

# UM OLHAR PARA A DIVISÃO SEXUAL DO TRABALHO NO SETOR DE TELEATENDIMENTO

**Tais Viudes de Freitas**

**Instituição:** Universidade Estadual de Campinas

**Agência Financiadora:** FAPESP

## **Resumo:**

O processo produtivo vem sofrendo transformações desde as últimas décadas do século XX, fruto do desenvolvimento tecnológico e dos serviços de informação. Em um contexto mundializado e orientado por políticas neoliberais, novas profissões surgem, a exemplo do teleatendimento, marcadas por um elevado grau de precariedade e flexibilização das relações de trabalho. O teleatendimento é um setor caracterizado pelo trabalho *part-time*, escalas irregulares de trabalho, altos índices de esgotamento físico e mental e baixa remuneração. Nestes serviços, a força de trabalho feminina é majoritária, justificando-se, no setor empresarial, pelo fato de que as construções sociais acerca do papel da mulher na sociedade atendem às demandas de qualificação deste setor. Neste trabalho, será realizada uma breve revisão da história do trabalho feminino e uma análise das marcas existentes da divisão sexual do trabalho – suas continuidades e suas alterações – a partir de uma profissão recente, como é o caso do setor de teleatendimento.

**Palavras-chave:** Divisão sexual do trabalho; teleatendimento; precariedade

## **Introdução**

As últimas décadas do século XX assistiram a um aumento do número de mulheres inseridas no mercado de trabalho, o que levou a diversas autoras considerar este fenômeno como um processo de feminização do mercado de trabalho (Bruschini, 2000; Araujo, 2005). Atualmente, no Brasil, elas representam 43,6% da população economicamente ativa contra 56,4% de homens<sup>1</sup>.

No entanto, uma análise de gênero sobre a configuração do mercado de trabalho permite verificar desigualdades estabelecidas entre os sexos. As condições de desvantagem que elas se encontram no mercado de trabalho são nítidas. Segundo dados da SEADE para a Região Metropolitana de São Paulo,

---

<sup>1</sup> Em comparação, no ano de 1995, as mulheres representavam 40,4% da PEA (População economicamente ativa) e os homens 59,6%. Os dados têm como base a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD – para o ano de 2005. Fonte: IBGE, 2006.

em 2006, as mulheres representavam 54,9% dos desempregados; de acordo com os dados do IBGE, em 2000, no Brasil, elas trabalhavam, predominantemente, em atividades precárias, de baixa qualificação e mal remuneradas (28% da população ocupada feminina trabalhava em atividades domésticas ou sem remuneração) e tinham, em média, rendimentos 30% menores do que dos homens, mesmo tendo um maior grau de escolaridade. Ademais, elas estavam em reduzido número nos postos de chefia e de supervisão, além de estarem submetidas a uma jornada de trabalho muito extensa, devido à conciliação entre o trabalho e o cuidado com os filhos e casa, responsabilidades que lhes são tradicionalmente atribuídas.

Outro aspecto que tange à força de trabalho feminina é a sua concentração em alguns ramos de atividade, que se constituíram historicamente como profissões “tipicamente femininas”, nas quais as habilidades socialmente adquiridas por elas – dentro do espaço doméstico – são consideradas ideais, como a atenção, delicadeza, destreza manual e paciência.

O teleatendimento aparece como um caso exemplar para se averiguar como se configura uma profissão “tipicamente feminina” e como as desigualdades sociais de sexo se estabelecem, uma vez que é um setor profissional que incorpora majoritariamente mulheres em sua força de trabalho. Considerado como uma profissão recente, baseado nos sistemas de informação e de tecnologia, este setor vivenciou um crescimento acelerado na última década do século XX. Entretanto, diversos são os estudos que evidenciam o grau de precariedade a que seus trabalhadores estão submetidos, devido à forte pressão e controle que sofrem bem como à intensificação do ritmo do trabalho (Venco, 2003, 2006; Nogueira, 2006; Braga, 2006).

Segundo Braga (2006), o teleoperador permanece sob forte pressão do fluxo de informações, seguindo uma rotinização na comunicação e subordinação a um rigoroso protocolo, e sob a constante supervisão da gerência.

Do ponto de vista das características gerais do trabalho dos teleoperadores ocupados em CTAs é possível realçar que: (a) os contratos de trabalho inclinam-se, por meio das jornadas de 6 horas, na direção da precariedade e da instabilidade; (b) o dia de trabalho corresponde às 24 horas, sete dias por semana – conseqüentemente, as CTAs exigem uma forte disponibilidade dos trabalhadores; na medida em que a disponibilidade destes encontra-se associada a condições de trabalho difíceis, resulta um

forte *turnover*; o trabalho submete-se agudamente ao fluxo informacional (...) (Braga, 2006, p.16)

Além disto, o teleatendente permanece sob a forte vigília e controle de um supervisor. Conforme descrevem os estudos sobre este setor (Rosenfield, 2007; Venco, 2003; 2006), os trabalhadores são obrigados a cumprir metas de venda e de tempo de atendimento, correndo o risco de serem demitidos caso não as alcancem ou “punidos”. Tal punição se dá por meio de uma nota baixa na avaliação mensal que os teleoperadores são submetidos, da qual resulta a parte variável do salário. Isto é, quanto menor a nota obtida, menor será o valor complementar ao salário recebido ao final de cada mês.

Durante toda jornada de trabalho, o teleoperador permanece sentado, em sua posição de atendimento (P.A.), preso por um fio de telefone (*headfone*). Os teleoperadores são impedidos de andar pela central de atendimento, a não ser quando autorizados pelo supervisor ou nos momentos de pausa. As pausas são regulamentadas por lei<sup>2</sup>, sendo três: uma de 10 minutos, devendo ocorrer após transcorrida a primeira hora da jornada de trabalho; outra de 20 minutos; e, por fim, uma de 10 minutos que deve ocorrer uma hora antes do término da jornada. Normalmente, o supervisor é responsável por determinar em que momento o teleoperador fará suas pausas, o que ele faz tomando por base o fluxo das ligações e a demanda dos clientes e não a necessidade do trabalhador.

Além disso, os teleoperadores são impedidos de se comunicar com outros colegas, devendo seguir rigorosamente à disciplina imposta pela empresa.

Como resultado, tem-se profissionais que adoecem precocemente, muitas vezes sendo impossibilitados de voltar, posteriormente, ao mercado de trabalho. Segundo Nogueira, os mecanismos de controle utilizados neste tipo de trabalho, como “o controle do tempo de trabalho, das pausas de descanso, do comportamento emocional, do esforço mental e afetivo para que haja o cumprimento de metas de produtividade dentro do tempo imposto, facilitam sobremaneira o adoecimento das trabalhadoras” (2006b, p.293).

Desta forma, o setor de teleatendimento abre uma porta para olharmos de que modo a força de trabalho feminina está inserida no mercado de trabalho e em que medida a divisão sexual do trabalho se mantém e se altera.

---

<sup>2</sup> Anexo II da Norma Regulamentar 17. Portaria nº 09 de 30/03/2007.

Este artigo faz inicialmente uma breve revisão sobre o conceito de divisão sexual do trabalho e a configuração do trabalho feminino ao longo da história. Em seguida, se debruça sobre o setor de teleatendimento, por ser esta uma profissão recente, majoritariamente feminina e marcada por um elevado grau de precariedade, analisando de que maneira a divisão sexual do trabalho se estabelece. Tal análise é parte da minha pesquisa de mestrado junto à Universidade Estadual de Campinas, na qual foi realizado um total de 19 entrevistas, abrangendo teleatendentes – mulheres e homens –, supervisores e sindicalistas, no período de maio de 2008 a dezembro de 2009.

### **Divisão sexual do trabalho na história do capitalismo**

O conceito de divisão sexual do trabalho, como define Kergoat (2003), é baseado em dois princípios: o da separação – isto é, existem trabalhos específicos de homens e trabalhos específicos de mulheres – e o princípio da hierarquização – os trabalhos masculinos são mais valorizados socialmente. Esta divisão está estreitamente ligada às relações sociais de sexo (Hirata e Kergoat, 2007), as quais determinam práticas sociais distintas a homens e mulheres ao tomar como base as diferenças biológicas entre eles.

Nesta divisão entre os sexos, os homens foram destinados à esfera pública e a do trabalho produtivo, que receberam maior valorização social, enquanto que as mulheres foram destinadas à esfera privada e a da reprodução social, sendo responsabilizadas pelo trabalho doméstico e de cuidado, as quais não foram atreladas qualquer valor. É neste sentido que Maluf e Mott afirmam que as desigualdades entre as práticas realizadas por homens e mulheres foram dotadas de uma valorização cultural. “Isto é, as atividades masculinas foram mais reconhecidas que as exercidas pelas mulheres, razão pela qual foram dotadas de poder e de valor” (Maluf e Mott, 1998, p. 380).

O capitalismo acentuou a divisão e a desigualdade entre os sexos. Scott (1994) aponta que, anteriormente ao século XIX, o modelo de trabalho predominante era o familiar, no qual os membros da família dividiam as tarefas a serem realizadas. As mulheres eram responsabilizadas pelas atividades domésticas e de cuidado, mas também realizavam outras atividades extra-lar, como o trabalho de vendedoras nos mercados e comércios locais.

Com a Revolução Industrial e o advento do capitalismo, as mulheres, principalmente das classes econômicas mais desfavoráveis, foram incorporadas ao trabalho fabril e industrial como força de trabalho menos valorizada, além de serem inseridas em atividades com baixo prestígio social e com ritmo e controle de trabalho intenso.

Tal incorporação foi possibilitada pelos avanços tecnológicos e maquinários e, posteriormente, pelo modelo fordista/ taylorista de produção, que tornaram os instrumentos de trabalho acessíveis a este tipo de trabalhadores.

De acordo com Marx,

à medida que a maquinaria torna a força muscular dispensável, ela se torna o meio de utilizar trabalhadores sem força muscular ou com desenvolvimento corporal imaturo, mas com membros de maior flexibilidade. Por isso, o trabalho de mulheres e de crianças foi a primeira palavra-de-ordem da aplicação capitalista da maquinaria (1984, p.23).

Os custos com o recrutamento das trabalhadoras eram menores para o capitalista, uma vez que elas já possuíam as habilidades exigidas para as atividades (aprendidas dentro do âmbito doméstico), como costurar e tecer.

Além de consideradas como uma força de trabalho de baixo custo, o que as levou a realizarem atividades marginais e menos valorizadas, as mulheres foram incorporadas na esfera produtiva em atividades relacionada às características enquadradas no estereótipo feminino de fragilidade, delicadeza, acuidade, atenção e paciência. O modelo de produção fordista/ taylorista aparecia como ideal para o enquadramento das trabalhadoras, pois estas eram mais predispostas a realizar atividades repetitivas e fragmentadas e que exigiam demasiada atenção e submissão ao controle de uma chefia rigorosa. Segundo Kergoat (1989), as operárias apresentavam uma formação condizente com os trabalhos que eram propostos a elas, uma vez que tinham recebido um aprendizado na infância e depois uma formação contínua com as práticas realizadas na esfera doméstica que lhes permitiam adaptação eficaz para o trabalho fabril.

Mesmo com as mudanças ocorridas, nas últimas décadas do século XX, no sistema produtivo, por meio do processo de reestruturação produtiva, das inovações tecnológicas e das novas formas de gestão do trabalho, o sexo segue

como decisivo na determinação de quais atividades as mulheres realizarão e os postos e setores de trabalho que ocuparão.

No Brasil, a partir dos anos 1980, assistiu-se a transformações quanto à inserção das mulheres no mercado de trabalho, quando se passou a falar em feminização do mercado de trabalho (Araujo, 2005; Bruschini, 2000). Houve uma forte expansão no número de mulheres participantes nas atividades produtivas.

Esta ampla inserção de mulheres no mercado de trabalho apresentou tanto rupturas como continuidades (Araujo, 2005; Guimarães, 2004). Araujo aponta que as mulheres seguiram sendo incorporadas majoritariamente em atividades precárias quanto ao vínculo de emprego e às condições de trabalho, além de serem atividades mal remuneradas e carentes de proteção social. Da mesma forma, o trabalho doméstico seguiu sendo uma atividade realizada por mulheres e concentrando uma parcela significativa das trabalhadoras.

Ademais, alguns setores profissionais continuaram sendo considerados tipicamente “femininos”, como os serviços pessoais, de saúde, administração pública, ensino, alimentação, costura, entre outros (Araujo, 2005; Guimarães, 2004). Bruschini (2000) aponta que as mulheres, de 1985 a 1995, se concentravam no setor de serviços, na área social, no comércio de mercadorias e no setor agrícola.

Por outro lado, estes estudos acima mencionados revelam que as mulheres passaram a se inserir em alguns nichos profissionais antes predominantemente masculinos, ocupando, portanto, alguns postos mais qualificados de trabalho. Entretanto, este fenômeno não atinge grande parte das mulheres trabalhadoras. Há, assim, um movimento de bipolarização do emprego feminino que tanto ocorre no Brasil como é mundialmente (Hirata, 2003), no qual um contingente minoritário, mas significativo, de trabalhadoras ocupam cargos executivos, postos de chefias e profissões que exigem o grau superior, por um lado, e uma grande maioria de mulheres em situações de trabalhos precários, vulneráveis, mal-remunerados e não valorizados socialmente, por outro.

Esta precariedade que afeta a maior parte do contingente de trabalhadoras é também apontada como um fenômeno mundial. Segundo Hirata (2003), na última década do século XX, houve uma intensificação dos trabalhadores pobres (*working poor*), mais especificamente das trabalhadoras pobres. Do mesmo

modo, Antunes aponta que o aumento significativo do trabalho feminino está sendo absorvido “pelo capital, preferencialmente no universo do *part-time*, precarizado e desregulamentado” (2007, p.105).

Além disso, ainda que o trabalho feminino cresça, Guimarães (2004) aponta que as mulheres são as principais atingidas pelo desemprego diante de uma crise econômica ou de reestruturação do modelo produtivo. Como revela Georges (2008), nos anos 1990, o desemprego foi crescente no Brasil, atingindo principalmente as mulheres. No entanto, na década de 2000, quando estas taxas passaram a diminuir, foram os homens os principais atingidos por isso e que tiveram maior possibilidade de retorno ao mercado de trabalho. Para as mulheres, as portas que se abrem são a dos trabalhos mais precarizados, sem proteção trabalhista, em tempo parcial e com contrato de trabalho por tempo determinado.

O mesmo é apontado por Hirata e Kergoat (2007) que consideram as mulheres como as principais afetadas pelas políticas de flexibilização das regulamentações do trabalho. O trabalho em tempo parcial, que normalmente significa menor remuneração, atinge majoritariamente a força de trabalho feminina. Isto faz com que as mulheres sejam reconduzidas ao trabalho doméstico ou acumulem mais de um vínculo de emprego, resultando em uma elevada jornada total de trabalho. Este aspecto é evidente no setor de teleatendimento. Por ser um trabalho em tempo parcial e majoritariamente feminino, as teleatendentes, muitas vezes, ou assumem mais de um vínculo empregatício para ampliar a remuneração mensal ou são impelidas a realizarem o trabalho doméstico e de cuidado das suas casas e de seus familiares. Nogueira (2006) constatou essa responsabilização feminina e a denominou como o trabalho duplicado das teleatendentes.

As diferentes formas de contrato e de jornada de trabalho, bem como o desemprego, formam um quadro de precariedade no mundo trabalho, uma vez que “muitas das pessoas jovens e/ou menos qualificadas passam de uma dessas situações para outra, sempre à margem do emprego regulado” (Georges, 2008). E é nesta situação que se encontra grande parte das mulheres trabalhadoras.

Essas transformações no modo de gerir e organizar o sistema produtivo se somam “a um processo de desenvolvimento econômico historicamente excludente realimentando as assimetrias de gênero ao recriar algumas das

características históricas da divisão sexual do trabalho e aprofundar a segregação ocupacional das mulheres entre e intra setores e empresas” (Araujo, 2005).

O setor de teleatendimento aparece aqui como um claro exemplo de uma profissão que se utiliza das políticas de flexibilização do trabalho – tanto pela jornada em tempo parcial como pelas formas de contrato de trabalho –, envolve um controle e ritmo intenso de trabalho, os quais resultam em um adoecimento precoce dos trabalhadores, e baixos salários. Neste setor, as mulheres são maioria, evidenciando o grau de precariedade a que elas estão submetidas no mercado de trabalho.

Para além disso, um olhar mais aprofundado para este setor nos revela configurações que acentuam ainda mais a desigualdade entre os sexos e a exploração sobre a força de trabalho feminina, como veremos a seguir.

### **As relações sociais de sexo dentro do setor de teleatendimento**

Como salientado anteriormente, o setor de teleatendimento é composto majoritariamente por mulheres. Elas compõem cerca de 80% da força de trabalho segundo o Relatório da Indústria de Call Centers no Brasil (2006).

Esta elevada presença feminina tem suas justificativas respaldadas nas relações sociais de sexo, isto é, na construção social que determina práticas e qualidades diferentes para homens e mulheres.

Primeiramente, deve-se retomar que o teleatendimento é uma categoria que deriva da profissão de telefonista, embora tenha suas diferenciações, uma vez que se baseia em um sistema de informação e de tecnologia mais complexo. A profissão de telefonista se configurou historicamente como um reduto feminino. As mulheres foram consideradas mais aptas a este tipo de trabalho porque as qualidades tidas como inerentes a elas – atenção, acuidade visual, destreza manual e paciência – serem ideais para esta atividade. A mesma justificativa foi encontrada por Venco (2003) em relação ao setor de teleatendimento.

Ainda segundo esta autora, a sonoridade da voz feminina é apontada, pelos empresários do setor de teleatendimento, como mais eficiente por transmitir mais segurança e amabilidade quando comparada à voz masculina.

Apesar desta preferência por recrutar mulheres, a configuração interna do setor apresenta características que evidenciam as desigualdades entre os sexos.

No caso da pesquisa realizada, os entrevistados trabalhavam no setor de suporte técnico de uma grande empresa de teleatendimento terceirizadora de serviços. Os teleatendentes eram responsáveis por prestar atendimento telefônico aos clientes que encontravam dúvidas e dificuldades para lidar com o provedor de internet.

A qualidade básica requerida pela empresa para contratar o teleatendente era o conhecimento de informática. Este setor apresentou um elevado número de homens, sendo que em algumas equipes o número de homens foi muito superior ao de mulheres, o que difere a tendência geral do setor de teleatendimento. Em uma das equipes pesquisadas, o número de teleatendentes era de aproximadamente 25, dentre os quais apenas 5 eram mulheres<sup>3</sup>.

O conhecimento de informática historicamente se configurou como um reduto masculino e ainda hoje segue presente no imaginário social. As teleoperadoras do setor revelaram discriminações que sofrem por parte dos clientes devido ao seu sexo.

*Geralmente, os clientes preferem falar com homens. (...)  
Geralmente, eles tendem a achar que a gente [mulher] não tem  
muito conhecimento. [Teleoperadora entrevistada em 05/07/2008]*

O conhecimento técnico funciona como um divisor de águas entre homens e mulheres. Quanto mais técnico a atividade se torna, mais ele se masculiniza. As mulheres são levadas a ocuparem outras áreas, normalmente menos valorizadas socialmente. Este fator foi encontrado em um levantamento realizado anteriormente sobre os recentes estudos que têm tratado da questão da divisão sexual do trabalho, no Brasil, nos diferentes setores profissionais. O afastamento das mulheres das atividades que exigem maior uso de tecnologia e requerem maior qualificação técnica apareceu nos setores de calçado, confecção, automobilístico, metalurgia, de aviação, entre outros (Freitas, 2007).

Araujo (2005), ao estudar os setores de confecções, têxtil, metal-mecânico e químico, constatou que as inovações tecnológicas têm pouco impacto sobre as

---

<sup>3</sup> Esses dados são aproximados uma vez que se baseiam em números dados pelos entrevistados. No entanto, em todas as entrevistas, a percepção dos teleatendentes não deixou dúvidas quanto ao elevado número de homens na equipe.

atividades femininas. Ao contrário, na medida em que os setores vão se complexificando e ganhando investimentos tecnológicos, estes tendem a se masculinizar, ou seja, há uma substituição de mulheres por homens conforme as indústrias se modernizam.

No caso da empresa de teleatendimento estudada, enquanto a informática afasta as mulheres do posto de trabalho, outras áreas parecem preferir recrutá-las, como são os casos do setor de vendas, de cobrança e de retenção. Aqui as qualidades consideradas inerentes às mulheres são priorizadas por serem áreas que precisam atrair a simpatia do cliente.

Além do afastamento das áreas técnicas, as mulheres encontram também dificuldade quanto à ascensão na carreira. O setor de teleatendimento, em geral, se caracteriza pelo baixo salário e pela falta de possibilidade dos trabalhadores ascenderem aos cargos mais valorizados hierarquicamente na empresa. No entanto, para as mulheres essa dificuldade é ainda maior, o que as fazem permanecer durante mais tempo com cargos de menor remuneração – como é o caso do teleatendente básico que não acumula funções mais valorizadas.

Assim, são poucas as mulheres encontradas nos cargos de supervisão ou de gerência (Venco, 2003; Georges, s/d), que são os primeiros cargos hierárquicos a que um teleatendente pode ascender.

Ademais, conforme relatado pelos entrevistados, dentro da própria função de teleatendente existem hierarquias<sup>4</sup>. As mulheres se concentram nos níveis mais baixos e, conforme estes se elevam, elas vão sendo deixadas para trás.

*“(...) tem um grande número de mulheres no nível I. Nível II nem tanto. (...) [E nível III então?] Nível III então... (...) nesse horário que eu trabalho, [tem] 4 mulheres e uma está de férias agora. Tem 4 mulheres, mas também são as 4 que já estão no atendimento [da empresa], estão há bastante tempo. Mas são as únicas que eu conheço no nível III”. [Teleoperador entrevistado em 15/10/2009]*

Como aponta Daune-Richard (2003), há um teto de vidro que dificulta à ascensão feminina nas carreiras. Dentro da estrutura vertical das empresas, uma barreira invisível impede, ou pelo menos retarda, a passagem de mulheres para os cargos mais valorizados. A elas, demanda-se um tempo maior de estudo e de

---

<sup>4</sup> No caso da empresa em que trabalhavam os entrevistados, os teleatendentes se dividiam entre nível I, II e III, sendo o primeiro o mais baixo dos níveis. Os níveis apresentavam variações quanto à função, ao conhecimento requerido e ao salário.

dedicação à profissão para atingir os mesmos cargos que seus colegas de trabalho homens.

A fala desta entrevistada resume o quadro acima apresentado:

*“Então o que funciona na operadora é assim o homem ele sobe, a mulher não. A não ser que a mulher seja um pouco mais simpática com os homens que tenham cargo. Algumas conseguem sim, subir de cargo por mérito. Mas (...) é muito exigido, por exemplo, o horário. Por exemplo, o cara ele chega às 7 horas para conseguir ser supervisor se ele entra às 8hs. A mulher teria que chegar às 6. (...) Mesmo assim, são muito poucas as que conseguem. Por exemplo, ela tem um curso de informática, ela está fazendo pós. O cara está fazendo a faculdade e já está lá. Continua o preconceito. É mentira que não existe. Eu já vi em várias áreas. É mentira.” [Teleoperadora entrevistada em 29/08/2008]*

Outro ponto revelado nas entrevistas está diretamente relacionado à dificuldade das mulheres em ascender nas carreiras. Na percepção dos entrevistados, a mulher é tida como mais frágil e assim menos capaz de assumir postos de comando e de grande responsabilidade dentro da empresa. Segundo eles, as mulheres tendem a adoecer mais, serem mais choronas e nervosas diante de situações de estresse.

*“Ah, digamos que, mais ou menos, uns 40% das ligações são de gente xingando. (...) você tem o poder de finalizar ligação de quem está xingando. Geralmente, eu não finalizo. Falo “senhor, o senhor se acalme que eu vou resolver”. Então, você tem que ser firme. Isso que a mulher não tem. A mulher, geralmente, fica nervosa, chora. Homem não. Homem já fala “o senhor se acalma que a gente resolve”. Homem dá o tranco mais forte”. [Teleoperador entrevistado em 15/08/2008]*

Portanto, ainda que seja um reduto feminino, o setor de teleatendimento tende a se utilizar de mecanismos de discriminação que mantém a menor valorização da força de trabalho feminina em contraposição a maior valorização da masculina. As mulheres são mantidas nos postos de menor reconhecimento, de baixos salários e de maior precariedade, além de se concentrarem em atividades onde as qualidades consideradas naturais e inatas a elas são requeridas.

## **Conclusão**

A história do trabalho feminino foi marcada por uma série de mecanismos que manteve a mulher em posição subalterna em relação aos homens. A divisão sexual do trabalho evidenciou e acentuou ainda mais as desigualdades entre os sexos.

A trabalhadora foi considerada como força de trabalho menos valorizada. A renda da mulher era vista apenas como complementar a do marido e, portanto, justificava-se os menores salários recebidos por elas. O espaço doméstico continuava – e ainda continua – sendo responsabilidade feminina, cabendo às mulheres manter a realização destes dois tipos de trabalho: de um lado o profissional e produtivo e de outro, o doméstico e de cuidado e reprodutivo.

A incorporação das trabalhadoras se deu em setores condizentes com o estereótipo feminino e da idealização da mãe-mulher, ou seja, naqueles que mantinham características e exigiam habilidades muito similares as do trabalho doméstico realizado por elas ao longo da história, formando redutos femininos. Estes redutos não receberam valorização correspondente àquelas recebidas pelos masculinos, como é o caso da oposição clássica entre enfermeira-mulher e médico-homem<sup>5</sup>.

Mesmo tendo uma participação crescente, Hirata (2002) aponta que as posições que as mulheres ocupam no mercado de trabalho e nas profissões permanecem inferiores às dos homens, continuando excluídas de qualquer projeto de carreira, recebendo salários menores e ocupando postos de trabalho socialmente pouco reconhecidos, seja por serem contratadas por tempo determinado ou por encontrarem discriminação em relação aos homens.

As relações sociais de sexo, portanto, foram decisivas para determinar quais posições as mulheres ocupariam dentro do mercado de trabalho, reservando a elas as atividades marginais, precárias e menos valorizadas e assim acentuando a desigualdade entre homens e mulheres.

## **Bibliografia**

---

<sup>5</sup> Estudos recentes sobre esse tema ver Lopes 1996a, 1996b; Fonseca, 1996.

ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2007.

ARAUJO, Angela Maria Carneiro. Os sentidos do trabalho da mulher no contexto da reestruturação produtiva. (mimeo), 2005.

BRAGA, Ruy. Infotaylorismo: o trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço. *Revista de Economia Política de las Tecnologías de la información y comunicación*, 8(1): 7-19, 2006.

BRUSCHINI, Cristina. Gênero e trabalho no Brasil: novas conquistas ou persistência da discriminação? (Brasil, 1985/95). In: ROCHA, Maria Isabel Baltazar da (org.). *Trabalho e gênero: mudanças, permanências e desafios*. Campinas: Abep, Nepo/Unicamp e Cedeplar/UFMG/ São Paulo: Ed. 34, 2000, pp.13-58.

DAUNE-RICHARD, Anne-Marie. Qualificações e representações sociais. In: MARUANI, Margareth; HIRATA, Helena. *As novas fronteiras da desigualdade: homens e mulheres no mercado de trabalho*. São Paulo: Editora Senac, 2003, pp.65-76.

FREITAS, Taís Viudes. O cenário atual da divisão sexual do trabalho. In: SILVEIRA, Maria Lúcia e FREITAS, Taís Viudes. *Trabalho, corpo e vida das mulheres: crítica à sociedade de mercado*. São Paulo: SOF, 2007, pp. 9-66.

FONSECA, Tânia Mara Galli. De mulher enfermeira: conjugando trabalho e gênero. In: LOPES, Marta Julia Marques; MEYER, Dagmar Estermann; WALDOW, Vera Regina (orgs.). *Gênero e saúde*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

GEORGES, Isabel. *Trajetórias profissionais e saberes escolares: o caso do telemarketing no Brasil*. (mimeo), s/d.

\_\_\_\_\_. As novas configurações do trabalho: precarização e “Economia solidária” (comparação Brasil – França). (Mimeo), 2008.

GUIMARÃES, Nády Araujo. *Caminhos cruzados: estratégias de empresas e trajetórias de trabalhadores*. São Paulo: USP, Curso de Pós-graduação em Sociologia: Editora 34, 2004.

HIRATA, Helena. *Nova divisão sexual do trabalho? Um olhar voltado para a empresa e a sociedade*. São Paulo: Boitempo, 2002.

\_\_\_\_\_. Por quem os sinos dobram? Globalização e divisão sexual do trabalho. In: EMÍLIO, Marli; TEIXEIRA, Marilane; NOBRE, Miriam; GODINHO, Tatau (orgs). *Trabalho e cidadania ativa para as mulheres – Desafios para as políticas públicas*. São Paulo: Coordenadoria Especial da Mulher/ Prefeitura Municipal de São Paulo, 2003, pp.15-30.

\_\_\_\_\_ ; KERGOAT, Danièle. *Division sexuelle du travail professionnel et domestique: evolution de la problématique et paradigmes de la “conciliation”*. In: Seminário Internacional Mercado de Trabalho e Gênero: comparações Brasil – França. São Paulo e Rio de Janeiro, 2007.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *As mulheres no alvo das políticas públicas brasileiras*. Disponível em: [http://www1.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=605&id\\_pagina=1](http://www1.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=605&id_pagina=1). Acesso em 28/06/2008.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Síntese de indicadores Sociais*. Rio de Janeiro, 2006.

KERGOAT, Daniele. Da divisão do trabalho entre os sexos. In: HIRATA, Helena (org). *Divisão capitalista do trabalho*. Tempo Social, 1(2): 73-103, 1989.

\_\_\_\_\_. Divisão sexual do trabalho e relações sociais de sexo. In: EMÍLIO, Marli; TEIXEIRA, Marilane; NOBRE, Miriam; GODINHO, Tatau (orgs). *Trabalho e cidadania ativa para as mulheres – Desafios para as políticas públicas*. São Paulo: Coordenadoria Especial da Mulher/ Prefeitura Municipal de São Paulo, 2003, pp. 55-63.

LOPES, Marta Julia Marques. Divisão do trabalho e relações sociais de sexo: pensando a realidade das trabalhadoras do cuidado de saúde. In: LOPES, Marta Julia Marques; MEYER, Dagmar Estermann; WALDOW, Vera Regina (orgs.). *Gênero e Saúde*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996a.

\_\_\_\_\_. O sexo do hospital. In: LOPES, Marta Julia Marques; MEYER, Dagmar Estermann; WALDOW, Vera Regina (orgs.). *Gênero e Saúde*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996b.

MALUF, Marina e MOTT, Maria Lúcia. Recônditos do mundo feminino. In: NOVAIS, Fernando A. (Coord. geral), SEVCENKO, Nicolau (Org. do volume). *História da vida privada no Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998, pp.367-421.

MARX, Karl. *O capital – Crítica da Economia Política*. Volume I, Tomo 2. São Paulo: Abril Cultural, 1984.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. *O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing*. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

\_\_\_\_\_. A feminização do trabalho no mundo do telemarketing. In: ANTUNES, Ricardo (org). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006b, pp.269-295.

OLIVEIRA JUNIOR, Moacir de Miranda (coord.). *Relatório da Indústria de Call Center no Brasil, 2005 (The Global Call Center Industry Project)*. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e ABT – Associação Brasileira de Tele-serviços, 2006.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. *Construção da identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória*. In: V Congresso Latinoamericano de Sociologia del Trabajo, Uruguay, 2007.

SCOTT, Joan. A mulher trabalhadora. In: DUBY, Georges; PERROT, Michelle (dirs.). *A história das mulheres: o século XIX* (vol.4). Porto: Edições Afrontamento e São Paulo: Ebradil, 1994, pp.443-475.

SEADE - Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados. O mercado de trabalho feminino na região metropolitana de São Paulo em 2006. *Mulher e trabalho*, São Paulo, v.17, 2007. Disponível em [http://www.seade.gov.br/produtos/mulher/boletins/boletim\\_17/boletim\\_MuTrab17.pdf](http://www.seade.gov.br/produtos/mulher/boletins/boletim_17/boletim_MuTrab17.pdf). Acesso em 12/02/2010.

VENCO, Selma Borghi. *Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega*. Campinas: Editora da UNICAMP, 2003.

\_\_\_\_\_. *Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing*. Tese de Doutorado, Universidade Estadual de Campinas, Brasil, 2006.