utilização dos trechos da fala das mesmas, em que foram feitos os posicionamentos teóricos, mas, mantendo o sigilo profissional em relação à identidade das entrevistadas.

Utilizei também a técnica de observação direta e participante que, segundo Minayo (2010, p. 70) é quando “o observador, no caso, fica em relação direta com seus interlocutores no espaço social da pesquisa, na medida do possível, participando da vida social deles, no seu cenário cultural, mas com finalidade de colher dados e compreender o contexto da pesquisa”. Assim, apliquei essa técnica pelo fato de estar inserida no grupo de funcionárias, no qual meu objeto de estudo pertence, observando as entrevistas, às falas, aos comportamentos entre outros. As abordagens foram feitas fora do horário de trabalho, por isso um dos critérios foi aceitação das funcionárias participarem da pesquisa, pela questão do tempo tiveram que ser em outro momento de acordo com a disponibilidade destas.

Nessa perspectiva utilizei o diário de campo, por ser um principal instrumento de trabalho de observação, no qual foi feita todas as anotações, relatando as observações feitas no decorrer da pesquisa (MINAYO, 2010). Uma técnica de suma importância em que registrei as informações coletadas do dia a dia, as dificuldades encontradas, as entrelinhas das falas dos sujeitos e que permitiu organizar todas as experiências para as análises.

Enquanto método de análise foi utilizado à hermenêutica dialética que busca, segundo Minayo (2002, p. 92), “[...] esclarecer as condições sob quais surge a fala”, pois tentou compreender a prática empírica dos atores de uma determinada realidade. Enquanto a hermenêutica buscou o sentido de várias formas, como do passado, das tradições, da subjetividade e do contexto histórico como um todo. A dialética busca as diferenças, as contradições para realizar uma crítica sobre estes, ambas têm o condicionamento histórico, articulando um caminho para fundamentar a pesquisa qualitativa.

Referente aos aspectos éticos, a pesquisadora esclareceu aos participantes o objetivo e método da pesquisa, a sua importância em participar da mesma, respeitando sua singularidade, informando-o que poderia desistir ao qualquer momento, mantendo o sigilo de sua identidade e informações pessoais. Portanto, para execução da pesquisa como mencionado anteriormente, a entrevistadora e o entrevistado assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

A presente pesquisa foi dividida em quatro capítulos, dos quais, o primeiro tratou de introduzir a pesquisa com a justificativa, objetivos e aspectos metodológicos básicos. Já o segundo foi intitulado Percurso Metodológico, que é abordado o desenvolvimento do trabalho desde a aproximação com o objeto e o caminho que sucedeu a pesquisa, até apresentação das participantes.

No terceiro capítulo abordamos as discussões sobre a inserção da mulher no mundo do trabalho, fazendo uma excursão analítica da categoria trabalho, com uma breve contextualização e as concepções de alguns autores que abordam a temática. E nos demais tópicos desse capítulo, foi abordado sinteticamente a trajetória da mulher trabalhadora destacando as formas de organização do capital.

No último capítulo retratamos sobre a família e os papéis “destinados” as mulheres diante dos relatos da pesquisa de campo. Pontuando algumas considerações sobre família e como a entrada da mulher do mundo do trabalho, especificamente na área de *call center* repercutiu na estrutura e dinâmica familiar. E por fim apresentamos as considerações finais, referências, apêndices e os anexos. Veremos, então, no próximo capítulo como ocorreu a aproximação com o objeto e apresentação das interlocutoras da pesquisa.

2 PERCURSO METODOLÓGICO

2.1 A aproximação com o objeto

O interesse de compreender a realidade de mulheres que trabalham conciliando sua vida profissional, familiar e social surgiu a partir do 4º semestre durante a disciplina de Pesquisa I, em que fomos instigados pela professora, a saber, qual área de interesse e o problema de investigação ao qual gostaríamos de pesquisar.

No início, a dificuldade que encontrei foi qual grupo de mulheres que iria servir de base para esse estudo? Em Pesquisa II foi definido o local em que iria realizar a pesquisa com ajuda das discussões da cadeira de Trabalho e Sociabilidade, que me fez questionar o cotidiano das mulheres que trabalham em *call center*.

Com a cadeira de Serviço Social e Processo de Trabalho, intensificou mais ainda sobre o tema, pois fui me identificando ao ler o livro “A Corrosão do Caráter”, de Richard Sennett, em que o autor relata como as mudanças no mundo do trabalho interferem na subjetividade do trabalhador, nas relações sociais, trazendo implicações na vida pessoal, familiar e no processo de formação do caráter.

Após a leitura do livro de Sennett, pude perceber que eu e muitas trabalhadoras estávamos vivendo essa realidade, pois carregamos uma sobrecarga de multitarefas, responsabilidades, desgastes físicos e mentais trazendo assim implicações e desafios em nossas vidas.

Diante da escolha do tema, partiu também do grande exemplo que tenho em minha mãe como citado na introdução dessa pesquisa. Assim, não tenho memória da presença do meu pai, por exemplo, em festinhas escolares e, inclusive, no dia dos pais sempre quem ia era a minha mãe. Sua ausência fez com que nunca fosse construído um vínculo afetivo causando-me assim sentimento de abandono, culpa e rejeição dele.

No começo foi difícil de entender o porquê uma pessoa fazer esse papel duplo em sua vida, carregar essa responsabilidade de ser pai e mãe. Por muitas vezes observei minha mãe exausta, trabalhando o dia todo, deixando eu e meu irmão com familiares para poder trabalhar fora e nos sustentar. Com muitas explicações, carinho e atenção fui compreendendo

que ela precisava se desdobrar, tentando conciliar várias tarefas para suprir todas as necessidades que eu tivesse, dando força, educação e incentivando a ser uma pessoa melhor.

Trazendo o exemplo da minha mãe para a realidade ao qual eu vivo também tento conciliar trabalhar, estudar, ser mãe e esposa. Outro elemento é a carência de atenção com meu esposo, pois ele não passa a semana comigo porque trabalha viajando, e os fins de semana, que eram para ser dedicados à família devido à rotina conturbada, uso para me dedicar ao estudo, pois a falta de tempo é um elemento incorporado à minha rotina e de muitas mulheres que vivem nessas realidades.

Assim gera uma sobrecarga porque saio bem cedo para deixar minha filha na escola, depois vou para faculdade, em seguida para o trabalho. Fico afastada da vida cotidiana dela, retornando para casa somente à noite, dando uma sensação de abandono, em decorrência de uma reunião ou festinhas escolares, me ausentando, assim reduzindo o contato entre mãe e filha em que sou bastante cobrada. Apesar dos desafios, com muito esforço e persistência sonho em terminar a faculdade, exercer a profissão e poder dar uma condição de vida melhor para minha família.

Portanto, aproximação com o objeto dessa pesquisa ocorreu da minha experiência como operadora de *telemarketing* em uma grande empresa de *call center*, que teve início no ano de 2011 até atualmente. O setor em que trabalho tem um quadro de dezenove funcionários dentre eles três supervisores, um auxiliar e quinze operadores de *telemarketing*. Desses trabalhadores, sete são homens e doze mulheres. Por se tratar de um setor pequeno, em alguns momentos de descontração da equipe de vez em quando nas conversas sempre surge desabafos não só em relação ao trabalho, mas também da vida pessoal de cada um.

Tentar entender como as mulheres trabalhadoras de *call center* conciliam os papéis socialmente atribuídos a estas, surgiu desse modo devido a essa vivência individual, das observações feitas no trabalho, que por muitas vezes vejo as funcionárias insatisfeitas, cansadas, com o psicológico abalado sem motivação de atuar mais na área de *call center*.

Desta forma, por levar uma vida de dupla ou tripla jornada me instigou a compreender mais sobre como essas mulheres trabalhadoras vivenciam tais atribuições na própria sociedade capitalista que impõem exigências de consumo, trabalhadores qualificados, assim gerando uma sobrecarga das mesmas. E, para garantir sua instabilidade profissional, submetem-se a essas multitarefas que além de mãe, esposa elas querem reconhecimento e

sonha com uma carreira e que o resultado da minha pesquisa vai ser uma resposta da realidade que vivo.

Outro ponto que me chama atenção é a incorporação feminina no mercado de trabalho, pois conseguimos um equilíbrio para dar conta de cumprir várias tarefas (família, casa, trabalho) e essa sobrecarga de papéis são as dificuldades sociais e econômicas assumidas por nós. Com base nesses relatos evidenciando as interferências na dupla ou tripla jornada de trabalho nas relações familiares e principalmente na percepção da minha filha, procuro compreender como as mulheres atuam frente às necessidades de sua realização pessoal, profissional e familiar.

É nesse sentido que apresento a relevância desse estudo, pois além de as mulheres representarem maior parte da população do País, conforme já salientado na introdução desta pesquisa, percebi várias mudanças ocorridas ao longo do tempo, no âmbito profissional, acadêmico, político e ainda conciliar a responsabilidade de ser uma boa mãe, esposa, dona de casa e ter um ótimo desempenho profissional. A seguir, retrato como foi a inserção em campo, destacando o trajeto percorrido, apresentando o campo e as angústias da pesquisadora.

2.2 A inserção em campo

O campo desta pesquisa conforme mencionado anteriormente, foi em uma empresa de *call center* na cidade de Fortaleza da qual também faço parte do quadro de funcionários. No entanto, para não interferir na relação do trabalho e pessoal, optei por selecionar as entrevistadas, como citado na introdução desse trabalho e logo após marcar um local para as entrevistas acontecer sem causar problemas em ambas às partes.

No dia 10 de agosto de 2017 fiz a minha primeira aproximação no campo com as meninas que trabalham no *call center*, especificamente as do setor no qual trabalho. No primeiro momento apresentei o questionário que foi utilizado para seleção do perfil dos sujeitos dessa pesquisa. Expliquei individualmente o motivo pelo qual estava aplicando esse instrumento e o objetivo do meu trabalho. Informei que as mesmas poderiam levar o questionário para responder em casa e no outro dia me entregar. Assim, as que estavam presentes no determinado momento aceitaram e se disponibilizaram a responder.

Foram aplicados oito questionários no qual selecionei de acordo com os critérios estabelecidos; pertencer ao quadro de funcionárias da empresa a mais de um ano, ter filho(a), ter idade de 18 a 30 anos e ter uma vida de dupla ou tripla jornada. Dos questionários entregues foram selecionadas duas trabalhadoras em que aceitaram e se dispuseram a conceder a entrevista.

Para não selecionar somente as meninas as quais tenho um convívio todos os dias, pedi indicações para as mesmas de outras funcionárias que tivessem o mesmo perfil adotado pela presente pesquisa, podendo ser de outros setores e turnos diferentes. Diante disso foram indicadas mais duas ao qual realizei as entrevistas.

A segunda aproximação foi após a seleção dos questionários no dia 11 de agosto, em que combinei com cada uma delas o dia para que eu fizesse a entrevista, ressaltando que tinha que ser fora do ambiente de trabalho e conforme a sua disponibilidade. Esse critério estabelecido para iniciar a pesquisa, ressalto que foi umas das minhas maiores angustias, pois a princípio queria fazer as entrevistas no próprio ambiente de trabalho, mas pude perceber que seria inviável e inconveniente para ambas as partes.

Então ficava me perguntando como, onde e qual o tempo que vou ter para entrevistar essas trabalhadoras? De certo modo essa relação do tempo teria que surgir possibilidades de acordo com a rotina de cada uma e a pesquisadora ir se adequando no horário disponibilizado. Ao marcar a data esclareci novamente o objetivo da pesquisa e informei que a entrevista tinha o critério de serem gravadas.

No mesmo momento fui surpreendida, pois todas se mostraram interessadas e felizes por estarem sendo entrevistadas, não esboçaram nenhuma reação negativa, ao contrário elas queriam que fosse filmada, mas expliquei a utilização do instrumento que era apenas para facilitar o trabalho da pesquisadora na hora de transcrever as entrevistas e posteriormente fazer as análises das falas sem que nenhuma fosse identificada.

Outra inquietude foi à preocupação de saber separar o sujeito pesquisador do sujeito profissional. Pois conforme citado anteriormente a pesquisa foi realizada na realidade em que vivo, com pessoas da minha rotina. De um lado eu sendo funcionária e de outro desenvolvendo um trabalho de pesquisadora. Então deixei bem claro o meu posicionamento e meu objetivo da pesquisa, sempre mantendo um distanciamento quando necessário para poder analisar e não se envolver tanto.

Dito isso, no livro *Individualismo e cultura* (1978)⁴, traz uma discussão relacionado à minha angústia supracitada da qual a ideia que sempre foi perpassada pelas ciências sociais é de que o pesquisador mantenha uma distância mínima, para que possa observar de forma imparcial a realidade do seu objeto, fazendo assim que seu trabalho tenha uma objetividade sem envolvimento nas conclusões. Mas, o autor Gilberto velho afirma que essa questão não é compartilhada em toda comunidade acadêmica e ao olhar dele, ser próximo do seu objeto de pesquisa não vai interferir no resultado final e não afetara a cientificidade do trabalho. Vejamos nas palavras do autor “[...] as noções de distância e objetividade, se de um lado nos torna mais modestos quanto à construção do nosso conhecimento em geral, por outro lado permite-nos observar o familiar e estudar sem paranoias sobre a impossibilidade de resultados imparciais, neutros” (VELHO, 1987, p. 129). Até porque o conhecimento da pesquisadora é pelo cotidiano rotineiro, alguns hábitos que aparentemente já se tornaram “normais”, ou seja, esta não tem conhecimento profundo da realidade de cada uma.

Então surgiu a indagação será que saberei relacionar e fazer as análises da pesquisa? Pois, mesmo sabendo que a pesquisa é em um ambiente familiar, que tem essas limitações de saber separar a pesquisadora da funcionária.

Isso mostra não a feliz coincidência ou a mágica do encontro entre o pesquisador e objeto com que tenha afinidade, mas sim o caráter de interpretação e a dimensão de subjetividade envolvidas nesse tipo de trabalho. A “realidade” (familiar ou exótica) sempre é filtrada por determinado ponto de vista do observador, ela é percebida de maneira diferenciada. Mais uma vez não estou proclamando a falência do rigor científico no estudo da sociedade, mas a necessidade de percebê-lo enquanto objetividade relativa, mais ou menos ideológica e sempre interpretativa. (VELHO, 1987, p. 129)

Assim, o pesquisador carrega toda sua subjetividade podendo realizar uma boa pesquisa sem medo de analisar o familiar e obter um bom resultado. Fazer uma pesquisa em que teoricamente você pensa que conhece muito bem o local e as pessoas do seu cotidiano é necessário passar por esse processo de estranhamento, por que, se partir do pressuposto que você sabe de tudo, então não teria sentido a realização desta pesquisa. Desse modo, assumir o lugar da pesquisadora diante do seu objeto, tem-se um aspecto de grande relevância para o que o autor chama de objetividade nas relações sociais, devendo estes, ser buscado a partir do olhar.

⁴ Livro “Individualismo e Cultura”, de Gilberto Velho (1978).

Nesse contexto a presente pesquisa como dito anteriormente, foi realizada em uma *call center* de Fortaleza composto aproximadamente por 1.100 funcionários, onde 70% são mulheres e 30% homens. Como o trabalho na cuja empresa é realizada pela maioria do público feminino, trabalhando todas em equipe e que cada uma possui interesses e características em comum, a pesquisa desenvolvida mostrou algumas particularidades dessas profissionais, buscou sempre relacionar sua vida profissional com a familiar, destacando as suas realizações, conquistas e reconhecimento como sujeitos da própria história. A seguir apresento as trabalhadoras da qual foram selecionados de acordo com o perfil estabelecido pela pesquisadora e como foi o percurso das entrevistas.

2.3 As interlocutoras da pesquisa

Os perfis da maioria das trabalhadoras são jovens com idade de 20 a 30 anos, foram entrevistadas quatro pessoas cujos nomes foram preservados, ressaltando que serão chamadas por seu sobrenome, a fim de manter o anonimato dessas mulheres. Duas delas são estudantes universitárias, uma já concluiu a graduação e a outra tem o nível médio completo.

A primeira trabalhadora que aceitou a participar foi Sousa, 24 anos, casada, está com seu marido há 11 anos, tem um filho de 05 anos e trabalha no *call center* há 1 ano e 4 meses. Faz graduação na área de administração e está cursando o 2º semestre.

No dia 10 de agosto de 2017, conversei com Sousa para verificar a disponibilidade da mesma e o dia que poderíamos marcar para a realização da entrevista. Como o tempo é algo que falta na rotina dessas mulheres, a opção que foi viável para a mesma que a entrevista acontecesse após o horário de trabalho, no caso a partir das 19h na praça da igreja de Fátima, localizado na Avenida Treze de Maio por ficar próximo da faculdade onde ela estuda e começa a aula às 20h.

Assim marcamos o encontro para o dia 16 de agosto, mas no percurso até o local fomos conversando e observei que a minha entrevistada estava muito cansada, então perguntei se ela estava sentindo-se bem para conceder a entrevista ou queria remarcar para outra ocasião. Sousa ficou um pouco constrangida por assumir que estava exausta e por desmarcar a entrevista, mas informei que não tinha problema, entendia perfeitamente o motivo e que seria bom remarcar, pois a exaustão faria com que as respostas fossem incompletas.

No dia 21 de agosto data remarcado pela trabalhadora Sousa, após saímos do trabalho às 19h fomos para o local combinado. Na praça tinha poucas pessoas, algumas conversando e outras caminhando. Começamos a entrevista às 19h10, suas respostas foram sucintas, mas de grande valor e de suma importância para o desenvolvimento desta pesquisa.

A segunda se chama Mendes, 22 anos, solteira, tem uma filha de 7 anos e trabalha na empresa como *telemarketing* há 4 anos. Faz graduação em Serviço Social, cursando o 8º semestre. Entrei em contato com ela dia 21 de agosto para marcar o dia, local e horário da entrevista. Foi sugerido pela participante que fosse realizada na faculdade, por ela estudar e fazer o mesmo curso da pesquisadora. Então agendamos para o dia 22 de agosto, uma terça-feira, após a aula, por se tratar de um local mais tranquilo e de bom acesso para ambas às partes.

A entrevista não aconteceu no dia marcado, pois surgiu um imprevisto com a Mendes, teve que sair mais cedo da aula para resolver um assunto pessoal e que acabamos depois remarcando para o dia 24 de agosto. No dia marcado, na faculdade enquanto ela aguardava sua vez para orientação do TCC (Trabalho Conclusão de Curso), a pesquisadora começou a entrevistá-la e a conversa foi bem desenvolvida e bastante proveitosa.

A terceira chama-se Oliveira, 30 anos, tem dois filhos um de 12 anos e outra de 2 anos, casada, trabalha na empresa há 6 anos e sua escolaridade é o segundo grau completo.

No dia 21 de agosto também entrei em contato com a participante Oliveira para agendar o dia da entrevista e saber qual o local mais viável. Por ela trabalhar no turno da noite e cuidar dos filhos no dia, perguntou se teria a possibilidade de a entrevista acontecer no estacionamento do trabalho pela comodidade e a falta de tempo, antes do horário da mesma no caso às 18h. Informei que iria verificar um dia com minha supervisora para entrar no trabalho uma hora mais cedo para sair antes das 19h, cujo horário da sua entrada.

No dia seguinte conversei com minha supervisora sobre a possibilidade de entrar no trabalho de 12h00min as 18h00min, porque precisaria resolver um assunto pessoal. Então foi disponibilizada pela supervisora a flexibilidade do horário, mas que eu avisasse o dia que iria precisar. À noite conversei com a participante para ela marcar o dia, pois em questão do horário já tinha dado certo. O dia marcado foi 24 de agosto em que ficou combinado da mesma chegar às 18h antes do seu horário e a pesquisadora sair às 18h conforme já mencionado acima.

Dia 24 a entrevista com oliveira aconteceu às 18h30, pois ela atrasou-se por conta do trânsito, fazendo assim com que a entrevista quase não acontecesse, mas pediu que fosse realizada naquele dia mesmo para não ser remarcado e não teria problema se ultrapassasse seu horário de entrada. Apesar de todos os empecilhos a entrevista foi muito boa e agregou muitos conhecimentos para essa pesquisa.

A quarta e última selecionada se chama Mota, 22 anos, solteira, tem uma filha de 1 ano e 4 meses, graduada em turismo e trabalha na empresa há 3 anos e 4 meses. Essa participante foi indicada pela entrevistada Mendes e ela trabalha no turno da manhã.

No dia 24 entrei em contato com Mota expliquei o objetivo e motivo da pesquisa e perguntei se aceitava participar da pesquisa. Na mesma hora tive um retorno positivo e empolgante de que adoraria dar sua contribuição. Então marcamos o dia da entrevista e o local escolhido foi também no estacionamento da empresa ao qual seria mais acessível para ambas as partes.

Dia 1 de setembro foi escolhido pela participante para realizar a entrevista, e mais uma vez a pesquisadora teve que se adaptar ao horário e dia marcado. Nesse dia a pesquisadora trocou o horário de trabalho para o turno da manhã para se adequar ao horário da entrevista que foi depois das 13h, quando a integrante larga do trabalho. Dessa forma, as duas trabalharam pela manhã e ao sair do horário de trabalho a entrevista foi realizada com sucesso.

A seguir apresento um quadro resumo do perfil das entrevistadas de forma sucinta, disposto na Tabela 1, as quais compõem o perfil adotado pela pesquisadora para a realização das entrevistas.

Tabela 1. Perfil das trabalhadoras de *Call Center*

Identificação	Idade	Estado Civil	Filhos	Escolaridade	Tempo que trabalha na empresa
Sousa	24	Casada	1	Superior incompleto	1 ano e 04 meses
Mendes	23	Solteira	1	Superior incompleto	4 anos
Oliveira	30	Casada	2	Ensino Médio Completo	6 anos
Mota	22	Solteira	1	Superior completo	3 anos e 4 meses

Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

Como podemos observar no quadro acima as quatro trabalhadoras que aceitaram participar da pesquisa são jovens entre 22 anos a 30 anos, são mães, duas delas estão estudando as outras duas não, mas levam uma vida de dupla ou tripla jornada de trabalho. Quanto ao tempo de atuação na empresa de *Call Center* varia de 1 a 6 anos. O próximo capítulo tem como objetivo conceituar a categoria trabalho, como vem ocorrendo a trajetória da mulher em relação ao mundo do trabalho.

3 DISCUSSÕES SOBRE A INSERÇÃO DA MULHER NO MUNDO DO TRABALHO

3.1 Conceituando a categoria trabalho

Não é possível discutir sobre as novas configurações dos papéis femininos no mundo contemporâneo sem primeiramente falar sobre a categoria trabalho. Assim, trazemos uma breve contextualização e as concepções de alguns autores que abordam a temática. O trabalho apresenta um papel necessário para estruturação e reprodução da sociedade, através dele o homem transforma os elementos materiais para a sua sobrevivência. Dessa forma, se desenvolveu em diferentes sociedades e épocas distintas, mas ainda continua sendo tema muito debatido a fim de entender suas transformações. Albornoz ressalta a palavra trabalho:

[...] se origina do latim *tripalium*, embora outras hipóteses a associam a *trabaculum*. *Tripalium* era um instrumento feito de três paus aguçados, algumas vezes ainda munidos de pontas de ferro, no qual os agricultores bateriam o trigo, as espigas de milho, o linho, para rasga-los e esfiapá-lo. A maioria dos dicionários, contudo, registra *tripalium* apenas como instrumento de tortura, o que teria sido originalmente, ou se tornado depois (ALBORNOZ, 2008, p.10).

Albornoz (2008) afirma, também, que trabalho tem outros significados, como o esforço nas obras de arte, o serviço de uma repartição burocrático, os deveres escolares dos alunos e até mesmo o processo de nascimento de uma criança, como também pode significar alguma dificuldade. Assim, para entender o que significa o termo trabalho, precisamos compreender a origem da palavra que pode estar relacionado de diferentes sentidos e conotações, conforme ambas as definições citadas acima podemos dizer que varia de acordo com o contexto social e histórico.

Para Marx “o trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza” (2013, p. 326). Assim, Marx afirma que é a partir do trabalho que o homem se caracteriza e produz sua vida material, distinguindo do labor animal.

Ele se confronta com a matéria natural como uma potência natural [Naturmacht]. A fim de se apropriar da matéria natural de uma forma útil para sua própria vida, ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e

pernas, cabeças e mãos. Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento [...] (MARX, 2013, p. 326-327).

Então essa compreensão ontológica de Marx é caracterizada pela relação do homem com a natureza. É também a partir do trabalho que o homem transforma a natureza para suprir suas necessidades humanas e sociais.

Engels (1999) em seu ensaio “o papel do trabalho na transformação do macaco em homem” discute sobre o trabalho destacando que as mãos dos homens é que vão transformar a natureza em objetos e mercadorias. Em suas palavras, “o número e a disposição geral dos ossos e dos músculos são os mesmo no macaco e no homem, mas a mão do selvagem mais primitivo é capaz de executar centenas de operações que não podem ser realizadas pela mão de nenhum macaco” (ENGELS, 1999, p. 6-7). Assim, a mão do homem era fundamental ao trabalho, para produzir, necessitando de habilidades e flexibilidade para o seu sustento.

Engels ressalta, também, que as primeiras expressões do trabalho, das suas formas mais primitivas, instintivas e animais ocuparam um papel fundamental na “transformação do macaco em homem” E que com desenvolvimento e adaptação da mão, esse órgão torna-se produto do trabalho, em suas palavras:

Unicamente pelo trabalho, pela adaptação a novas e novas funções, pela transmissão hereditária do aperfeiçoamento especial assim adquirido pelos músculos e ligamentos e, num período mais amplo, também pelos os ossos; unicamente pela aplicação sempre renovada dessas habilidades transmitidas a funções novas e cada vez mais complexas foi que a mão do homem atingiu esse grau de perfeição que pôde dar a vida, como por artes de magia, aos quadros de Rafael, as estatuas de Thorwalden e a música de Paganini. Mas a mão não era algo com existência própria e independente. Era unicamente um membro de um organismo íntegro e sumamente complexo. E o que beneficiava a mão também a todo o corpo servido por ela [...] (ENGELS, 1999, p. 8).

Desta forma, o autor coloca que por meio do trabalho o homem de geração em geração foi construindo suas habilidades manuais, se adaptando a natureza e ampliando seu desenvolvimento com a mão. Essa transformação foi de suma importância para progressão do homem. Ainda segundo o autor em questão:

O domínio sobre a natureza que tivera início com o desenvolvimento de mão, com o trabalho, ia ampliando os horizontes do homem, levando-o a descobrir constantemente nos objetos novas propriedades até então desconhecidas. Por outro lado, o desenvolvimento do trabalho ao multiplicar os casos de ajuda mútua e de

atividade conjunta, e ao mostrar assim as vantagens dessa atividade conjunta para cada indivíduo, tinha que contribuir forçosamente para agrupar ainda mais os membros da sociedade. Em resumo, os homens em formação chegaram a um ponto em que tiveram necessidade de dizer algo uns aos outros. A necessidade criou o órgão: a laringe pouco desenvolvida do macaco foi se transformando, lenta mais firmemente, mediante modulações mais perfeitas, enquanto os órgãos da boca aprendiam pouco a pouco a pronunciar um som articulado após outro [...] Primeiro o trabalho, e depois dele e com ele a palavra articulada, foram os dois estímulos principais sob cuja influencia o cérebro do macaco foi se transformando gradualmente em cérebro humano [...] o desenvolvimento do cérebro e dos sentidos a seu serviço, a crescente clareza de consciência, a capacidade de abstração e de discernimento cada vez maiores, reagiram por sua vez sobre o trabalho e a palavra, estimulando mais e mais o seu desenvolvimento (ENGELS, 1999, p. 9-13).

Assim, para o pensador, o homem de acordo com suas necessidades foi desenvolvendo inúmeras habilidades, transformando sua forma de ser, sua fisionomia e as relações com outros, separando o homem do macaco dando sua forma de “homem acabado”, um novo ser, o ser social surgindo assim a sociedade (ENGELS, 1999).

Nessa perspectiva e na comunidade primitiva, Mendel (1978) relata que a organização do trabalho era para garantir a sobrevivência da coletividade, na qual homens e mulheres viviam da caça e da coleta de alimentos, não havia desigualdades. Com a Revolução Neolítica, começaram a ser feitos instrumentos de trabalho pelo homem, que no começo eram feitos de pedra polida, depois foram transformadas em machado, lança, entre outros. Com essas descobertas dos instrumentos de trabalho e de novas técnicas, o homem começou a transformar a natureza em benefício próprio e passou a produzir mais do que precisavam para sobreviverem.

Diante desse contexto, o trabalho foi se tornando cada vez mais central para sua sobrevivência e convivência. Netto e Braz (2012, p. 42-44) citam que o trabalho “[...] transforma matérias naturais em produtos que atendem às suas necessidades. Essa transformação é realizada através da atividade. [...] que é uma atividade projetada, teleologicamente direcionada, ou seja: conduzida a partir do fim proposto pelo sujeito”. Através do trabalho é que a humanidade passou a existir, com esse processo histórico surgiu o ser social que, segundo os autores, complementam o avanço do processo de trabalho:

O trabalho aparece como a objetivação primária e “ineliminável” do ser social a partir da qual surgem, através de mediações cada vez mais complexas, as necessidades e possibilidades de novas objetivações. O trabalho porem permanece como a objetivação, que se estruturam no processo de humanização [...] (NETTO; BRAZ, 2012, p. 52-53).

Diante disso, concordo com as ideias de Marx quando o mesmo dá o exemplo da diferenciação do ser social, que realizam suas atividades pela consciência:

Pressupomos o trabalho numa forma em que ele diz respeito unicamente ao homem. Uma aranha executa operações semelhantes à do tecelão, e uma abelha envergonha muitos arquitetos com a estrutura de sua colmeia. Porém, o que desde o início distingue o pior arquiteto da melhor abelha é o fato de que o primeiro tem a colmeia em sua mente antes de construí-la com a cera (MARX, 2013, p. 327).

Portanto, Marx faz essa distinção para dizer que o processo do trabalho é que distingue o homem do animal, pois os animais agem de forma instintiva produzindo sempre o mesmo para sua sobrevivência. Enquanto o homem produz coisas novas extraídas da natureza porque planeja em sua mente, antes de pôr em prática, antes de construir o projeto, ou seja, usa a consciência, por esse motivo o trabalho é propriamente humano.

Sergio Lessa (2012) fazendo uma reflexão sobre a ontologia do ser social baseado em Luckács destaca que a categoria trabalho é a protoforma do agir humano, pois precisa de ferramentas e habilidades para transformar a natureza, assim o homem se transforma também. Mas, para trabalhar precisa usar a consciência que é uma condição do trabalho. O pensamento, o trabalho e a consciência é que irão possibilitar a diferenciação deste ser. Desta forma, para o autor, o trabalho é a categoria fundamental do ser social, capaz de transformar o meio ambiente e a forma de se organizar em trabalho.

Assim, a comunidade primitiva proveu o surgimento do excedente econômico, o desenvolvimento das forças produtivas (conjuntos de elementos como meios de trabalho, objetos e a força de trabalho) levaram à dissolução da comunidade, o que fez o homem produzir mais do que consumia, gerando assim um excedente, tornando compensador escravizar. Esse sistema escravista teve base na civilização grega e deu continuidade no Império Romano que, apesar de toda crueldade em relação à comunidade primitiva, foi um passo historicamente dado, introduzindo a propriedade privada e a exploração do homem pelo homem, estimulando o comércio (NETTO; BRAZ, 2012).

O período de transição para o modo de produção feudal era uma sociedade polarizada entre senhores e servos, e a condição de trabalho eram feitos de compromissos mútuos, onde os servos trabalhavam em troca da proteção dos seus senhores. Nesse modo de produção o que determinava a riqueza era quem possuía os lotes de terras e quem não detinha utilizava-se da mão de obra para garantir sua sobrevivência (NETTO; BRAZ, 2012)

Com base nesse contexto, pode-se dizer que o trabalho é o que move as relações sociais, pois, com sua capacidade de pensar e modificar a natureza e a si mesmo, criam-se novas possibilidades e necessidades. Diante disso, na sociedade capitalista o trabalho sofre alteração a partir do momento em que a mão de obra humana é apropriada pelos meios de produção e o homem passa a ser visto como instrumento para acumulação de capital, exercendo um trabalho alienado e explorado, deixando de ser dono daquilo que produz (LESSA, 2012).

Com a transição do sistema feudal para o capitalismo, essas mudanças aconteceram de formas variadas em específico no sistema econômico. Surgem então, as fábricas, utilizando máquinas a vapor, obtendo-se uma maior produtividade e a divisão do trabalho pelo aumento da produção. Nesse cenário, inicialmente a ideia era a obtenção de lucros, o trabalhador era visto só como uma parte do processo produtivo e não como um trabalhador humano digno.

O capitalismo foi e continua sendo um sistema cuja ferramenta mais usada é a exploração da mão de obra, devido à concentração de riquezas nas mãos dos grandes capitalistas. Diante disso, Netto e Braz (2012, p. 96) descrevem “[...] o capitalista é proprietário dos meios de produção, mas não é ele quem trabalha – ele compra a força de trabalho que, com os meios de produção que lhe pertencem, vai produzir mercadorias”.

Marx em sua obra já fazia essa distinção em relação capital-trabalho, em que o capitalista compra a mercadoria força de trabalho mediante o salário e o trabalhador com o dinheiro recebido em troca obtém os produtos necessários para sua sobrevivência, no qual observou que essa mercadoria além de haver o valor de uso, há também o valor de troca. Em relação ao valor de uso entende-se que:

A utilidade de uma coisa faz dela um valor de uso. Mas essa utilidade não flutua no ar. Condiçãoada pelas propriedades do corpo da mercadoria [Warenkörper], ela não existe sem esse corpo. [...] esse seu caráter não depende do fato de apropriação de suas qualidades uteis custar muito ou pouco trabalho aos homens. Na consideração do valor de uso sempre será pressuposta sua determinidade [Bestimmtheit] quantitativa. [...] o valor de uso se efetiva apenas no uso ou no consumo. Os valores de uso formam o conteúdo material da riqueza, qualquer que seja a forma social desta (MARX, 2013, p. 158).

Assim para a sociedade capitalista o que predomina não é o valor de uso e sim o valor de troca, pois nele o capitalista vai se apropriar da quantidade do trabalho humano, em

outras palavras o tempo necessário para produzir a mercadoria. Desse modo, entende-se por valor de troca:

O valor de troca aparece inicialmente como a relação quantitativa, a proporção na quais valores de uso de um tipo são trocados por valores de uso de outro tipo, uma relação que se altera constantemente no tempo e no espaço. Por isso o valor de troca parece algo acidental e puramente relativo, um valor de troca intrínseco, imanente a mercadoria (MARX, 2013, p. 158)

Assim, considerando o conceito de Karl Marx, o valor de troca de uma mercadoria é determinado “por meio da quantidade de substancia formadora de valor”, no caso o trabalho. “A própria quantidade de trabalho é medida por seu tempo de duração, e o tempo de trabalho possui, por sua vez, seu padrão de medidas em frações determinadas de tempo, como hora e dia etc.” (MARX, 2013, p. 161).

Portanto, no processo de trabalho em que o trabalhador trabalha além do necessário, não cria valor nenhum para o próprio trabalhador, mas, para o capitalista é gerado a mais valia, mas conhecido como trabalho excedente, ou seja, o valor em que o trabalhador assalariado cria acima do valor da sua força de trabalho e é exatamente através do valor não pago aos trabalhadores que o capitalista enriquece (MARX, 2013).

Podemos compreender então que a mais-valia é a forma de exploração do capitalismo sobre o trabalhador, em que Marx percebeu outra forma do capitalista aumentar o nível dessa exploração, denominou dois modelos de mais valia, a absoluta e a relativa. Assim define a mais-valia absoluta a partir da exaustão das horas de trabalho, em suas palavras:

A extensão da jornada de trabalho além do ponto em que o trabalhador teria produzido apenas um equivalente do valor de sua força de trabalho, acompanhada da apropriação desse mais-trabalho pelo capital – nisso consiste a produção do mais-valor absoluto. Ela forma a base geral do sistema capitalista e o ponto de partida da produção do mais-valor relativo (MARX, 2013, p 707).

Enquanto a segunda forma de mais-valia, chamada de relativa, é aplicada através da tecnologia, em que aumenta o número de máquinas, mas a quantidade de trabalhadores e o salário continua o mesmo, assim cortando o valor da força de trabalho. Nas palavras de Marx (2013, p.107) “a produção do mais-valor relativo revoluciona inteiramente os processos técnicos do trabalho e os agrupamentos sociais”, portanto esse modo de produção capitalista cria seus próprios métodos, meios e condições. Surge e desenvolve sobre a base da subsunção formal do trabalho sob o capital.

Assim os valores atribuídos ao trabalho e ao processo de produção foram e são ainda inferiores ao valor cobrado ao produto final, gerando bastante lucro para o capitalista. Hoje se percebe a alienação do trabalho, que segundo Marx (2013) é um processo que desumaniza o ser humano, transformando-o em máquinas por não se reconhecer no produto final e não poder usufruir da mercadoria feita.

Concluimos que a mais valia é o processo em que o sistema capitalista encontrou para atingir o lucro com a venda da força de trabalho, no qual o homem trabalha para garantir sua sobrevivência e a reprodução da mais-valia. Então, entende-se dessa relação dada ao capital, que enquanto maior a mais-valia produzida pela força de trabalho, maior será o grau de exploração dos trabalhadores empregados. É neste processo de aprofundamento do sistema capitalista que acontece a inserção da mulher no mercado de trabalho e que trataremos mais no item a seguir, discorreremos um pouco sobre a história da mulher na sua colocação no mundo do trabalho.

3.2 Mulher: do lar para o mundo do trabalho

Nesse tópico foi abordada a trajetória da mulher trabalhadora sinteticamente decorrendo da história das fases anteriores a idade contemporânea, destacando como se deu as formas de produção ao longo do tempo. De como ocorreu sua passagem do âmbito privado para o público e também as formas de exploração sobre trabalho e gênero, mas especificamente relacionado à mulher, um conhecimento que ao longo do tempo passa por várias discussões e debates.

Assim, no dicionário Michaelis (2000), gênero é a “flexão pela qual se exprime o sexo dos seres; Agrupamento de indivíduos que possuem caracteres em comuns.” De acordo com essa definição, podemos dizer que é historicamente os padrões destinados à mulher e ao homem.

Connell e Pearse (2015, p. 46) afirmam também que o termo “gênero” “[...] significa a diferença cultural entre mulheres e homens, baseada na divisão entre fêmeas e machos. A dicotomia e a diferença são a substância dessa ideia. Os homens são de Marte e as Mulheres são de Vênus.” Toda discussão sobre gênero enfatiza nessa dicotomia, dessa divisão de ambos

os sexos, das diferenças sociais e psicológicas, mas acima de tudo nas relações sociais no qual todos atuam.

Para Beauvoir (2009, p. 361) “ninguém nasce mulher: torna-se mulher. Nenhum destino biológico, psíquico, econômico define a forma que a fêmea humana assume no seio da sociedade”, assim é a civilização que elabora o produto do que é homem e mulher, esse estereótipo pode sofrer várias alterações dependendo da cultura, da época ou da tradição de várias sociedades.

A mulher, segundo a Bíblia é apresentada com causadora do pecado original. Durante muito tempo as crenças religiosas deixaram as mulheres inferiores aos homens, criando assim sociedades altamente patriarcais. As mulheres então assumiam papéis de subordinadas, cumprindo suas tarefas domésticas, como destaca a autora Simone de Beauvoir:

[...] a mulher não é mais emprestada por um clã a outro; ela é radicalmente tirada do grupo que nasceu e anexada a do esposo; ele compra-a como compra uma rês ou um escravo e impõe-lhe as divindades domésticas [...] a mulher não é elevada a dignidade de pessoa; ela própria faz parte do patrimônio do homem, primeiramente do pai e em seguida do marido (BEAUVOIR, 2009, p. 123).

Desde as fases pré-capitalistas as mulheres já desenvolviam várias atividades dentre elas no campo, manufatura, atividades domésticas, comércios entre outras. Eram de suma importância para geração de riqueza assim com as crianças na época também exercia o papel fundamental nessa produção.

Assim, Nogueira (2004) pontua que na idade média conforme a hierarquia de classes e de idades já se tinha uma divisão de trabalho feminino naquele contexto. As solteiras eram encarregadas de lavar e tecer, enquanto as mães eram responsáveis pelos cuidados das crianças e as mulheres de meia idade executavam atividades com adolescentes e cozinhavam. Já as mulheres dos camponeses e servos eram dedicadas a família, atividade doméstica e agricultura.

Na idade moderna, a autora relata que as atividades femininas foram ampliadas do âmbito privado para o público, em que passaram a trabalhar fora de casa vendendo produtos no mercado e no comércio como vendedoras ambulantes, além de trabalharem como amas e lavadeiras. Entretanto caso o trabalho de alguma forma dificultasse o cuidado com os filhos,

as mesmas dependendo da necessidade financeira e familiar preferiam deixar seus filhos com amas de leite para não desistirem do emprego (idem, 2004).

Nesse contexto, o trabalho da mulher refletia-se a migração do campo para a cidade em que se dava o início da revolução industrial surgindo assim o proletariado feminino. Contudo, a força do trabalho feminino, ao tentarem ingressar nas fábricas, eram motivos de preconceitos por parte dos homens, fazendo com que algumas delas continuassem no âmbito doméstico, principalmente trabalhando nas casas das mulheres burguesas (NOGUEIRA, 2004).

Com a Revolução Industrial do século XVIII e com emancipação das cidades a mulher assume novos perfis. Junto com seu marido e filhos são obrigados a sair de casa e trabalharem para complementar a renda familiar e conseguirem sobreviver, entretanto recebendo salários inferiores à dos homens e atribuindo mais uma responsabilidade para a mulher, além de cuidar da casa, do marido e dos filhos, ela também é operária.

Diante disso, no século XIX, com o desenvolvimento tecnológico, das máquinas e da produção de mercadorias foi intensificado a inserção da mulher no mercado de trabalho, pois a “[...] a maquinaria pode dispensar o uso da força muscular” (NOGUEIRA, 2004, p. 8). Em outras palavras, com a industrialização o homem depende agora das máquinas e junto com esse processo deu-se a inserção feminina definitiva.

Na transição do século XIX ao XX, no modo de produção capitalista nascem duas formas de organização do processo de trabalho chamado de Taylorismo e Fordismo, em que “permitiu a intensificação da força de trabalho feminino, além de enorme exploração da força de trabalho infantil” (NOGUEIRA, 2006, p.165). Com características cujos elementos de estagnação da tecnologia, a queda da taxa de lucros das empresas que faziam uso do sistema e a diminuição da produtividade da força de trabalho.

O capitalismo, com o aumento da apropriação da mais-valia, fortaleceu seu campo produtivo de exploração, agregando as mulheres e crianças nesse espaço, impulsionando ainda mais a precarização de toda classe trabalhadora. Nesse momento ocorre a redução salarial para os trabalhadores e amplia o que Marx chama de exército industrial de reserva.⁵

⁵ É criada pelo simples processo que “libera” constantemente parte dos trabalhadores, por métodos que reduzem o número de trabalhadores ocupados em relação a produção aumentada. Toda a forma de movimento da indústria moderna deriva, portanto da transformação constante de uma parte da população trabalhadora em mão de obra desempregada ou semiempregada [...] não basta de modo algum a quantidade de força de trabalho disponível fornecida pelo crescimento natural da população. Ela necessita, para assegurar sua liberdade de ação, de um exército industrial de reserva independente

Então, com a inserção da mulher no sistema produtivo, ela torna-se trabalhadora assalariada, substituindo os adultos por crianças e homens por mulheres, assim intensificando a força de trabalho feminino (NOGUEIRA, 2006).

Nesse contexto o modo de produção capitalista, como citado acima, gerou esses dois processos de trabalho: Taylorismo/Fordismo. O termo Taylorismo foi criado porque seu inventor se chamava Taylor e era baseado a eliminar movimentos desnecessários e melhorar desempenho da organização após observação do mesmo em relação aos trabalhadores. Dessa forma, os funcionários teriam que executar somente sua função em menor tempo, sem saber como chegaria ao produto final. O trabalhador era monitorado segundo o tempo de produção, fazendo assim com que a gerencia ficasse mais presente nas atividades dos trabalhadores. Esse processo ficou conhecido com divisão técnica do trabalho, em que o engenheiro Frederick Taylor constatou que os trabalhadores deveriam ser organizados de forma sistematizada.

Enquanto o Fordismo inicialmente constituía uma forma de produção e gerenciamento, implantado pelos métodos do Taylorismo, organizando o trabalho em uma forma de produção hierarquizada. Seu criador foi Henry Ford, tinha como objetivo o aumento da produção gerando um grande número de consumidores. Sua principal característica foi à introdução das linhas de montagens em que cada trabalhador se especializava em uma determinada função no processo de produção, enquanto o produto fabricado era descolado por uma espécie de esteira, em outras palavras às máquinas ditavam o ritmo do trabalho (NOGUEIRA, 2004).

Dessa maneira esses dois polos de produção capitalista fez com que os donos do capital não só regulassem o ritmo do trabalho (cronometro Taylorista), mas controlavam a vida privada dos trabalhadores (fordismo), através de medidas educativas. Ricardo Antunes (2009) também analisa esse momento declarando que o binômio Taylorismo/Fordismo indica de maneira sintética

[...] a expressão dominante do sistema produtivo e de seu respectivo processo de trabalho, que vigorou na grande indústria, ao longo praticamente de todo o século XX, sobretudo a partir da segunda década, baseava-se na produção em massa de mercadorias, que se estruturava a partir de uma produção mais homogeneizada e

dessa barreira natural. (MARX, 2013, p. 708-710), em outras palavras os desempregados constituem o exército industrial de reserva do capitalismo.

enormemente verticalizada. Na indústria automobilística Taylorista e fordista, grande parte da produção necessária para a fabricação de veículos era realizada internamente, recorrendo-se apenas de maneira secundária ao fornecimento externo, ao setor de autopeças. Era necessário também racionalizar ao máximo as operações realizadas pelos trabalhadores, combatendo o “desperdiço” na produção, reduzindo o tempo e aumentando o ritmo de trabalho, visando a intensificação das formas de exploração (ANTUNES, 2009, p. 38-39).

Esse binômio segundo Nogueira (2009) além de sua tecnologia de dominação, de disciplina do corpo e das grandes exigências físicas resultou na atividade mental de separar o trabalho manual do trabalho intelectual. Desse modo os trabalhadores participam do processo integral do trabalho, sem se dar conta da sua função para realização do produto final.

A principal característica desses modelos era que, suportavam uma grande quantidade de trabalhadores nas fábricas, eram submetidos a condições de explorações, pois trabalhavam até 12 horas por dia, mas eram contratados com seus direitos trabalhistas.

O enfraquecimento dos modelos Taylorista/Fordista apresentou alterações no mundo do trabalho diante do novo padrão de acumulação flexível sob orientação neoliberal o que incidiu na precarização das relações trabalhistas. Desta forma se apropriando do trabalho feminino ocorrendo assim a divisão sexual do trabalho por meio das desigualdades salariais, funções desqualificadas quando se trata do público feminino (idem, ibidem).

No século XX a mulher muda sua forma de ser, historicamente vai se construindo. Beauvoir (2009, p.13) destaca em sua obra “O Segundo Sexo”, “[...] não sabemos mais exatamente se ainda existem mulheres, se existirão sempre, se devemos ou não desejar que existam que lugar ocupa ou deveriam ocupar no mundo.” Onde ressalta que para ser mulher, não precisa ser necessariamente do sexo feminino.

Com a inserção do sistema capitalista, a mulher ganha espaço no mercado de trabalho, tornando-se mão de obra barata, sob a alegação de que a mulher precisava ser sustentada pelo marido. Apesar das conquistas das mulheres, a mulher contemporânea continua a sofrer preconceitos, mesmo com tanta luta valorização social, econômica e identitária. Muitas acordam cedo, cuidam dos afazeres domésticos antes de levar seus filhos à escola, atuam no mercado de trabalho, preocupam-se com a formação acadêmica e profissional, cuida do seu marido, com tudo isso a mulher em toda sua trajetória se mostra forte, uma guerreira.

Assim, pode-se constatar que toda luta da mulher não pode ser vista somente como de interesse próprio ou do público feminino. Para que haja uma verdadeira transformação, é necessária a contribuição de toda sociedade, principalmente na conscientização das questões imposta pelo capitalismo, como a “mulher moderna”, que são vistas como multifuncionais, mas que na realidade são sujeitos que buscam uma melhor qualidade de vida.

Diante desse contexto o autor Ricardo Antunes em seu livro os sentidos do trabalho, traz a discussão do novo conceito da “classe-que-vive-do-trabalho”. Em outras palavras a classe que precisa vender sua força de trabalho para poder sobreviver, porque não possui os meios de produção. Vejamos em suas palavras essa definição:

A classe-que-vive-do-trabalho, a classe trabalhadora, hoje inclui a totalidade daqueles que vendem sua força de trabalho, tendo como núcleo central os trabalhadores produtivos (no sentido dado por Max, especialmente no capítulo VI, inédito). Ela não se restringe, portanto ao trabalho manual direto, mas incorpora a totalidade do trabalho social, a totalidade do trabalho coletivo assalariado [...] engloba também os trabalhadores improdutivos, aqueles cujas formas de trabalho são utilizadas como serviço, seja para uso público ou para o capitalista, e que não se constituem como elemento diretamente produtivo, como elemento vivo do processo de valorização do capital e de criação de mais-valia (ANTUNES, 2009, p.102).

Assim essa “classe-que-vive-do-trabalho” diz respeito a totalidade de homens e mulheres, produtivos e improdutivos que se submetem a vender sua força de trabalho em troca de um salário incorporando esses dois aspectos do trabalho sob o capitalismo. E que a configuração da classe trabalhadora atual é heterogênea, dentre eles estão os trabalhadores terceirizados, o proletariado precarizado, subcontratados, temporários, trabalhadores de telemarketing e *call center*, além dos desempregados (ANTUNES, 2009), e complementa o autor:

[...] há uma crescente imbricação entre trabalho produtivo e improdutivo no capitalismo contemporâneo e como a classe trabalhadora incorpora essas duas dimensões básicas do trabalho sob o capitalismo, essa noção ampliada nos parece fundamental para a compreensão do que é a classe trabalhadora hoje (idem, ibidem).

Portanto o sociólogo em questão usa o termo “proletariado industrial” para indicar aqueles que produzem mais valia, participando do processo de valorização do capital, e “a classe-que-vive-do-trabalho” relacionando com a classe trabalhadora, englobando tanto o proletariado industrial, como os assalariados que vendem sua força de trabalho e até mesmo

os que estão desempregados que não participam do processo produtivo e do mercado de trabalho, em outras palavras o exército industrial de reserva.

Compreender atualmente essa “classe-que-vive-do-trabalho” permite reconhecer que o mundo do trabalho no decorrer da história vem sofrendo mudanças importantes. Essas transformações em diferentes contextos refletem diretamente na vida dos trabalhadores, principalmente na divisão sexual do trabalho em que no próximo tópico discorreremos sobre as novas configurações do mundo do trabalho, afim de melhor compreendermos ainda que de forma sintética, o controle do capital sob o trabalho feminino.

3.3 As questões contemporâneas: o lado feminino no mundo do trabalho

A inserção das mulheres no mercado de trabalho que se deu a partir do capitalismo industrial, é uma característica na sociedade atual. Apesar dos avanços ocorridos na história ainda há muitas desigualdades entre ambos os sexos, tanto na esfera do trabalho remunerado como na divisão dos trabalhos domiciliares.

Essa desigualdade de gênero é notória desde antiguidade como Nogueira (2004) descreve em que as mulheres eram destinadas a cuidar só dos filhos e da casa, e se viram obrigadas a trabalhar nas fábricas para complementar a renda familiar, vejamos em suas palavras;

[...] o mundo do trabalho acentuou profundamente a divisão sexual do trabalho, reservando para as mulheres espaços específicos que, na maioria das vezes, se caracterizavam pela inferioridade hierárquica, pelos salários menores e por atividades adaptadas a suas capacidades inatas (NOGUEIRA, 2004 p.18).

Assim dando continuidade, a autora em questão afirma que a preferência das empresas contratarem as mulheres junto com as crianças, era pelo motivo de serem mais dóceis e para rebaixar os salários dos homens, uma mão de obra mais barata, foi inserida no mundo trabalhista para beneficiar o capital, havendo essa transferência de posição do lar para as fábricas.

Seguindo a sequência da história, nos anos 1970 tem-se o processo de reestruturação produtiva que, segundo Nogueira (2004), foi “um marco para o movimento feminista”, pois

nesse contexto as mulheres lutavam por sua emancipação econômica e social, pela luta de classes deixando de lado o seu papel natural de ser mãe e esposa.

Nesse período, a mulher trabalhadora sobressaía com suas lutas de classe na organização política e sindical, deixando sempre claro o enfrentamento do discurso em relação ao papel da mulher, desconstruindo o conceito da família patriarcal. Assim nessa época o combate à opressão contra a mulher era mais visível, fazendo com que as mesmas se organizassem e reivindicassem por seus direitos, como salários e trabalhos iguais para ambos os sexos, divisão do trabalho doméstico, contudo tentando liberta-las minimamente da dupla jornada.

Portanto, a condição feminina no mundo do trabalho contemporâneo dá-se a partir do novo padrão de acumulação flexível em 1970 em que possibilitou muitas mudanças nas relações sociais de trabalho. Nesse sentido, altera a condição do trabalho feminino no qual da mesma forma em que há uma expansão da feminização do trabalho, ele se realiza de forma precária.

O autor destaca ainda que “a crescente necessidade dos mercados nacionais de inserirem-se no mercado globalizado acentua a heterogeneidade das situações de trabalho, de emprego e de atividades das mulheres e dos homens” (NOGUEIRA, 2004, p. 38).

Antunes (2009) traz também a discussão em que se colocou a necessidade de uma reformulação produtiva, outro processo de reorganização do capital desenvolvida por um sistema chamado Toyotismo, criado por Taiichi Ohno, o qual cria uma resposta a situação do crescimento lento causado pelo modelo fordista que foi substituído pelo o mesmo. Esse sistema procurou desenvolver artifícios de envolvimento operários, que desenvolve o controle do capital na dimensão subjetiva dos trabalhadores.

É no contexto de crise estrutural que esse sistema reprodutivo surge como modelo de produção flexível. As empresas passam a utilizar novas tecnologias, introdução de computadores, novos métodos de *just in time*, em outras palavras o melhor uso possível do tempo de produção.

Outra inovação do Toyotismo foi a organização do CCQ (Círculos de Controle de Qualidade) em que grupos de trabalhadores faziam controle durante o processo produtivo, fazendo assim com que melhorasse a produtividade da empresa, evitando os defeitos da

fabricação, pois ao contrário, no Fordismo esse controle era feito somente no final da produção (ANTUNES, 2009)

Com esse novo sistema traz também consequências para os trabalhadores e para o mundo do trabalho. A produção é flexibilizada, o mesmo produto passa a ter trabalhadores mais flexíveis chamados às terceirizações. Trabalhadores polivalentes e qualificados, em que irão desempenhar várias funções o que acarretou mais ainda o nível de exploração da classe trabalhadora. A minimização de estoques para evitar a criação de superprodução de mercadorias em que a reprodução depende da demanda (ANTUNES, 2009).

Essas consequências provocam mudanças, e essa lógica da atual reestruturação produtiva e da flexibilização tem-se o aumento significativo do trabalho feminino. Dessa maneira esse processo tem um intenso crescimento na feminização no mundo do trabalho em que aponta a autora:

[...] apesar da crescente inserção da mulher no mercado de trabalho, essa ampliação tem sido acompanhada por um significativo processo de precarização da força de trabalho feminino [...] não apenas precarização da mulher trabalhadora, mas também do conjunto da classe trabalhadora, acarretando, até mesmo, uma crescente destruição dos direitos sociais e do trabalho” (NOGUEIRA, 2004, p. 41).

Assim, passa a ser exigido um novo perfil da mão de obra que, por serem consideradas polivalentes e especializadas, com capacidade de desenvolver múltiplas atividades, a mulher torna-se o principal alvo do sistema capitalista.

Entretanto, a inserção da mulher no mercado de trabalho teve um crescimento, mas é importante ressaltar que as mulheres além de participarem do mundo do trabalho assumindo funções produtivas⁶, continuam também realizando funções reprodutivas, além do trabalho doméstico acarretando em uma vida de dupla ou tripla jornada, significando assim outra forma de precarização sobre as mulheres imposta pelo sistema vigente (idem, p. 42). Ricardo Antunes também ressalta sobre o crescimento do trabalho feminino:

Vivencia-se um aumento significativo do trabalho feminino, que atinge mais de 40% da força de trabalho em diversos países avançados e tem sido absorvido pelo capital,

⁶ Neste trabalho, não estamos usando trabalho produtivo no sentido de trabalho que cria diretamente mais-valia (Marx), mas em seu sentido mais genérico, ou seja, para designar o ato laborativo assalariado, tanto produtivo quanto improdutivo, que se realiza na sociedade capitalista (NOGUEIRA, 2006, p.15). Em outras palavras a autora usa os termos (produtivo/reprodutivo) referente as suas funções nos ditos espaços. Assim quando a mesma se refere a função reprodutiva, associa-se ao trabalho doméstico, ao cuidado da família, enquanto função produtiva é o trabalho assalariado, que cria mercadorias e exerce uma relação direta com o capital.

preferencialmente no universo do trabalho *part time*, precarizado e desregulamentado. No Reino Unido, o contingente feminino superou recentemente o masculino na composição da força de trabalho. Sabe-se que esta expansão do trabalho feminino tem, entretanto, significado inverso quando se trata da temática salarial, terreno em que a desigualdade salarial das mulheres contradita a sua crescente participação no mercado de trabalho. Seu percentual de remuneração é bem menor do que aquele auferido pelo trabalho masculino (ANTUNES, 2009, p. 105).

Diante disso pode-se observar que essa divisão sexual do trabalho, manuseada pelo capital caracteriza o trabalho intensivo como masculino, enquanto os dotados de menor qualificação e ocupações menos prestigiadas estariam relacionados às mulheres.

Um exemplo dado pelo autor em uma fábrica na Inglaterra mostrou que “nas áreas de trabalho mais valorizadas na fabricação de chocolate predominam os homens trabalhadores e nas áreas ainda mais repleta de rotinas que envolvem o trabalho manual, tem sido crescente a presença feminina” (ANTUNES, 2009, p.106). Assim, percebemos que na divisão sexual do trabalho no modelo de reestruturação produtiva, tem-se uma exploração intensificada no trabalho feminino, pois tudo que se tratava de trabalho manual e repetitivo era imposto as mulheres, enquanto o que necessitava de reconhecimento técnicos eram atribuídos aos homens.

Antunes acrescenta outro elemento decisivo que contribui para precarização do trabalho feminino, ou seja;

[...] quando se tematiza a questão gênero no trabalho, articulando-a, portanto, com as questões de classe. A mulher trabalhadora, em geral, realizava sua atividade duplamente, dentro e fora de casa, ou, se quisermos, dentro e fora da fábrica. E, ao fazê-lo, além da duplicidade do ato do trabalho, ela é duplamente explorada pelo capital: desde logo por exercer, no espaço público, seu trabalho produtivo no âmbito fabril. Mas, no universo da vida privada, ela consome horas decisivas no trabalho doméstico (ANTUNES, 2009, p.108).

Assim, o capitalismo se apropriou desigualmente dessa divisão sexual do trabalho em relação ao salário e condições de trabalho. No sistema capitalista tudo se torna mercadoria, a força de trabalho, pessoas, ideias, todas as formas que o mercado impõe sobre o ser humano. Dessa forma, o movimento feminista, que luta pela igualdade entre os sexos, nessa sociedade capitalista, acaba também sendo inserido na lógica do capital. Assim, a mulher adquire múltiplos papéis, como mãe, estudante, esposa, além de ser do lar.

Além disso, o mercado exige que o trabalhador seja qualificado e versátil. Qualificado para concorrer a vagas disponíveis, e quem for contratado é aquele que tiver melhor qualificação. E versátil porque o sistema requer o trabalhador flexível: “em termos simples, a especialização flexível tenta pôr, cada vez mais rápido, produtos mais variados no mercado” (SENNETT, 2005, p. 59). Ou seja, o trabalhador precisa desenvolver várias tarefas dentro do âmbito do trabalho e estar disponível para ser remanejado ao qualquer setor dependendo da necessidade da empresa.

Ainda sobre essa flexibilização, o autor em questão aponta que as relações ficaram mais individualizadas, vejamos em suas palavras:

[...] as incertezas da flexibilidade; a ausência de confiança e compromisso com raízes fundas; a superficialidade do trabalho em equipe; acima de tudo, o espectro de não fazermos nada nós mesmo no mundo, de não “arranjamos um galho” com o nosso trabalho. Todas essas condições levam as pessoas buscar outra cena de ligação e profundidade (SENNETT, 2005, p.165).

Assim na concepção do autor o sistema capitalista torna o relacionamento com as pessoas fragilizadas, como também o vínculo empregatício, trabalhistas, familiar tornam-se muitos flexíveis. As pessoas vivem na incerteza, no imediatismo, não tem um longo prazo para conhecer umas às outras, por esse motivo tem-se a desconfiança tornado assim as relações superficiais (SENNETT, 2005).

Então o autor ressalta que o capitalismo causa a corrosão do caráter, pois afeta o caráter pessoal dos indivíduos, por não oferecer condições de uma construção de vida, no qual a sociedade tudo é relacionado ao imediatismo, pois segundo o autor a dificuldade de se estabelecer laços duráveis esta corrompendo o caráter das pessoas (idem, 2005).

Nesse contexto, a autora Lise Roy em seu livro intitulado o modo de ser mulher trabalhadora na reestruturação produtiva, lembra que a trajetória da mulher no mundo do trabalho, se deve a vários fatores e se efetiva de vários modos. “De um lado permeia as necessidades do capital e de outro os condicionamentos próprios da natureza feminina e dos papéis social que a sociedade lhe atribuiu” (ROY, 1999, p. 60).

Portanto, a autora pontua três modos de ser mulher no trabalho produtivo, a primeira é a mulher voltada exclusivamente para as profissões ou ocupações “femininas”, em que apesar da atuação feminina ser maior, o salário e valorização do trabalho das mesmas se

tornam inferiores ao dos homens. Assim no setor industrial o comércio e os serviços privados são fortemente relacionados ao trabalho femininos, cujas profissões são na limpeza, serviços administrativos, telefonia entre outros (ROY, 1999).

A segunda é a participação feminina em massa, de forma aleatória ou emergencial, na linha de montagem que se deu pela ampliação industrial. Com o desenvolvimento da produção Taylorista, em que a força de trabalho era basicamente os camponeses, dentre eles as mulheres. Nessa época, essa mulher era a “força de trabalho ideal” para o sistema produtivo, por não pagar muito pelo serviço das mulheres e pela as mesmas terem um perfil jovem, poucas alfabetizadas, sem obrigações familiares, além de estarem satisfeitas com o status de “operaria” (idem, *ibidem*).

Aos pouco esse quadro vai se modificando, trazendo assim a mulher mãe que entra no mercado de trabalho para “complementar o orçamento familiar” disputando assim as vagas na indústria e comércio, assim descreve a autora:

Fortalecida com os benefícios de sua condição: licença maternidade, creche etc. A presença dessa nova trabalhadora, com novas exigências, para aliar sua responsabilidade familiar e sua responsabilidade na produção se constituiu, sem dúvida, como alavanca para as conquistas trabalhistas constitucionais de 1988. A legislação diferenciada para a mulher trabalhadora está sendo constantemente questionada e, hoje, ameaçada na revisão constitucional por ver-se nela uma medida protetora [...] um exemplo concreto é a possibilidade da aposentadoria diferenciada, pelo reconhecimento da “dupla jornada” das mulheres “(ROY, 1999, p.62).

O último modo de viver-do-trabalho da mulher trabalhadora seja pela necessidade de sobrevivência, ou pelo aumento da consciência e competência humana surge o novo sujeito no trabalho: a mulher que ocupa o espaço próprio em todas as áreas da produção e dos serviços, em outras palavras que conquista novos espaços de trabalho, enfrentado a concorrência masculina, salários menores do que as dos homens além dos preconceitos empresariais (ROY, 1999). A autora acrescenta:

Nesse sentido, pode-se visualizar a clara interligação entre as construções culturais com relação aos papéis femininos na família, na sociedade, nas determinações do capital e nas estratégias empresarias no emprego dessa força de trabalho. A divisão sexual do trabalho reproduz a fragmentação da sociedade em dois espaços hierarquizados em função dos sexos e nos quais as contradições são dissolvidas na aparente neutralidade dos conceitos populares e científicos (ROY, 1999, p. 60).

Por fim, a mulher enfrenta vários desafios ao tentar se manter no mercado de trabalho, pois de um lado o mercado insiste em lhe definir espaços ditos “femininos”, atribuídos historicamente pela sociedade e de outro lado ela está investindo em áreas buscando conhecimento, qualificação e competência ao seu modo. Segundo Nogueira (2006, p.36) “essa tendência de feminização no mundo do trabalho se efetivou também em muitos segmentos de prestação de serviço, entre eles o setor de teleatendimento, conhecido também como *telemarketing*, ou ainda *call center*”.

Com este panorama de uma acentuada feminização no mundo do trabalho, trazemos no capítulo a seguir a pesquisa de campo realizada junto com as trabalhadoras do *call center* de Fortaleza, com o objetivo de compreender a partir dos dados coletados os papéis socialmente atribuídos as mesmas, identificando assim as suas percepções em relação ao trabalho e a sua individualidade. Por meios das entrevistas correlacionando as falas dos sujeitos dessa pesquisa com o referencial teórico construído ao longo deste TCC.

4 FAMÍLIA E OS PAPÉIS “DESTINADOS” ÀS MULHERES: RELATOS DA PESQUISA DE CAMPO

4.1 Algumas considerações sobre família

Neste tópico apresento uma breve exposição sobre o desenvolvimento da família, mostrando as diversas formas sob as quais as famílias se modificam e como a entrada da mulher no mercado de trabalho repercutiu na estrutura e dinâmica familiar, pois é um referencial utilizado bastante nas pesquisas.

Por ser uma instituição grupal, é necessário compreender as configurações e os diversos arranjos familiares. Segundo Engels (2012), com base no estudo de Morgan sobre os iroqueses, a família se divide em quatro modelos: o primeiro modelo é a família consanguínea, em que sua reprodução é através da relação carnal mútua, no qual os grupos conjugais classificam-se por gerações, irmãos e irmãs, primos e primas são, marido e mulher, e os únicos que são excluídos do matrimônio são os pais e filhos.

O segundo modelo de família é a “punaluana” que, além de excluir os pais e filhos das relações sexuais recíprocas, exclui também irmãos com irmãs, criando-se assim a categoria de sobrinhos e sobrinhas. O tipo de relação desse modelo era através do matrimônio em grupo e classes no qual era proibido o casamento da mesma linhagem (materno ou paterno).

A terceira família é chamada de “sindiásmica” nasce na proibição do casamento de irmãos consanguíneos. Está baseada no relacionamento por pares, do homem com a mulher, mas permitindo a poligamia e a infidelidade por parte do homem limitada em casos excepcionais, pois se a mulher fosse pegue traindo era cruelmente castigada.

O último estágio é a família monogâmica que vem do processo da família sidiásmica, em que o homem deve procriar para ter herdeiros e a mulher tem a função de reprodutora, o direito à infidelidade por parte dele cada vez mais presente. Segundo Morgan, referência utilizada por Engels, família é:

[...] O elemento ativo; nunca permanece estacionária, mas passa de uma forma inferior a uma forma superior, à medida que a sociedade evolui de um grau mais baixo para outro mais elevado. Os sistemas de parentesco, pelo contrário, são

passivos; só depois de longos intervalos, registram os progressos feitos pela família, e não sofrem uma modificação radical senão quando a família já se modificou radicalmente. (ENGELS, 2012, p.30).

É possível perceber na visão do autor mencionado que a família é uma instituição em constante desenvolvimento, e na medida em que a sociedade evolui a família acompanha esse processo também. Ao contrário dos graus de parentescos, no qual nem sempre conseguem acompanhar essa evolução de mudanças dos vínculos familiares.

De acordo com o senso comum são pessoas do mesmo sangue que vivem ou não em comum (o pai, a mãe e os filhos), mas esse conceito de família nem sempre existiu, e sofreu várias transformações decorrentes da história, principalmente na esfera econômica, em que a família vai se moldando na produção e reprodução de cada época da história, como na cultura grega e romana.

Na cultura grega e romana é bastante reproduzido o modelo de família monogâmica, que “foi a primeira forma de família que não se baseava em condições naturais, mas econômicas, e concretamente no triunfo da propriedade privada sobre a propriedade comum primitiva, originada espontaneamente” (ENGELS, 2012, p. 62). Assim, os gregos afirmavam que o único objetivo do homem nesse estágio de família era a procriação dos filhos, pois o casamento para os mesmos era uma carga, um dever com os Deuses. Dessa forma, Engels ressalta a primeira forma de divisão do trabalho entre o homem e a mulher para a reprodução dos filhos. Sobre a família da civilização romana, Gama afirma:

Na época clássica de Roma, a estrutura familiar fundava-se no modelo tipicamente patriarcal, tendo como figura principal da família romana o pater famílias, ou seja, “o ascendente mais velho, ainda vivo, que reúne os descendentes sob a sua autoridade, formando a família” (GAMA, 2008, p. 14).

Todo poder era destinado ao homem, o mesmo era a autoridade do lar, pois desempenhava todas as funções e os bens materiais pertenciam somente a ele, à mulher romana cabiam somente os afazeres domésticos e cuidar dos filhos, pois era considerada parte integrante do homem.

Segundo Gama (2008), na Grécia, a família também tinha as mesmas características da família romana, era patriarcal. A figura masculina tinha autoridade sobre a mulher e os

filhos, administrando os bens da família, enquanto a mulher grega submetia-se sempre ao homem e, quando solteira, ao pai, casada ao marido, viúva ao filho.

Na Idade média, a família era constituída por casamentos arranjados pelos pais, levando em consideração o dote e o *status* social. A família medieval na realidade era mais moral e social do que sentimental. As crianças eram separadas de seus pais cedo para trabalharem nas casas de outras pessoas, e voltavam para casa só depois de adultos. Nesse contexto, havia a separação familiar dos pais e filhos.

Nessas condições, a criança desde muito cedo escapava à sua própria família, mesmo que voltasse a ela mais tarde, depois de adulta, o que nem sempre acontecia. A família não podia, portanto, nessa época alimentar um sentimento existencial e profundo entre pais e filhos. Isso não significava que os pais não amassem os filhos: eles se ocupavam de suas crianças menos por elas mesmas, pelo o apego que lhes tinham, do que pela contribuição que essas crianças podiam trazer a obra comum, ao estabelecimento da família. A família era uma realidade moral e social, mais do que sentimental (ARIÉS, 1981, p. 221).

Nessas circunstâncias, a família era relacionada especificamente a reprodução, ou seja, era necessário dar continuidade a novas gerações com o nascimento das crianças, em que estas na época eram consideradas adultas em miniaturas, pois não tinham a atenção devida no seu desenvolvimento.

Segundo autor Roudinesco (2003), historicamente, podemos citar três fases que a instituição familiar passou: a família tradicional, a moderna e a contemporânea ou pós-moderna. A primeira fase dita a “tradicional” é aquela em que o pai é o provedor, a mãe cuida da casa e os filhos estudam. Os casamentos são arranjados entre os pais submetendo-se a ordem patriarcal sem levar em conta a vida afetiva, sexual dos esposos, além da idade precoce das filhas, pois era uma forma de assegurar e conservar o patrimônio da família, assim transmitindo toda herança.

A segunda, chamada de família “moderna ou nuclear”, emergiu com ascensão da burguesia no século XVIII. Esse modelo valoriza o casamento, através do sentimento e desejos carnavais. Dividiu as tarefas no ambiente familiar, o homem levando uma vida pública e a mulher voltada para a vida privada.

E por última, em 1960, a família “contemporânea ou pós-moderna”, bastante diversificada em que a mulher e o homem compartilham das mesmas funções, as

representatividades das famílias se tornam múltiplas, na medida em que as separações e divórcios acontecem, surgindo assim novas configurações familiares, como a figura da avó e da mulher chefiando uma família. Em relação ao século XX, o autor Gama traz sua definição da transformação familiar:

[...] a família patriarcal, considerada o modelo único no Brasil desde a colônia, entrou em crise no curso século XX. [...] perdendo sua sustentação jurídica, notadamente diante dos valores introduzidos pela Constituição Federal 1988. Dois fatores sociais são apontados para a derrocada do patriarcalismo na família, com a necessidade de sua remodelação: o fenômeno da urbanização cada vez mais acelerado e o movimento da emancipação feminina [...]. O Brasil serve como paradigma das transformações do Direito da Família, devido às revolucionárias mudanças verificadas na concepção, na natureza e nas atribuições das famílias e das relações familiares de seus integrantes (GAMA, 2008, p. 28-29).

O século XX foi cenário de grandes transformações na configuração familiar. Antes a religião católica, que era a única instituição responsável por promover os registros de nascimento, de casamento e óbito das pessoas, foi perdendo sua força, não conseguindo mais realizar e efetivar os casamentos, surgindo assim a regulamentação da lei do divórcio.

Assim, as separações tiveram um grande aumento e a igualdade passou a existir nas relações matrimoniais, surgindo várias organizações familiares, como mães solteiras com “produções independentes”, casamentos com parceiros distintos e com filhos de diferentes uniões, casais homossexuais adotando filhos legalmente, entre outras (GAMA, 2008). Sarti também faz uma análise sobre as transformações familiares:

Falar em família neste começo do século XXI, no Brasil, como alhures, implica a referência a mudanças e a padrões difusos de relacionamentos. Com seus laços esgarçados, torna-se cada vez mais difícil definir os contornos que a delimitam. Vivemos uma época como nenhuma outra, em que a mais naturalizada de todas as esferas sociais, a família, além de sofrer importantes abalos internos tem sido alvo de marcantes interferências externas (SARTI, 2010, p. 21).

De acordo com a autora, podemos afirmar que a família vem sofrendo profundas transformações na sociedade, tanto na estrutura como nas relações intrafamiliares. Assim, complementado a ideia de Sarti, para o IBGE (2015), “a configuração das famílias e arranjos tem se modificado em razão da dinâmica social, de mudanças no perfil demográfico e na legislação vigente”. Portanto os efeitos causados por essas mudanças partem de variados

motivos, como o aumento da esperança de vida, o declínio da fecundidade, a migração para áreas urbanas, o aumento da escolaridade e a inserção das mulheres no mercado de trabalho, além da atualização da legislação sobre o divórcio, separação, união estável e casamento de pessoas do mesmo sexo.

Deste modo, no século XXI, a família vem cada vez mais passando por várias modificações e com a inserção feminina no mercado de trabalho, ocorrem também modificações na divisão de tarefas do lar, a mulher reduz seu tempo para cuidar dos filhos e os papéis se invertem com o homem assumindo, inclusive, tarefas que antes eram consideradas femininas, mas deixando claro que a sobrecarga sempre acompanha a mulher por ter que relacionar a dupla e tripla jornada de trabalho.

Diante de várias formas e definições relacionado sobre família e da inviabilidade de explicar em um só trabalho monográfico diversos arranjos familiares, considerando o objeto desse estudo, umas das perguntas direcionadas as entrevistadas foi em relação a composição familiar. Vejamos a seguir as respostas:

Tabela 2. Composição familiar

Sousa	“eu, meu marido, filho, minha mãe, meu pai, irmão e meu avô”.
Mendes	“mora eu, minha mãe, meu pai, minha filha, minha irmã e minha sobrinha que a mãe abandonou e agora mora com a gente”.
Mota	“que eu considero minha família mesmo é meu namorado, minha filha e minha mãe”.
Oliveira	“eu, meu esposo e meus dois filhos”.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

Observamos que, ao responder à pergunta, as entrevistadas delimitavam definir família como as pessoas que faziam parte da sua rotina e que dividiam a mesma casa. Assim, percebemos que esse é o modelo de família que elas compreendem e que vem em sua mente. Portanto, das quatro entrevistadas observamos que suas famílias possuem no mínimo 3 e no máximo 7 pessoas, no qual notamos que nenhuma tem a visão mais ampliada de família, sem estar relacionada as pessoas que moram na mesma casa. Sarti descreve de forma simplificada essa visualização da família:

A família [...] associam-se aqueles em quem se pode confiar. Sua delimitação não se vincula a pertinência a um grupo genealógico e a extensão vertical do parentesco restringe-se aqueles com quem convivem [...] são da família aqueles com quem se pode contar, isto quer dizer, aqueles que retribuem ao que se dá aqueles, portanto, para com quem se tem obrigações (SARTI, 1994 p. 121).

A partir dessa definição da autora, podemos compreender que para as mulheres que participaram da entrevista, a família representa a base de confiança. São as pessoas com quem se pode contar a qualquer momento, são aqueles que estão mais próximos, diante das suas necessidades individuais. Por outro lado, independente da forma como é constituída a família de cada uma, continua sendo o principal elo de transmissão de valores. No próximo tópico iremos correlacionar essas necessidades no desafio das multitarefas enfrentada pelas mulheres.

4.2 O desafio de ser mulher e mãe: “[...] é meio puxado viu [...]”

Historicamente, a mulher vem conquistando cada vez mais seu espaço na sociedade, além de exercerem hoje profissões que antes só os homens exerciam, as mesmas encontram desafios ao tentar conciliar os variados papéis “destinados” a elas. Em destaque quando precisa conciliar a vida profissional com o ser mãe, assumindo identidades múltiplas, construídas socialmente.

Na entrevista com as participantes por muitas vezes a pesquisadora observou que elas não paravam para pensar sobre as suas rotinas, do quanto elas se desdobravam para tentar conciliares essas multitarefas. Ao perguntar quais são as atividades desenvolvidas no dia a dia delas as respostas já eram automáticas, pois já faziam as mesmas funções rotineiramente. Suas respostas estão sintetizadas na fala de Sousa:

Eu faço muitas coisas (risos) ... Acordo as 06h00min da manhã, ajeito a farda do marido, a merenda dele, depois acordo o menino, ajeito a merenda do meu filho, ajeito ele e levo para o colégio. Volto para casa ajeito a casa, faço a comida e dar o horário de ir trabalhar. O pai dele que vai buscar no colégio 11h30. Entro no trabalho 13h00min e saio as 19h00min, vou para a faculdade e chego em casa as 22:20 e antes de dormir ainda vou preparar algumas coisas e vou dormir meia noite. (SOUSA, 24 anos).

Observando o relato de Sousa, em que a mesma descreve seu percurso de casa-trabalho-faculdade, percebemos como ela distribui o seu tempo, ou seja, o tempo que ela

se dedica as suas várias atividades diárias. Ressaltamos que além de trabalhar no âmbito privado e no público, ela ainda cursa uma faculdade. Na narrativa de Oliveira, observamos que suas multitarefas por muitas vezes são divididas com seu esposo:

Acordo umas 8h da manhã, porque quem arruma meu filho para levar ao colégio é o pai dele. Então ele acorda mais cedo, faz o café, compra os pães, ajeita o lanche e organiza as coisas do menino e vai deixar ele no colégio. E quando eu acordo já é para cuidar só da minha filha, faço mingau para ela, tomo o lanche com ela, aí vou ajeitar o almoço, lavar as louças do lanche, vou arrumando logo a casa enquanto o almoço está no fogo e já coloco a roupa na máquina para lavar. Aí dá meio dia meu filho chega do colégio, tenho que ensinar as tarefas porque ele fica com dúvidas. Eu já faço almoço que já dê para a janta, saio de casa as 18h00min para vir trabalhar, entro no trabalho as 19h00min e saio 01h00min da manhã, mas chego em casa 1h50min porque espero a rota chegar. Quando chego ainda vou organizar a casa, porque meu esposo é muito liberal, então tem os brinquedos espalhados, as coisas fora dos cantos vou colocando em seu devido lugar e vou dormir mais de 02h30min todos os dias. (OLIVEIRA, 30 anos).

No relato de Oliveira constatamos que, apesar da mesma não ter essa tripla jornada da entrevistada anterior, seu marido “ajuda” nas atividades domésticas, mas destacando que a maior parcela dessas atividades fica sobre sua competência. Podemos ressaltar que ambos trabalham fora, mas mesmo assim a responsabilidade maior dos deveres de casa fica para a mulher, pois na nossa percepção deveria ter uma divisão de tarefas, em que as atribuições do dia a dia fossem assumidas pelo o casal. Contudo, conforme enfatiza autora Hirata, mesmo com o avanço tecnológico ainda compete à mulher o exercício dessas atividades:

[...] as mudanças na divisão do trabalho doméstico são muito lentas. O desenvolvimento das tecnologias para uso doméstico tende a tornar as tarefas menos penosas, mas a divisão sexual desse tipo de trabalho e a atribuição do mesmo às mulheres continuou intata (HIRATA, 2003, p 16).

Dessa forma, apesar do avanço da tecnologia, os eletrodomésticos tendem a “minimizar” o trabalho doméstico, mas a atribuição desse âmbito ainda é relacionada ao público feminino. Diante dos relatos podemos observar que as mulheres acumulam múltiplas funções no seu cotidiano profissional, familiar e pessoal. Essa capacidade de a mulher exercer variadas atividades foi muito bem apropriada pela lógica capitalista, como destaca Ricardo Antunes (2009, p.109-110):

[...] o capital tem sabido também se apropriar intensificamente da polivalência e multiatividade do trabalho feminino, da experiência que as mulheres trabalhadoras trazem das suas atividades realizadas na esfera reprodutiva, do trabalho doméstico. Enquanto os homens – pelas condições histórico-sociais vigentes, que são, uma construção social sexuada - mostram mais dificuldades em adaptar-se as novas

dimensões polivalentes [...] o capital tem se utilizado desse atributo social herdado pelas mulheres ”.

Portanto, o que era para ser uma independência frente à exploração do capital e a opressão masculina, o capital transforma em um motivo que intensifica a desigualdade entre gênero, incorporando o trabalho feminino de modo desigual, assim, precarizando os salários, os direitos e a condições de trabalho das mulheres.

Nesse sentido, outro questionamento pertinente a partir da descrição das rotinas destas trabalhadoras, foi referente como elas conciliavam sua “função” de ser mãe com o trabalho e vida social. De acordo com as respostas das entrevistadas, observamos que em suas falas sempre soava a palavra cansaço, causado pela rotina do trabalho e a conciliação de tentar se dedicar ao marido e filhos, além de algumas também estarem estudando em prol de uma melhoria de vida.

Vida social não tenho! É muito cansativo, pois como mãe raramente consigo sair de casa sem meu filho, porque depois que ele nasceu eu só saio de casa se for com ele. Minha vida é ser mãe, trabalhar e faculdade. Faz muitos anos que não saio com as minhas amigas. Algumas vezes, que são raras, saio com os colegas de trabalho quando é para rodízio (SOUSA, 24 anos).

Vida social eu nem tenho... (risos), a minha vida é só trabalho e faculdade. A minha vida social é tipo depois do trabalho alguém me convida para comer alguma coisa. E de ser mãe é complicado porque assim, eu queria dar mais atenção, mas não posso. Eu passo o dia fora e minha filha é praticamente criada pela minha mãe. Então o contato que eu tenho com minha filha é de manhã que coloco ela para a escola ou então a noite. Quando é final de semana o dia da minha folga eu não tenho aquele tempo todo do mundo com ela, pois tem as coisas da faculdade para fazer e as vezes ela vai também para o pai dela. Alguns finais de semana ela vai passar com o pai. Então o tempo que tenho com ela de me divertir e ter uma vida social é de sair para o cinema com ela, de ir a uma praia e só nas minhas férias porque quando estou trabalhando e estudando eu nunca vou (MENDES, 23 anos).

Ao analisar as repostas das participantes, observamos que ambas destacam que a vida social não existe para elas, pois dedicam seu tempo somente à família e ao trabalho, deixando de lado suas relações interpessoais, como divertimento e cuidar de si própria.

Na fala de Mendes, a mesma enfatiza que dedica seu tempo mais ao trabalho e a faculdade. No período de folga, que poderia ser dedicado à família, principalmente relacionado à filha, ela precisa estudar, pois não tem tempo de fazê-lo durante a semana. Isto tem interferido diretamente no vínculo familiar, causando uma lacuna na relação entre mãe e filha por conta de sua rotina. A narrativa desta entrevistada nos remete a pesquisa realizada

por Sennett, em sua obra o autor reflete sobre a trajetória de um personagem chamado Rico que não tinha muito tempo para dedicar-se aos filhos, assim relata:

Quando as coisas ficam difíceis meses seguidos na empresa de consultoria “é como se eu não soubesse quem são meus filhos”. Ele se preocupa com a frequente anarquia em que mergulha a família, e com o abandono das crianças, cujas necessidades não podem ser programadas para encaixar-se nas necessidades do seu trabalho (SENNETT, 2012, p.20).

Assim, não muito diferente do personagem Rico, podemos observar que a mesma angústia de tentar se dedicar ao filho é percebido na fala de Mendes, dando uma sensação de abandono, deixando de acompanhar muitas atividades pela sua ausência. Essa distância entre mãe e filha, segundo o autor mencionado, minimiza os vínculos afetivos e dificulta até na relação entre ambas as partes. Sobre este aspecto, outra entrevistada respondeu:

É meio puxado viu... porque quando a gente não é mãe só pensamos em si, do trabalho se quiser ir para algum canto vai, se quiser ir para um passeio vai até cozinhar se não quiser cozinhar um dia não faz, agora quando você se torna mãe não pensa mais só em você. Tem que fazer almoço todos os dias porque tem os filhos, veem trabalhar e quer chegar no horário porque os filhos ficam na expectativa de chegar em casa. Na semana não tiramos tempo para sair, na verdade passamos a semana em casa, agora final de semana vamos a praia, passeio na pracinha, tem os dias de culto que a gente vai também, mas é muito cansativo, torna-se cansativo. Minha vida social é com a família (OLIVEIRA, 30 anos).

Na fala de Oliveira constatamos que sua vida social está atrelada a família, que a mesma coloca sempre em primeiro lugar. Descreve seu desempenho enquanto mãe, esposa e dona de casa, destacando que esses múltiplos papéis acabam ocasionando sua jornada exaustiva. Com esses relatos podemos concluir que as realidades dessas mulheres são complexas, e que as mesmas estão se fragmentando para conseguir dar conta de tantas responsabilidades.

Assim, durante a entrevista foi pertinente perguntar o que era ser mulher nas percepções delas. Nesse momento, todas as entrevistadas apresentaram a mesma reação, de não saber responder. Foram informados o quanto a pergunta era fácil de compreender, mas difícil de responder. Depois de um silêncio absoluto e questionamentos nos seus olhares, as respostas foram variadas. Sousa responde “para mim é mais a parte do caráter, honestidade, a responsabilidade que eu tenho, não posso fugir dela. Ser mãe me fez muito mulher também”.

A ênfase dada por Sousa de que sua maternidade a tornou mulher remete a uma das “funções” ditas femininas, descrita pela Beauvoir:

É pela maternidade que a mulher realiza integralmente seu destino fisiológico; é a maternidade sua vocação “natural”, porquanto todo o seu organismo se acha voltado para a perpetuação da espécie. Mas já se disse que a sociedade humana nunca é abandonada a natureza. E, particularmente, há um século, mais ou menos, a função de reprodutora não é mais comandada pelo simples acaso biológico: é controlada pela vontade (2009, p. 645).

É possível compreender historicamente que a maternidade sujeita a mulher a cumprir um “destino social” de ser mãe, como citado na fala de Sousa. Atualmente essa realidade está mudando. Quando a referida autora diz que a função de reprodução é controlada pela vontade, refere-se ao controle que a mulher pode ter sobre o seu corpo, desejando ou não ser mãe, assim, desvinculando das exigências e cobranças feitas pela sociedade.

Observamos também na fala de Oliveira a relação de ser mãe com o ser mulher: “a partir do momento que eu engravidei e me tornei mãe é uma coisa inexplicável, que eu vi que realmente só a mulher que tem esse dom [...] Agora me sinto completamente realizada, porque tive o dom de engravidar”. Desta forma, a entrevistada associa o conceito de mulher ao conceito de mãe, ou seja, para a mesma ela se tornou mulher após a maternidade, quando engravidou e gerou um filho. Associa essa “função” como um “dom” especificamente para o público feminino.

Por outro lado, Mendes correlaciona o ser mulher como um “sonho” de ter o direito de viver em paz, de não ser julgada pelo fato de ser mulher e que a sociedade não destine mais “papéis” destas. A fala da entrevistada reflete uma das grandes bandeiras de luta do movimento feminista, que é o respeito às mulheres, a autonomia, a igualdade e a escolher o que ela deseja ser.

Apesar de que as frentes de luta do movimento feminista variam de acordo com o momento histórico e as características socioeconômicas e políticas do país em que se desenvolvem, alguns temas têm sido levantados de forma generalizada por construir reivindicações básicas das mulheres. Estes podem ser agrupados – grosso modo – em algumas categorias: sexualidade e violência, saúde, ideologia, formação profissional e mercado de trabalho (BRANCA; PITANGUY, 2007, p.59).

Nesse sentido, observamos que o movimento feminista tem-se mobilizado em torno dessas questões citadas pelas autoras, argumentando e reivindicando os direitos das mulheres. Na busca da superação de igualdade entre homens e mulheres, lutam contra a discriminação em suas diferentes formas.

Assim, umas das lutas que essas mulheres enfrentam é relacionado à cultura do patriarcalismo, que ainda está muito presente na sociedade e que atribui o ser mulher ao espaço da esfera privada ou doméstica. Ressaltamos também, que o machismo é outro fator que está presente, desfavorecendo e limitando o espaço das mulheres. Sobre isso Alves reforça:

Podemos exemplificar com a progressiva inserção massiva das mulheres no mercado de trabalho brasileiro, a partir dos anos 1970. Tal inserção tem se dado, desde então, em condições desiguais de tratamento, de tempo, de mobilidade, de espaço e de remuneração em relação aos homens, principalmente pelo fato de as mulheres serem as executoras das atividades vinculadas às esferas dos cuidados da família e da casa. Aliado a esses fatores, o trabalho profissional das mulheres é sempre visto como complementar às suas “responsabilidades” domésticas, ratificando-se, assim, o patriarcalismo (ALVES, 2008, p. 19).

No entanto, segundo Alves (2008), essa cultura patriarcal é nitidamente colocada em prática a ideologia de gênero, onde, na sociedade contemporânea impõe as mulheres a uma condição de inferioridade, submissão, dependência financeira, emocional e social referente ao homem, resultando assim na desigualdade entre homens e mulheres.

É interessante também observar na fala de Mota, que a mesma atribui o ser mulher relacionado as frentes de luta feminista, no qual descreve que é preciso lutar todos os dias por seus direitos, lutar para não sofrer nenhum tipo de violência, lutar pela semelhança de cargos e salários e assim conseguir a tão sonhada igualdade e respeito em qualquer âmbito da vida.

Nesse sentido, o presente estudo não objetivou tratar de outras temáticas, no entanto, o relato de Mota passa por várias expressões da questão social em que não aprofundamos bastante, até porque os dados coletados não permitem inferir ou realizar análises mais complexas. Assim, o campo apresentou outros assuntos em que veremos adiante.

Ser mulher é tanta coisa, ser mulher é você lutar o tempo inteiro, é você usar um batom vermelho de manhã e você ter olhares negativos para você, por ter simplesmente passado um batom [...] é você se impor em relação aos assédios. Por que uma mulher e um homem quando você coloca para um cargo específico para a

mulher ser reconhecida ela vai ter que fazer o triplo de um homem, então a gente luta em todas as coisas que a gente faz, infelizmente temos que lutar para ser respeitada dentro de casa, no trabalho, na rua em todo lugar que vamos e não é sendo recatada e do lar que vamos conseguir o respeito né! Na verdade, é fazendo o que temos que fazer, mostrando que somos competentes tanto quanto o homem, as vezes até mais em tudo que a gente faz (MOTA, 22 anos).

Desse modo, o conceito de ser mulher da entrevistada Mota, também está relacionado conforme já dissemos acima, na questão da luta diária pelo respeito e igualdade. Uma das preocupações da trabalhadora esta pautado na violência contra a mulher, no qual o movimento feminista denuncia de fato a todo tipo de violência a que é submetida. No caso, podendo ser agressão física (espancamentos, estupros, assassinatos), violência simbólica (que faz do seu sexo um objeto desvalorizado), entre outras formas de violência (BRANCA; PITANGUY, 2007).

Assim, de acordo com observatório⁷ (2015), “conforme aponta a pesquisa violência doméstica e familiar contra a mulher, realizada pelo instituto DataSenado, do Senado Federal, quase uma em cada cinco mulheres já foi vítima de algum tipo de violência doméstica”. E na pesquisa intitulada “Visível e Invisível: a vitimização de mulheres no Brasil”, realizada pelo DataFolha⁸ (2017) mostra os dados estáticos das mulheres vítimas de agressão, “[...] a cada hora, mais de 500 mulheres foram violentadas, ameaçadas e espancadas. Ao todo, foram 4,4 milhões de mulheres vítimas de alguma agressão”. Portanto, com esses dados podemos entender o porquê da preocupação de ser mulher em uma sociedade marcada pelas relações de poder e que são construídas junto aos papéis associados ao gênero masculino e feminino, causando assim, variadas níveis de violência.

Outro aspecto tratado na fala de Mota se relaciona a igualdade de salário e cargos. Podemos observar que o trabalho profissional da mulher está relacionado para setores de prestação de serviços, como: empregadas domésticas, secretarias, enfermeiras, operadora de telemarketing entre outras funções. Pois são cargos associados ao cuidado, atendimento e que exigem paciência e atenção (BRANCA; PITANGUY, 2007). Diante desse quadro as autoras supracitadas descrevem:

⁷ Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/muitas-mulheres-ainda-sofrem-violencia-no-brasil>>. Acesso em: 3 dez. 2017.

⁸ Disponível em: <http://www.forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2017/03/visivel_invisivel_infografico.pdf>. Acesso em: 3 dez. 2017.

O movimento feminista tem colocado como bandeiras de luta: para as funções iguais, salários iguais; igualdade de oportunidades no acesso ao mercado de trabalho e a ascensão e aprimoramento profissional. Todas essas bandeiras são parte do processo de conscientização da mulher de seu próprio valor e da necessidade de que ela se coloque como agente da sua liberação (IDEM, 2007, p.65).

No entanto, as mulheres estão lutando por seus direitos e querem condições de igualdade. Por meio da organização e lutas do movimento feminista podemos destacar a conquista de ser inserida na esfera pública. Dessa maneira, as lutas feministas são de suma importância, pois mostra para a sociedade o verdadeiro valor do papel das mulheres, e que acarreta em uma dupla ou tripla jornada. Mas essa igualdade ainda está longe de ser alcançada, vejamos na pesquisa publicada pelo G1⁹:

A pesquisa lista as médias salariais de homens e mulheres em 28 áreas de atuação. Os homens têm salários mais altos em 25 carreiras e as mulheres só recebem mais em três. As diferenças salariais entre homens e mulheres podem chegar a 116,4% na área de idiomas e cursos vestibulares, segundo a pesquisa. Na área de idiomas e cursos vestibulares, a média de salário dos homens é de R\$ 4.271,95, enquanto a das mulheres é de R\$ 1.973,69. No setor de seguros, por exemplo, a diferença salarial chega a 97,7%, com um salário médio de R\$ 5.831,95 para os homens e R\$ 2.950,25 para as mulheres (G1, 2017).

Observamos pela pesquisa a diferença salarial entre homens e mulheres e que apesar das mulheres assumirem cargos dito “masculino” ainda não recebem o merecido salário referente a função que exerce. Assim, as mulheres passaram a trabalhar mais, para provar ao mercado de trabalho que são capazes de assumir os mesmos cargos com as mesmas competências, e com isso diminuir essa desigualdade salarial.

Nesse seguimento perguntamos a opinião das trabalhadoras referente aos papéis que são “destinados” a mulher, lembrando que a mesma não participa somente do mercado de trabalho, mas assumem funções produtivas e reprodutivas acarretando a uma carga de dupla ou tripla jornada de trabalho.

Diante disso, a entrevistada Sousa agregou a palavra “papéis destinados” ao trabalho doméstico, logo se contradiz dizendo “acho que não existe papel de homem e de mulher, os dois podem realizar os mesmos papéis, porem eu não pratique, pois eu que faço várias atividades e ele (marido) acaba não fazendo quase nada”. Observando o relato da mesma,

⁹ Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/mulheres-ganham-menos-do-que-os-homens-em-todos-os-cargos-diz-pesquisa.ghtml>>. Acesso em: 3 dez. 2017.

podemos verificar que existe uma consciência por parte da mulher em relação às atividades, no qual ambas as partes podem estar realizando, mas na prática essa consciência não é exercida.

Essa relação da divisão do trabalho é uma construção histórica que segundo autora Nogueira descreve (2006, p.26), “[...] as tarefas domésticas continuavam reservadas exclusivamente a mulher [...] marido provedor e esposa provedora complementar e dona de casa, confirmando a divisão sexual desigual do trabalho que se mantém até o presente”. Portanto historicamente a mulher sempre esteve nessa situação de desigualdade e após a consolidação do capitalismo essa relação de subordinação das mulheres aos homens foi se legitimando, representando assim uma condição de “natural” a mulher (NOGUEIRA, 2006).

Na fala de Mendes também podemos destacar a mesma percepção do “papel da mulher como construção histórica”:

Aquela coisa... essa construção social que nós temos desde nova somos ensinadas que o papel social da mulher é casar, ter filhos, ser dona de casa e acabou que isso aconteceu comigo. Fiquei grávida muito jovem, então já aprendi a ter esses papéis que a sociedade me impôs. Mas com o tempo depois que comecei a estudar, comecei a ter a liberdade de expressão é que eu vim entender tudo isso, que eu estava sofrendo algo sozinha que eu poderia estar dividindo com outra pessoa (MENDES, 23 anos).

Nesse sentido a entrevistada argumenta que a educação foi fundamental para ela perceber que o papel da mulher é ser o que ela quiser, trabalhadora, mãe, filha, esposa, solteira, casada e ter sua liberdade de escolha sem se importar com os padrões exigidos pela sociedade. Analisando sua forma de pensar, nos remete a famosa frase de Simone de Beauvoir, “Ninguém nasce mulher, torna-se mulher”, ou seja, a escolha de ter um “papel” vai partir de cada uma, pois nenhuma mulher já nasce dona de casa, mãe ou trabalhadora.

Para a entrevistada Mota o único papel “destinado” a mulher é em relação a necessidade biológica quando se é mãe, no caso a amamentação, e que descreve que esse momento é único e individual para cada mulher. Acrescenta ainda, que as demais atividades qualquer outra pessoa pode realizar e faz questão de ensinar a sua filha de que não existem papéis destinados ao homem e mulher, no qual precisamos desconstruir esses estereótipos.

Além das atividades realizadas no espaço produtivo e reprodutivo, outra indagação feita às trabalhadoras foi o que elas faziam em seu “tempo livre”¹⁰, principalmente em relação a sua subjetividade como “mulher”, suas respostas estavam sempre interligadas a uma dupla ou tripla jornada, no qual concluímos que essa realidade é constante na vida das trabalhadoras do *call center*.

Eu me vejo como mulher, mas no momento eu tenho que buscar meu crescimento e não tiro isso da minha cabeça. Sei que estou perdendo muitas coisas com meu filho, muito tempo da minha vida, mais lá na frente eu vou ter mais tempo e no momento estou pensando mais no meu trabalho e na minha faculdade. Às vezes eu penso em fazer academia, mas o negócio é o tempo muito apertado, acordo quando vou ver já é hora de ir deixar a criança no colégio, fazer um almoço, o tempo passa ligeiro demais, demais... (SOUSA, 24 anos).

Na resposta de Sousa a mesma deu ênfase na falta desse tempo que nos leva a refletir por quais motivos essas trabalhadoras de *telemarketing* não usufruem o tempo livre. Assim, parafraseando Ricardo Antunes é impensável associar uma vida desprovida de sentido no trabalho, com uma vida atribuída de sentido fora do trabalho. Segundo o autor “uma vida cheia de sentido em todas as esferas do ser social, dada pela omnilateralidade humana, somente poderá efetivar-se por meio da demolição das barreiras existentes entre tempo de trabalho e tempo de não trabalho (2009, p. 175)”. Ainda acrescenta que “a partir de uma atividade vital cheia de sentido, autodeterminada, para além da divisão hierárquica que subordina o trabalho ao capital hoje vigente [...] possa se desenvolver uma nova sociabilidade”. Portanto esse tempo distribuído para realização do trabalho vem sofrendo uma grande flexibilização.

Assim, podemos destacar em alguns relatos das trabalhadoras se o “tempo livre” é dotado de sentido e como o cotidiano das mesmas possibilitam condições para a efetivação concreta desse tempo ócio. Dessa maneira, Oliveira informa “às vezes tenho um pouquinho de tempo para mim, porque já acho tão corrido o dia [...] no tempo que eu vejo que dar, vou ajeitar o cabelo, dou um passeio, escuto algumas músicas ou assisto algo que eu goste, filme ou novela”. Observando essa fala, podemos destacar que o cuidado com si, não é uma prioridade, pois ressalta a falta de tempo é bastante, por que além de trabalhar no *call center*, nas horas “vagas” dedica-se a sua segunda profissão, no caso de cabeleireira. Pontua também

¹⁰ Utilizo essa expressão entre aspas como forma de compreender as atividades realizadas pelas mulheres fora do âmbito produtivo e reprodutivo.

que conciliar esses dois trabalhos lhe deixam cansada, exausta e por muitas vezes não se dedicava mais a família, perdendo assim o sentido de ter esse “tempo livre”.

As entrevistadas, Mota e Mendes delegam o sentido do seu precioso tempo a suas filhas e a família, e relatam que depois que foram mães é raro terem um momento só delas. Assim Mota descreve “eu tento dançar, às vezes eu faço algumas fotos, participo de algum projeto, não é nem como mulher em si, mas como pessoa que agrega muito mais em mim. Meu tempo livre é mais ler livro, resolver problema de saúde da minha mãe, é mais voltado para coisa dentro de casa”, Mendes também narra seu tempo livre:

O meu tempo livre que tem é quando saio com minha filha e é nas férias, porque estudo trabalho e a coisa mais rara é sair com ela. As vezes quando recebo dinheiro depois do trabalho saio com alguns colegas de trabalho para o shopping Benfica, na praça de alimentação e como alguma coisa, essa é a minha diversão. Não tenho tempo para mim nem se eu quisesse (risos), só se fosse de madrugada! Agora estou querendo voltar para academia por que não estou vindo para a faculdade todos os dias, mas ainda vou ver como vai ficar, porque tem a questão do meu TCC, tem que ter muito tempo para ler. Faz muito tempo que não vou ao médico, mas eu sei que está ruim porque quando corro atrás do ônibus já fico morrendo com falta de ar (risos) (Mendes, 23 anos).

Diante das percepções das duas trabalhadoras, concluímos que há uma escassez de tempo no cotidiano dessas mulheres. Desejam uma qualidade de vida melhor, fazendo atividades que lhe satisfaça para atingir seus objetivos pessoal, financeiro e acadêmico, além de cuidarem da saúde. E deixam bem claro para a pesquisadora que o momento em que vivem esses desejos não pode ser atingido por levarem uma rotina de multitarefas, acabam deixando em segundo plano. Assim, a autora Nogueira (2006, p. 123) cita “podemos afirmar que essa apropriação pelo capital do “tempo livre”[...] leva, em grande medida, a uma exploração ainda mais intensificada”. Assim, o tempo imposto pelo capital, domina outros tempos que as trabalhadoras poderiam ter fora do ambiente do trabalho. No próximo tópico veremos os motivos que levaram as mulheres a serem exploradas vendendo sua força de trabalho, por não deter dos meios de produção.

4.3 As percepções das entrevistadas sobre o trabalho no *call center*

O ingresso e estabilidade das mulheres no mercado de trabalho são demandas inseridas em diferente contexto histórico e que tem diferentes motivações. Durante as

entrevistas, procuramos verificar o que levaram estas profissionais a ingressarem no mercado de trabalho. Duas das entrevistadas demonstraram que o interesse estava interligado a independência financeira, a realização pessoal e autonomia. Podendo assim realizar suas vontades e sonhos, entre estes sonhos estão: ingressar na faculdade, investir em cursos, acessar bens de consumo e “não depender de outra pessoa para pagar suas contas”.

Foi a questão de eu querer ter minha independência, porque como eu era muito dependente do pai da minha filha, ele queria que eu continuasse dependendo dele, eu ia passar a ter minha autonomia, ter meu trabalho, meu dinheiro eu ia poder ter um pouco de liberdade. E o que de fato aconteceu, eu trabalho pude ingressar em uma faculdade, pude comprar minhas próprias coisas, pude comprar as coisas para minha própria filha sem pedir nada a ninguém. Então essa questão de entrar no mercado de trabalho foi de ter autonomia sobre mim e poder eu mesma administrar minhas coisas (MENDES, 23 anos)

Na fala de Mendes podemos perceber as relações de poder, em que o homem carrega consigo a autoridade patriarcal e a mulher é submetida por muitas vezes pela necessidade de proventos, se faz concordar com um relacionamento submisso. No caso da entrevistada a mesma informa que essa autoridade do marido, foi um dos motivos que lhe fez ingressar no mercado de trabalho, assim conquistando sua “liberdade”.

Portanto as outras duas responderam que suas principais motivações estavam associadas aos filhos, pelos os mesmos serem dependentes dos pais e também da necessidade econômica, complementando a renda familiar.

Meu filho foi o que mais me motivou. Antes de ter ele eu trabalhava em uma sorveteria, não tinha visão de crescimento. Trabalhava de 08 da manhã as 18h30min da noite de segunda a sábado. Depois que eu engravidei e vi que não tinha tempo para o meu filho, ganhava pouco eu pedi para sair do trabalho [...] quando comecei a trabalhar nessa sorveteria tinha 17 anos e meu pai me dava de tudo e eu queria crescer, eu mesma comprar minhas coisas e não queria depender de ninguém (SOUSA, 24 anos).

Dessa maneira é sabido dizer que essas motivações decorrem de dois sentidos, o primeiro do trabalho como satisfação e o segundo como obrigação e necessidade. Diante disso, um dos questionamentos feitos as trabalhadoras foram em relação ao motivo da procura do trabalho na área de *call center*, no qual suas respostas foram unânimes em relação ao horário de trabalho e a flexibilidade que era proporcionado, podendo assim conciliar com outras atividades.

Antes de eu entrar no *call center* não sabia como era o trabalho, depois que eu comecei a trabalhar é bom e não é bom. É bom pelo fato que é só 06 horas e posso conciliar com outras atividades [...]eu não escolhi trabalhar nessa área! Na verdade, eu estava querendo arrumar um emprego, então estava botando currículo em todos os locais, aí vamos se dizer que eu tive a sorte de arrumar lá no *call center*, foi a melhor oportunidade que apareceu, porque tinha para trabalhar em shopping, mercantil, mas pelo fato que eu queria trabalhar e estudar meu objetivo foi esse (MENDES, 23 anos).

Observamos por meio deste relato que a trabalhadora antes de ingressar no *call center*, obteve outras oportunidades de emprego, mas sua prioridade era conseguir um trabalho que pudesse conciliar com os estudos, então a mesma acaba considerando essa área como sua “sorte” naquele momento. O *call center* possibilita um horário flexível de 06 horas por dia, no qual poderia trabalhar pela manhã, tarde, noite ou madrugada, assim ocupando só um turno do seu dia e podendo conciliar com seus estudos.

Entre as distintas formas de flexibilização – em verdade, precarização – podemos destacar, por exemplo, a salarial, de horário, funcional ou organizativa. A flexibilização pode ser entendida como “liberdade da empresa” para desempregar trabalhadores; sem penalidades, quando a produção e as vendas diminuem; liberdade, sempre para a empresa, para reduzir o horário de trabalho ou de recorrer a mais horas de trabalho; possibilidade de pagar salários reais mais baixos do que a paridade de trabalho exige; possibilidade de subdividir a jornada de trabalho em dia e semana segundo as conveniências 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 (ANTUNES, 2009, p. 234).

Portanto, ainda segundo o autor referido essa flexibilização não é a solução para aumentar o número de ocupação e sim uma imposição à força do trabalho para que seja aceito salários baixos em péssimas condições. Assim, gerando contrato com curtas durações, ou meio expediente e trabalhadores submetidos a trabalharem por poucas horas ou alguns dias, vejamos a narrativa de outra funcionária:

Eu entrei no *call center* mais porque dava para mim conciliar com a faculdade, por causa do horário de 6 horas de trabalho eu conseguia me dedicar a faculdade mesmo trabalhando. Mas eu acho que é um trabalho que tem poucos investimentos tanto de credibilidade da empresa, tanto de qualidade mesmo do local de trabalho, condições para você trabalhar, eu não digo nem tanto condições físicas, mas psicológica. Você ver que falta preparo da supervisão, da gerencia para poder lhe dar com algumas pessoas [...] então vendo por esse aspecto eu não gosto daqui, não me sinto bem, eu me sinto pressionada, mas pela questão de poder conciliar com família, faculdade é o que me prende aqui e até pelos descontos que eu tenho nos exames da minha mãe, só por isso (risos) (MOTA, 22 anos).

Da mesma forma da entrevistada anterior, Mota procurou trabalhar nessa área de *call center* pelo motivo do horário, que a possibilitou conciliar com outras atividades do dia a dia, além de ter descontos no acesso a serviços médicos laboratoriais. Mas, ressalta que não gosta desse trabalho por inúmeros motivos, dentre eles o que me chamou mais atenção foi a questão da sua descrição em dizer que “a gente vende para os clientes trabalho humanizado, mas a gente não é tratada como humano”.

Assim, podemos perceber em sua fala a falta de cordialidade e respeito dos profissionais (Supervisores e Gerencia) para com os operadores de telemarketing. A trabalhadora informa que fica muito satisfeita quando consegue resolver algum problema no atendimento com o usuário, mas, essa satisfação é deixada de lado quando as mesmas são tratadas com aspereza por seus superiores. Complementando o pensamento da entrevistada, na pesquisa intitulado Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos de furta-cores da autora Selma Venco, retrata a mesma percepção da trabalhadora:

Os trabalhadores das Centrais de Teleatividades são “os novos proletários deste novo milênio”. Seu trabalho é repetitivo, submetido a fortes pressões para a superação de metas inalcançáveis e tendo, na organização hierárquica, a figura dos supervisores que assumem o papel do contramestre das antigas fábricas. Concordando com a perspectiva deles, esse trabalho atua como “uma formidável máquina de negar os indivíduos”, pois demanda um envolvimento psicológico desses jovens que, segundo eles, “não vendem somente sua força de trabalho, mas também seu engajamento emocional e pessoal” (VENCO, 2009, p. 167).

Diante desse trecho, podemos identificar que trabalho em *call center* afeta não só fisicamente, mas também psicologicamente por ser uma área que exige disciplina para alcançar as metas, trabalho monótono sob fiscalização de pessoas com cargos superiores, deixando assim, os trabalhadores com doenças ocupacionais.

Outro fator relevante o qual podemos destacar foi descrito na fala da entrevistada Sousa: “na verdade, eu não procurei essa área especifica não. Estava sem trabalhar, entreguei currículo em todo canto, e foi o *call center* no momento em que mais abre vaga para trabalho, diante da crise e na falta de emprego eu consegui essa oportunidade”. Isso demonstra que o *call center* é um dos setores de entrada para o mercado de trabalho.

A indústria de *call centers* [...] um setor relativamente novo, uma vez que 96% deles foram criados após 1990. E, nos últimos dois anos, a maioria dessas empresas manteve e aumentou o volume de negócios (82%) e pretende contratar novos empregados (67%) A fidelização dos clientes pode ser considerada uma estratégia funcional da gestão de marketing para manter e garantir o crescimento e se preparar para novas etapas de desenvolvimento ou liderança no mercado. Implica também,

após conquistar o cliente, toda uma ordenação técnica e gerencial voltada à manutenção do relacionamento com ele e sua otimização no sentido de agregar mais valores a partir da ampliação dos serviços ou produtos (NOGUEIRA; BASTOS, 2009, p. 137).

As empresas de *call center* são flexíveis diante da carga horária de trabalho, em que os funcionários trabalham 06 horas por dia, somando no total 36 horas semanais, nesse tempo de trabalho já é incluso as pausas sem prejuízo da remuneração, assim é descrito pela portaria de Inspeção do trabalho:

A portaria 9/2007¹¹ da Secretaria de Inspeção do Trabalho que aprovou o anexo II da Norma Regulamentadora NR17 passou a estabelecer os parâmetros mínimos para o trabalho em atividade de teletendimentos/ telemarketing nas suas diversas modalidades, de modo a proporcionar o máximo de conforto, segurança saúde e desempenho eficiente.

Dessa forma, das quatro entrevistadas, duas delas tem uma ideia um pouco diferente diante da percepção de trabalhar no *call center*. Em suas palavras ressalta “Eu não tenho muito que falar do meu trabalho não, não vou dizer que não é cansativo que é, mas eu gosto do meu trabalho. É cansativo, um pouco desgastante, mas é lá que eu vejo que vou crescer e não tenho muito o que reclamar (SOUSA, 24 anos)”. Essa profissional expôs gostar do local de trabalho, apesar de ser rotineiro e cansativo demonstra uma afinidade com a profissão e com o intuito de crescimento dentro da empresa. Com uma visão parecida segue o relato de Oliveira:

Eu acho assim, *call center* para quem quer evoluir, crescer na empresa é bom, é ótimo. Por que a cada ano que se passa a pessoa vai adquirindo novos conhecimentos, novas amizades. Mas no meu caso eu não tenho, mas perspectiva aqui na área, agradeço a Deus por ter conseguido emprego aqui porque estava precisando na época para me restabelecer financeiramente, mas eu não tenho visão de crescimento aqui dentro do *call center*. Antes eu até pretendia ter, mas com o passar dos anos fui vendo que não é aquilo que eu quero (OLIVEIRA, 30 anos).

Embora ela concorde com a entrevistada anterior, de que a empresa disponibiliza oportunidades de crescimento, ressalta que para ela não tem mais perspectiva de trabalhar no local. Outra indagação feita as participantes foi sobre a realização profissional, no qual elas descreveram algumas situações de estresse e contentamento no trabalho, opiniões divididas em satisfação, reclamações, afinidades entre outras, vejamos em suas palavras:

¹¹ Disponível em: <http://www.normaslegais.com.br/legislacao/portariasst9_2007.htm>. Acesso em: 18 nov. 2017.

De estresse é muitas vezes a insatisfação do cliente o que eles transferem para gente. E contentamento é agente ver que o trabalho da gente estar sendo reconhecido, trabalhando direitinho e você crescer lá dentro. E como eu trabalhava no período de mais de 08 horas por dia, ganhando o mesmo salário que ganho hoje. Hoje trabalho 06 horas por dia, tenho tempo para fazer minhas coisas, para resolver alguns assuntos pendentes (SOUSA, 24 anos)

Percebemos na fala de Sousa o que estressa a mesma é a carga passada com a insatisfação do cliente pelo serviço oferecido da empresa, e que acaba sendo transferido para os funcionários, mas, ao mesmo tempo elogia o reconhecimento do local de trabalho. Ainda faz uma comparação do emprego anterior, no qual ressalta a carga horária do trabalho ganhando o mesmo salário. Assim dedica-se a sua função de operadora de telemarketing por afinidade das suas atribuições na empresa.

Mendes tem uma percepção oposta à de Sousa, enquanto uma informa que há reconhecimento por parte da empresa, a outra relata uma situação de estresse, ou seja, “o não reconhecimento do trabalhador que toda empresa tem, a gente sofre com algumas coisas né! E a empresa só visa o seu bem-estar [...]”, portanto esse não reconhecimento, faz com que a trabalhadora Mendes não tenha perspectiva de crescimento profissional dentro da empresa e seu objetivo é unicamente trabalhar na área em que a mesma está investindo, no caso da profissão de Assistente social. Mota também confirma essa realidade, vejamos em suas palavras:

De estresse seria as relações abusivas entre supervisores, auxiliares, gerencia com os trabalhadores, a forma como a gente é tratada. Por que nosso trabalho é desmerecido, nosso conhecimento, capacidade, por muitas vezes não somos tratados com a dignidade que deveríamos ser tratados (MOTA, 22 anos).

Nesse relato, podemos destacar que as empresas de *call center* exige da gestão uma relação de poder para com o operador de *telemarketing*, ocasionando muitas vezes a um assédio no trabalho. Assim, é descrito no artigo intitulado “A Sociedade dos adoecimentos no trabalho”, de Antunes, vejamos:

Espaços de trabalho propulsores de altos índices de desempenho e produtividade, estruturados com base nas exigências que cada vez mais extrapolam a capacidade física e mental humana em suportá-las, não conseguem manter-se senão por meio de diferentes e sofisticados mecanismos de controle e coerção (ANTUNES, 2015, p.13).

Então, segundo o autor mencionado, esse espaço de trabalho exige do trabalhador aumento da produtividade. Dessa forma, o setor funciona com a figura do supervisor e chefe utilizando-se do seu poder para ordenar as atividades, cuja “pressão”, ocasiona em adoecimentos para as trabalhadoras. Assim, Mota continua seu relato:

Ninguém chega para você e pergunta porque você se atrasou, está acontecendo alguma coisa? Conheço pessoas aqui que tem depressão, que tem problemas psicológicos que deveria todo mundo estar abraçando eles. E eu cheguei para a supervisão e disse por favor dar uma olhada para essa pessoa, ela precisa de algo a mais do que as outras. E você ver que eles continuam agindo da mesma forma, é muito triste isso (MOTA, 22 anos).

Na fala de Mota observamos que o trabalho em *call center* além de não ter o reconhecimento profissional por parte da empresa, causa ainda adoecimentos nos operadores e é extremamente precarizado, pois tem o controle em relação as pausas, em uma jornada de seis horas de trabalho pode tirar uma pausa de vinte minutos para lanche e duas de 10 minutos para descansar. O controle das faltas, monitoramento do tempo em relação aos atendimentos, mantendo assim um padrão de chamadas e a forma como os operadores atendem, proporcionando assim redução de custos para a empresa.

A fragilidade na saúde da trabalhadora nos parece muito plausível em um ambiente de trabalho com tanto desconforto [...] tudo indica que o nível da precarização é realmente muito acentuado, os mecanismos de controle do trabalho [...] do tempo de trabalho, das pausas para descanso, do comportamento emocional, do esforço mental e afetivo para que haja o cumprimento das metas de produtividade dentro do tempo imposto, facilitam sobremaneira o adoecimento das trabalhadoras (NOGUEIRA, 2009, p. 201).

O relato da autora retrata as pontuações feitas pelas as demais entrevistadas. Argumentos relacionados a stress, cansaço, esgotamento físico e psicológico, destacando o tratamento recebido dos superiores hierárquicos, permearam essa discussão como questões causadoras do adoecimento dessas trabalhadoras. Assim, estão sujeitas a vários problemas de saúde, dentre eles, laringite, perda de audição, tendinites e danos psicológicos causados pela profissão. Quanto a situações que lhe possibilita contentamento profissional dizem respeito à carga horária de trabalho flexível.

Outro questionamento feito foi relacionado ao conhecimento de alguma política ou incentivo governamental e institucional que contribua para a permanência das mulheres no

mercado de trabalho, em que as opiniões foram divididas em desconhecer esses incentivos, enquanto algumas apontam facilidades para a manutenção da mulher no mundo do trabalho.

As trabalhadoras Sousa e Mendes informam que não conhecem nenhum incentivo para a mulher permanecer no mercado, pois o estímulo vem da própria mulher as vezes por independência própria, financeira e que o *call center* por ser constituído pela a maioria do público feminino oferece alguns auxílios como creche, auxílio baba, mas não por serem mulheres e sim por serem mães.

O governo disponibiliza muitos cursos para as mulheres se especializarem e curso para poder entrar no mercado de trabalho, ter mais evolução e mais qualificação. Eu nesses 06 anos vejo que a empresa disponibiliza porcentagem de faculdade independente se você é homem ou mulher, porcentagem para fazer cursos também. Mas tem o auxílio creche que é para auxiliar a mulher a uma creche ou escola para a criança e ela poder aparecer no trabalho ter com quem deixar a criança. Eu recebo 142 reais até minha filha completar 05 anos, mas parece que vai aumentar para 06 anos (OLIVEIRA, 30 anos).

Assim, conforme as falas dessas mulheres podemos destacar que não existe nenhuma política para inserir de fato a mulher no mercado de trabalho, mas conforme o II Plano Nacional de Políticas para as Mulheres, existe propostas para facilitar a entrada no mundo do trabalho, somente para aquelas que são mães, vejamos abaixo:

Finalmente, faz-se necessário mencionar que [...] o II Plano incorpora as ações relacionadas à ampliação das vagas em creches e pré-escolas neste capítulo que trata da autonomia econômica e da igualdade no mundo do trabalho. Isso porque esta é uma política de relevância ímpar para ampliar a autonomia econômica das mulheres e criar condições que permitam sua entrada no mercado formal de trabalho (ALVES, 2008, p.38-39)

No entanto observamos que a realidade é outra, pois conforme a fala das entrevistadas é difícil conseguir uma vaga para seus filhos em uma creche publica, pois além de serem poucas, algumas não funciona.

Assim, na pesquisa da economista e pesquisadora do Insper Regina Madalozzo, publicada pelo portal de notícia do G1¹² fez um levantamento em 2012 de que 38% das mulheres que são casadas e não trabalha, o motivo é que não tem com quem deixar seus filhos, enquanto as que tinham um companheiro 43% estavam sem trabalhar por escolha

¹² Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/por-que-ter-filhos-prejudica-mulheres-e-favorece-pais-no-mercado-de-trabalho.ghtml>>. Acesso em: 16 ago. 2017.

própria, 34% não conseguia encontrar emprego e 23% não tinham acesso a creche ou escola para deixar seus filhos. Além disso, a economista entrevistou alguns homens que também tinham filhos e no relato dos mesmos as relações de trabalho interligado a paternidade é um ponto positivo, pois remete a questão de responsabilidade por serem pais. Diante dessa pesquisa podemos destacar na fala de Mota sua percepção referente à desigualdade entre homens e mulheres e que a falta de creches pode sim afastar as mulheres do mercado de trabalho.

Incentivo sinceramente não conheço. Se eu disser que conheço algum projeto que faça a mulher permanecer no mercado de trabalho, estou mentindo. Agora que facilite é as questões das creches e a acessibilidade é pouco em muitos bairros você consegue com muita dificuldade. E ainda é colocado para gente a posição que é responsabilidade da mulher cuidar dos filhos [...] por mais que a prefeitura possa criar uma creche para a mãe poder deixar seu filho para trabalhar, quando ela for fazer uma seleção vai ter que ouvir e se a creche ligar? Se a creche ligar quanto o pai como a mãe tem que se ausentar para cuidar do filho, por que é de responsabilidade dos dois, se a rede de apoio não poder eles têm que fazer. Mas nós mulheres temos que lidar com isso todos os dias (G1, 2017).

Um exemplo no qual Mota citou foi referente a um caso de uma conhecida em uma entrevista de emprego, ao informar que tinha um filho foi constrangida por várias perguntas, dentre elas, com quem seu filho ficava? Se a creche ligasse quem iria busca-lo?, enquanto os homens que eram pais não foram questionados com as mesma perguntas. Diante dessa experiência concluímos que há um estereótipo de que a mulher é a única responsável pelo cuidado dos filhos, tendo como consequência a não contratação de trabalho das mulheres que são mães, além disso, faltam vagas em creches para as mesmas tentarem se encaixarem no mercado.

Em outra reportagem feita pelo G1¹³ no dia 4 de outubro informa, de acordo com o conselho tutelar de Fortaleza, mais de 100 mil crianças estão fora das creches por falta de vaga, causando assim, prejuízos para as mães que não conseguem emprego, pois não tem com quem deixar seus filhos. Assim, de março até setembro o conselho tutelar pediu na justiça 70 vagas na rede municipal, mas a pequena rede de centro de educação infantil seria a causa de tantas crianças fora da escola. Atualmente são 140 centros de educação infantil em Fortaleza e segundo a secretaria municipal de educação a promessa é de que mais 10 até o final do ano sejam construídas, gerando assim até seis mil vagas.

¹³Disponível em: <<https://g1.globo.com/ceara/noticia/mais-de-100-mil-criancas-estao-fora-da-escola-em-fortaleza-por-falta-de-vaga-diz-conselho-tutelar.ghtml>>. Acesso em: 4 out. 2017.

Desse modo, observamos que todas relataram alguns “benefícios” no qual a empresa dispõe, a saber, auxílio babá, auxílio creche, desconto nas faculdades, escolas e cursos independente do gênero. Mas para algumas funcionárias esse auxílio não corresponde a “benefícios” e sim direitos dos trabalhadores e deveres da empresa.

Porque na verdade o auxílio babá e auxílio creche não deveria ser visto como um gasto e sim como um investimento. Você está investindo naquele valor, naquele funcionário para poder ter a mão de obra dele. Por que a gente se coloca muito em uma posição de inferior a empresa, porque você está trabalhando para a empresa, mas você está vendendo sua mão de obra e você tem que receber um preço justo para aquilo. Então eu acho muito pouco, principalmente para auxílio creche (MOTA, 22 anos).

A entrevistada Mota no seu relato informa que o auxílio creche é uma forma de se investir no trabalhador, no caso a trabalhadora que é mãe, pois a mesma vende sua força de trabalho em troca do seu salário e direitos trabalhistas. Mas destaca que o valor recebido (140 reais) pelo auxílio é só um complemento, pois as creches cobram mais que o valor oferecido pela empresa.

Assim, podemos destacar na pesquisa da autora Gama (2014) que o auxílio para educação ou creche é um benefício previsto na lei trabalhista, no qual o acesso ao serviço das creches é fundamental, tanto para manter a mulher no mercado de trabalho, como para o cuidado dos seus filhos.

Ainda sobre o olhar da autora referida (2014) a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) pressupõe a proteção a maternidade como um direito do trabalho, assim proibindo a demissão das mulheres em consequência da gravidez e durante os períodos de amamentação. A legislação acrescenta ainda a organização do horário de trabalho dessas mães, assim tendo uma redução diária do horário de trabalho, além do tempo livre para realização de consultas médicas durante o período de gravidez e por fim o direito assegurado a voltar ao trabalho após a licença maternidade.

Complementando a ideia da autora, segundo Alves (2008) em sua pesquisa acerca das políticas para mulheres em Fortaleza, a conquista feminina adquirida no âmbito da legislação Brasileira foi a licença maternidade de 120 dias na constituição de 1988 e recentemente ampliada para seis meses. Assim, essa política de proteção maternidade garante que as mulheres possam exercer sua função de “mãe” sem ocasionar problema no mercado de trabalho.

Por fim, a última questão abordada foi em relação às expectativas colocadas ao seu futuro, assim as entrevistadas colocam que, “eu desejo terminar minha faculdade, trabalhar na área da administração, fazer minha pós. Eu só penso em crescer mesmo. Quero ganhar bem, dar uma vida melhor para o meu filho” (SOUSA, 24 anos). Diante desse relato, ressaltamos que o principal objetivo é concluir os estudos e trabalhar exercendo a profissão escolhida, para assim oferecer uma condição de vida melhor para seu filho, além de sua realização profissional. O mesmo pensamento em relação à conclusão dos estudos foi descrito pelas outras entrevistadas, acrescentando também a independência financeira, vejamos outra narrativa:

Ao meu futuro desejo ter mais tempo para mim e minha filha, hoje estou lutando para isso [...] poder ter uma qualidade de vida da qual hoje reconheço que não tenho [...] ter um trabalho que possa suprir as minhas necessidades e da minha filha e poder viver bem. Pretendo me formar, fazer especialização, estudar para concursos e trabalhar na área, que de fato acredito quando estiver fazendo o que eu gosto vou trabalhar muito mais feliz, pois onde trabalho no *call center* é só por questão da necessidade mesmo (risos) (MENDES, 23 anos).

Podemos observar na descrição de Mendes o quanto seu desejo de ter mais tempo para ela e sua filha é o mais importante, em que deixa bem claro a insatisfação do trabalho atual, não se sente bem trabalhando na área de *call center* e só está nesse âmbito vendendo sua força de trabalho em troca de um salário, por motivo de sobrevivência e realização pessoal e profissional.

[...] ser teleoperador é uma circunstância, e não uma opção de carreira [...] contudo, o emprego em telemarketing é visto por eles como passageiro e constitui uma possibilidade viável para a retomada dos estudos para, em seguida, trabalharem em outra área, preferencialmente relacionada à futura formação acadêmica (VENCO, 2009, p.163).

Analisando as falas dessas profissionais, podemos constatar que as mesmas são operadoras de *telemarketing*, não por escolha própria, mas pela área dar oportunidades de primeiro emprego, horário flexível assim podendo essas trabalhadoras conciliar com outras atividades, além de estudarem e se qualificarem para futuramente terem êxito na sua realização profissional. Assim, essa função de telemarketing é uma situação provisória na

vida dessas mulheres, resultando na não permanência dessa área, almejando o desejo de mudança de profissão e trabalho.

Ainda sobre a perspectiva do futuro as demais entrevistadas apontaram em destaque a sua instabilidade financeira, de que não pretendem continuar também no *call center* e sonham com uma transformação efetiva em sua vida, assim Oliveira descreve “em relação ao futuro desejo boas condições financeiras, me especializar na área que eu quero desenvolver, e quero ficar permanentemente na área de estética e beleza que é o que gosto de fazer”, segue também o relato de Mota:

Da minha vida eu quero conseguir uma maior independência do que hoje que ainda estou precisando da ajuda do pai da minha filha [...] ainda assim, ninguém sabe do futuro, se a gente não estiver mais junto eu quero conseguir levar as coisas sozinha, poder ajudar minha mãe [...] estou pensando de fazer agora gastronomia, mas ainda estou pensando bem porque quando a gente é mãe é complicado. E para mim estudar, fazer meu TCC foi muito complicado, porque fiz TCC e estagio no mesmo semestre foi muito pesado não só para mim, mas para minha filha, minha mãe, então não sei como vai ser (MOTA, 22 anos).

Desse modo, entendemos que essas mulheres desejam, como já dito anteriormente, uma qualidade de vida diante da sua realização pessoal, profissional e social. E que essa feminização do trabalho teve seu sentido positivo pela inserção da mulher no mercado, incentivando sua emancipação e negativo por ser precarizado, intensificando a exploração feminina, resultando na dupla ou tripla jornada de trabalho. Assim, essa pesquisa nos permitiu destacar aspectos relevantes, diante dessa dinâmica contraditória. Acreditamos que são vários desafios para tentar conciliar essas multitarefas no cotidiano, e para a melhoria das condições de vida dessas mulheres é necessário a emancipação feminina como sujeitos políticos e de direitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste estudo foi possível perceber a partir do seu embasamento teórico e da análise dos dados coletados, as transformações no mundo do trabalho aos quais tiveram profundas repercussões nas famílias e especificamente na vida das mulheres.

Nesta pesquisa se propôs analisar como as mulheres trabalhadoras de *call center* vivenciam os papéis socialmente atribuídos as mesmas, desde mãe, esposa e provedora.

É importante observar que o cotidiano dessas mulheres é marcado pelas relações de gênero, fruto de uma sociedade patriarcal que impõe as mulheres a determinados papéis sociais.

Com o desenvolvimento da sociedade a mulher passa a ter visibilidade, mas com espaços específicos de baixos salários, por atividades ditas “femininas” que seria as profissões que as mulheres poderiam ocupar. São notórias as mudanças dos padrões de que eram vistas como frágeis e incapazes, agora com a efetivação dos direitos e emancipação econômica, buscam por condições de trabalho e salários equivalentes aos dos homens.

Observamos que as profissionais vivem em constante dilema, de um lado necessitam trabalhar e de outro tentam dedicar mais tempo a família e principalmente aos filhos. A inserção da mulher no mundo do trabalho afetou na relação entre mãe e filho e na dinâmica familiar. Um dos desafios que a mulher enfrenta, está em conciliar o tempo para tarefas domésticas, trabalho, faculdade e família, de forma a poder consolidar um vínculo afetivo e concreto.

Vimos que a participação da mulher no mercado de trabalho teve um crescimento gradualmente, mas não só de uma forma positiva, pois apesar de conseguir destaque no espaço produtivo, veio carregada de desigualdade, condições de trabalho precário, flexibilizado, repetitivos e salários inferiores aos dos homens.

Dessa forma, sobre as atribuições desenvolvidas por essas mulheres, verificamos que se expressam em múltiplas atividades profissional, familiar e social, ocasionando assim em uma rotina de dupla ou tripla jornada. E com tantas obrigações essas mulheres se sentem sobrecarregadas, assumindo a responsabilidade de tentar conciliar essas multitarefas. Destaco ainda que seus interesses individuais são colocados em segundo plano, principalmente para

aquelas que assumem uma tripla jornada de trabalho, pois além de trabalhar, cuidam da família e estudam.

Sobre o campo familiar podemos destacar que as mulheres ainda são as responsáveis pelo os afazeres domésticos, cuidando dos filhos e marido. Apesar da divisão sexual do trabalho, o homem permanece com a visão de “ajuda” no cuidado do lar, reforçando a ideia de que a função domiciliar pertence a mulher. Referente aos filhos as trabalhadoras destacaram o tempo perdido em relação ao crescimento deles, que com sua ausência, deixam seus filhos ao cuidado das avós e que essa lacuna será preenchida e recompensada futuramente, dando uma qualidade de vida para eles.

Quanto a sua individualidade desvinculada das atividades descrita por essas mulheres, podemos observar que a maioria não consegue realizar o que deseja, como malhar, passear, viajar ter um lazer e se dedicar mais a família. Uma das frases que foi unanime nas falas das entrevistadas que as mesmas não tinham uma vida social, remetendo assim não possuírem um tempo hábil para atividades familiares, como também “tempo livre” para instâncias pessoais.

Referente ao trabalho em *call center* mostramos que é um dos setores contemporâneo que mais incorpora a força de trabalho feminino atribuindo a tarefas repetitivas, monótonas, estressantes, características básicas relacionado ao *telemarketing*. Portanto, a pesquisa explanou que essa área de *call center* foi “escolhida” pelas as entrevistadas por disponibilizar o primeiro emprego, horários flexíveis podendo assim conciliar com as demais atividades.

No entanto, destacamos sob as percepções das trabalhadoras que as mesmas não têm perspectiva de crescimento na empresa, pois as trajetórias delas não são duradouras nessa área por vários motivos, dentre eles, falta de incentivos, de reconhecimento profissional, adoecimentos físicos e psicológicos. Portanto a única característica que esse setor se torna atraente é por trabalhar seis horas por dia, podendo assim os funcionários se qualificarem em alguma área de seu interesse.

Nesse sentido, verificamos com as trabalhadoras se as mulheres tinham algum incentivo para permanecer no mercado de trabalho, no qual todas relataram que desconheciam, mas tinha “benefícios” oferecidos pela empresa ao qual trabalham e que facilitavam a estabilidade de mulheres que são mães, dentre elas, o auxílio baba e auxílio creche. Assim, observamos que políticas ou incentivos que contribua para efetivação da

mulher no mercado de trabalho não existe, mas propostas para facilitar a entrada de mulheres que são mães sim, como exemplo a ampliação de creches e pré-escolas.

No entanto como dito anteriormente é uma “proposta”, pois ao analisar as falas das entrevistadas as mesmas destacam que é difícil conseguir uma creche no bairro onde moram e quando conseguem não tem vagas disponíveis. Assim, é necessário que se elabore estratégias institucionais ou governamentais tendo em vista a oferta de boas condições de trabalho e de atenção a mãe trabalhadora. É oportuno também destacar que desenvolvam soluções para possibilitar a permanência da mulher no mercado de trabalho, principalmente na ampliação da rede de equipamentos sociais, em particular as creches e educação infantil.

Dessa maneira, resalto que atualmente esse equipamento (creche) é de suma importância para viabilizar o direito das mães a trabalharem, pois muitas não têm uma rede de apoio familiar que possa deixar seus filhos ao cuidado de terceiros, contudo, pais que tiverem crianças para colocar nas creches precisam se cadastrar no Registro único, uma espécie de banco de dados que organiza a fila de espera por vagas e também orienta a criação de novas creches nas áreas em que há maior necessidade.

Por fim, essa experiência nos colocou diante de vários desafios, refletindo que esse processo das questões pautadas na referida pesquisa é repleto de contradições, sempre atendendo aos interesses do capital em que o mesmo impõe a sua lógica de uma intensa precarização da força de trabalho. Dessa maneira, acredito que esse assunto não se esgotou, esta pesquisa tem a pretensão de contribuir com o desdobramento de outros estudos, disseminando assim a temática em questão.

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, Suzana. **O que é o trabalho?** São Paulo: Brasiliense, 2008.

ALVES, Rubem. **Filosofia da ciência:** introdução ao jogo e suas regras. São Paulo: Editora Brasiliense, 1981.

ALVES, Branca Moreira; PITANGUY, Jacqueline. **O que é o feminismo?** São Paulo: Brasiliense, 2007.

ALVES, Maria Elaene Rodrigues; VIANA, Raquel (Org.). **Políticas para as mulheres em Fortaleza: desafios para a igualdade.** Fortaleza: São Paulo: Fundação Friedrich Ebert, 2008.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. 15.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. **Os Sentidos do trabalho: Ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho.** 2.ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy; NOGUEIRA, Arnaldo Mazzei (Org.). et al. **Infoproletários:** degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

ARIES, Philippe. **História Social da Criança e da Família:** tradução de Dora Flaksman. 3.ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S.A, 1981.

BEAUVOIR, S. **O segundo Sexo:** tradução Sergio Milliet. 2.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009.

BRASIL, Lei nº 11.340/06. **Lei Maria da Penha.** 1.ed. Assembleia Legislativa do Ceará: INESP, 2015.

_____. **II Plano Nacional de Políticas para as Mulheres.** Secretaria Especial de Políticas para Mulheres, 2008. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/planonacional_politicamulheres.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2017.

Call center. Estudos atualizam dados sobre o mercado de trabalho no *call center*. **Portal CallCenter**, 2014. Disponível em: <<http://portallcallcenter.com.br/index.php/2014-05-26-18-14-11/4558-estudos-atualizam-dados-sobre-o-mercado-de-trabalho-do-call-center>>. Acesso em: 3 maio 2017.

CAOLI, Cristiane. Mulheres receberam 74,5 % do salário dos homens em 2014, aponta IBGE. **G1**, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/seu->

dinheiro/noticia/2015/11/mulheres-receberam-745-do-salario-dos-homens-em-2014-aponta-ibge.html >. Acesso em: 16 out. 2015.

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

DEMO, Pedro. **Introdução à metodologia da ciência**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1990.

ENGELS, Friedrich. **A origem da família, da propriedade privada e do Estado**: Tradução de Ruth M. Klaus. 4.ed. São Paulo: Centauro, 2012.

_____. **O Papel do Trabalho na Transformação do Homem em Macaco**. 3.ed. Col. Universidade Popular. São Paulo: Global, 1999.

FÓRUM, Segurança. **Visível e invisível: a vitimização de mulheres no Brasil**. Disponível em: <http://www.forumseguranca.org.br/wpcontent/uploads/2017/03/visivel_invisivel_infografico.pdf>. Acesso em: 3 dez. 17.

G1. Por que ter filhos prejudica mulheres e favorece pais no mercado de trabalho. **G1**, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/por-que-ter-filhos-prejudica-mulheres-e-favorece-pais-no-mercado-de-trabalho.html>>. Acesso em: 16 ago. 2017.

G1 CE. Mais de 100 mil crianças estão fora da escola em Fortaleza por falta de vaga diz conselho tutelar. **G1**, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/ceara/noticia/mais-de-100-mil-criancas-estao-fora-da-escola-em-fortaleza-por-falta-de-vaga-diz-conselho-tutelar.html>>. Acesso em: 4 out. 2017.

GAMA, Guilherme Calmon Nogueira da. **Noções Gerais Sobre o Direito de Família**. In: _____. **Princípios Constitucionais de Direito de Família**: Guarda compartilhada à luz da lei nº 11.698/08: família, criança, adolescente e idoso. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GAVRON, Sarah (Dir.) **As Sufragistas**. Reino Unido: Universal Pictures do Brasil, 2015. (1h 46 min) dublado. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=Z4QA4ycu860>>. Acesso em: 14 maio 2016.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias Qualitativas na Sociologia**. 11.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007. 121p.

HIRATA, Helena; TEIXEIRA, Marilane; NOBRE, Miriam (Org.) et al. **Trabalho e cidadania ativa para as mulheres: desafios para as Políticas Públicas**. São Paulo: Coordenadoria Especial da Mulher, 2003.

IBGE. Pesquisa mensal de emprego (PME): **Mulher no mercado de trabalho**. Disponível em
em
<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/Mulher_Mercado_Trabalho_Perg_Resp.pdf>. Acesso em: 5 mar. 2017.

_____. Censo 2010: **Total de população no Brasil**. Disponível em:
<<http://7a12.ibge.gov.br/vamos-conhecer-o-brasil/nosso-povo/caracteristicas-dapopulacao.html>>. Acesso em: 12 out. 2015

_____. Censo 2010: **Total de população no Ceará e Fortaleza**. Disponível em:
<https://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/tabelas_pdf/total_populacao_ceara.pdf>. Acesso em: 12 out. 2015.

_____. Censo 2010: **Família e Domicílio**. Disponível em:
<<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/imprensa/ppts/00000010435610212012563616217748.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2015.

IPEA. **O documento: Mulher chefe de família é a que trabalha mais, em casa e no emprego, diz Ipea**. Disponível em <site:
http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_alphacontent&ordering=5&limitstart=1750&limit=10>. Acesso em 14 de outubro 2015.

KOMETANI, Pâmela. **Mulheres ganham menos do que os homens em todos os cargos, diz a pesquisa**. Disponível no site<<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/mulheres-ganham-menos-do-que-os-homens-em-todos-os-cargos-diz-pesquisa.ghtml>>. Acesso em 03 de dezembro de 2017.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7º ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LESSA, Sérgio. **Para Compreender a Ontologia de Lukács**. 3ª.ed.rev.e ampl.-Ijuí: Ed. Unijuí, 2012.

MARTINELLI, Maria Lúcia. O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em serviço social. In: _____ (Org.). **Pesquisa Qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras Editora, 1999.

MARX, Karl. O Capital: crítica da economia política. In: _____. **Livro I: o processo de produção do capital**. Tradução de Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013.

MANDEL, Ernest. **Introdução ao Marxismo**. Tradução de Castro. 2.ed. Lisboa: Antidoto, 1978.

MICHAELIS: **Minidicionário Escolar da Língua Portuguesa**. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 2000.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu (Org.) et al. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 29.ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. **Economia Política**: uma introdução crítica. 8.ed. São Paulo: Cortez, 2012.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **O trabalho duplicado**. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **A feminização no mundo do trabalho**: entre a emancipação e a precarização. Campinas: Autores Associados, 2004.

ROY, Lise. **O modo de ser mulher trabalhadora na reestruturação produtiva**. São Paulo: Editora Alínea, 1999.

ROUDINESCO, Elisabeth. **A Família em Desordem**. Tradução de André Telles. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

SARTI, Cynthia Andersen. **A Família como Espelho**: um estudo sobre a moral dos pobres na periferia de São Paulo. São Paulo: Cortez, 1994.

SENADO, Federal. Muitas mulheres ainda sofrem violência no Brasil. **Observatório da Mulher**. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/institucional/omv/entenda-a-violencia/muitas-mulheres-ainda-sofrem-violencia-no-brasil>>. Acesso em: 3 dez. 2017.

VARELA, Atila. Cresce participação da mulher no mercado de trabalho de Fortaleza. **OPOVO online**. Disponível em: <<http://www.opovo.com.br/app/economia/2014/10/31/noticiaseconomia,3340735/cresce-participacao-da-mulher-no-mercado-de-trabalho-de-fortaleza.shtml>>. Acesso em: 14 out. 2015.

VELHO, Gilberto; VIANA, Hermano; KUSCHNIR, Karina. (Org.). **Um antropólogo na cidade**: ensaios de antropologia urbana. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

APÊNDICE A – Questionário misto para seleção dos sujeitos

O objetivo do questionário é de identificar um perfil de trabalhadoras de *call center* para seleciona-las e realizar as entrevistas semiestruturada.

Nome: _____

1) Qual sua faixa etária?

De 18 a 24 anos De 25 a 30 anos Acima de 30 anos

2) Quanto à escolaridade você possui?

2º grau completo Nível superior incompleto Nível superior completo

3) Estado civil?

Casada Solteira Separada Outros

4) Tem filhos? Se tem, quantos?

Sim _____ Não

5) Quanto tempo você trabalha na empresa?

Entre 06 meses e 01 ano Entre 01 e 02 anos Acima de 02 anos

6) Qual sua função/ atividade na empresa? Pode descrever o que faz?

7) Quantas horas você trabalha por dia e em que turno? Realiza horas extras?

APÊNDICE B – Roteiro para coleta de dados entrevista semiestruturada

Perguntas:

1. Como sua família é composta?
2. Quais são as atividades desenvolvidas no seu dia a dia?
3. Como você concilia sua função de ser mãe com o trabalho e vida social?
4. Na sua opinião, quais são os papéis destinados a mulher?
5. O que é ser mulher para você?
6. O que lhe motivou a ingressar no mercado de trabalho?
7. Qual sua percepção sobre o trabalho em *call center*?
8. O que você considera como situações de estresse e de contentamento nesse processo?
9. Como é sua rotina durante a semana e o final de semana?
10. Conhece algum incentivo governamental ou institucional que contribui para a permanência das mulheres no mercado de trabalho? Se tem, quais?
11. O que você deseja em relação ao futuro?

ANEXO A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Declaro, por meio deste Termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar na pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada: _____ desenvolvida por _____. Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é orientada por _____, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (85) _____. Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) do objetivo geral, estritamente acadêmico, do estudo que, em linhas gerais, é _____. Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa e que minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo (a) pesquisador (a) e/ou seu (sua) orientador (a). Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Fortaleza, ____ de _____ de 2017.

Assinatura do (a) participante:

Assinatura do (a) pesquisador (a):

Assinatura da testemunha:
