



**III CONGRESSO ESTADUAL DE ASSISTENTES SOCIAIS**  
Rio de Janeiro - RJ - Brasil

---

**O MUNDO DO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE QUESTÕES DE GÊNERO E SAÚDE DE UM CALL CENTER DO RIO DE JANEIRO**

**VANDERLEI CARDOSO DA ROCHA (a) - a**

*a*

## **O MUNDO DO TRABALHO: Um estudo sobre questões de gênero e saúde de um call center do Rio de Janeiro.**

**Palavras chaves: gênero, trabalho, saúde**

**Keywords: gender, work, health**

**I-INTRODUÇÃO:** Este artigo pretende discutir como questões de gênero, e saúde ocorrem numa empresa de telemarketing no contexto da precarização e flexibilização do emprego associado a mudanças na organização do trabalho nas sociedades capitalistas, destacando o caso brasileiro, dentro de um contexto trabalhista marcado por estereótipos e preconceitos implantado através da seleção de trabalhadores de um grande *call center* na Cidade do Rio de Janeiro. Criando um novo perfil de trabalhador definido, que vem ser configurando uma realidade de retrocessos. Paralelamente, este trabalho busca apresentar como organização do trabalho estabelece ritmos de trabalho e pressão hierárquica para o aumento da produtividade, configurando condições de trabalho nocivas para o trabalhador em consequência o seu adoecimento.

**II-DESENVOLVIMENTO:** Esse estudo tem como objetivo identificar as novas configurações do mundo de trabalho destacando o perfil dos trabalhadores de *callcenter* na atualidade e como as pressões sofridas no trabalho acabam levando ao adoecimento desses trabalhadores, no caso do adoecimento do trabalhador procurando destacar o tocante relativo à saúde mental a partir do recorte de gênero. Destacando o gênero feminino, visto as mulheres serem a grande maioria de trabalhadores do segmento de *call center*. Também são elas que mais adoecem devido à pressão exercida na esfera da organização do trabalho. Pode-se, então, inferir que o trabalho e a saúde dos trabalhadores, destacando, no caso desse artigo questões de gênero, são categorias determinadas tanto histórica quanto socialmente. As concepções de saúde do trabalhador foram construídas socialmente e, frente às abordagens tradicionais das relações saúde-trabalho, observa-se que a última concepção evidencia estas últimas através das determinações do capital sobre o trabalho e o processo saúde-doença. A inserção da mulher no mercado de trabalho ocorreu a partir do século XIX, que apesar de representa uma importante conquista feminista, esta inserção está diretamente relacionada com o modo de produção capitalista que começa a necessitar de mais força de trabalho devido às mudanças no mercado de trabalho e modelos de produção, fazendo que essa conquista se configure

como uma forma de aumenta a precarização do trabalho e baixa os salários, visto que as mulheres exercem as mesmas funções que os homens, porém recebendo salários mais baixos. Assim, o movimento feminista tem como uma das suas principais conquistas, a inserção das mulheres no mercado de trabalho, visto que este espaço era visto de cunho masculino. Porém, a inserção de mulheres não ocorre de maneira igualitária a dos homens, sendo destinadas a estes sempre os menores salários e cargos subalternos e precarizados como o trabalho de telemarketing. Esta inserção desigual tem como base a questão de gênero, visto que ao gênero feminino sempre foi direcionada a ambiente privado e ao gênero masculino o ambiente público. Com as mudanças no mercado de trabalho vimos o surgimento de novos mecanismos de adiestramento da força de trabalho como "(...) A utilização da informática, e da microeletrônica em geral, necessita sim, de pessoas alfabetizadas, dóceis e receptivas aos novos e ascéticos ambientes empresariais" (MALAGUTI, 2011, p.56). Dentro dessa dinâmica se traçou um perfil de trabalhadores prontos para atender a demanda desse mercado, sendo que se torna imperativo identificar as características socioeconômicas desses trabalhadores e, entre outros aspectos, perceber a razão pela qual a categoria é predominante feminina, discutindo as chamadas características de gênero, que recriam a sujeição às relações de trabalho precárias. Devemos destacar que a divisão sexual do trabalho é totalmente favorável ao sexo masculino e desfavorável a mulher, demonstrando que ainda existe uma forte inter-relação entre a precarização da força de trabalho feminina e a opressão masculina presente na família patriarcal. Conforme Nogueira:

Além disso, existe a conotação de que o trabalho e o salário feminino são complementares no que tange às necessidades de subsistência familiar. Embora saibamos que hoje, para algumas famílias, essa permissão não é verdadeira, pois o valor "complementar" do salário feminino (que muitas vezes é o fundamental) é frequentemente imprescindível para o equilíbrio do orçamento familiar, especialmente no universo das classes trabalhadoras". (p.188).

Através Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicação do Estado do Rio de Janeiro (Sintell-Rio), com os dados e entrevista realizada com o setor de saúde do trabalhador do sindicato, foi possível identificar o perfil dos trabalhadores que são selecionados por uma determinada empresa telemarketing, que chamaremos aqui de empresa X, para desenvolver o trabalho nos *call centers*.

**III-RESULTADOS:** É possível identificar um dado importante tanto quanto a questão de gênero como o perfil dos trabalhadores de Call Center, que em sua maioria é constituído da seguinte forma: predominantemente por mulheres, jovens,

afrodescendentes, homossexuais, transexuais, obesos, enfim justamente as pessoas que mais são rejeitadas em postos de trabalhos no qual o atendimento tem que ser presencial, renegando esses trabalhadores e expondo os mesmos a posições de subalternidades e invisibilidade, privilegiando certos padrões estéticos exigidos na nossa sociedade de consumo. Podemos inferir assim que questões de gênero, raça e sexualidade são parâmetros importantes para a contratação de pessoal nos *call center*, que geralmente absorve um grande parcela de trabalhadores que são discriminados na sociedade e no universo do trabalho. Outro dado relevante que cabe aqui é que o sindicato infere que com a proliferação de empresas de *callcenter*, o Sintell-Rio viu a categoria se diversificar e crescer, agregando um novo e enorme contingente, o de operador de telemarketing. O sindicato relata que, em relação ao *callcenter* estudado para este artigo, atualmente há cerca de 3.500 funcionários da Empresa X que são sindicalizados, e que a média atual de salário da Empresa X é de um salário mínimo, ocorrendo variação para mais ou menos dependendo da função e carga horária desenvolvida, podendo haver, ainda, ganhos variáveis de produtividade<sup>1</sup>. Informa que as mulheres correspondem a grande maioria dos atendentes de *callcenter* da Empresa X. Dos 3.500 funcionários identificados as mulheres correspondem a 80% destes funcionários. Outro dado importante é que a grande maioria dos teleoperadores da Empresa X é formada por jovens com idade média entre 18 a 26 anos, muitos em seu primeiro emprego, sendo que 89% dos teleoperadores tem o 2º grau completo (ensino médio). E 11% estão cursando ou já terminaram o ensino superior.

**IV-CONCLUSÃO:** Os dados apresentam as condições precárias de trabalho, educação e salário dadas às pessoas do sexo feminino, as desigualdades de gêneros. Apesar da sociedade compreende que as desigualdades de gênero não existissem. Além dessas desigualdades essas trabalhadoras acabam sofrendo de problemas de saúde ocasionando pelas funções que exercem, pois conforme afirma Dejours (1985) o trabalho sempre acarreta alguma consequência na saúde de quem trabalha e essa constatação atrelada a fatores ligados as pressões sofridas por trabalhadores, muitas devido a questões de gênero acabam criando o aumento de doenças causadas pelo desgaste mental, como depressão e síndrome do pânico, que como alerta o SINTELL-Rio vem crescendo assustadoramente entre os teleoperadores. Conforme o autor Oddone o ambiente de trabalho tem causado morte, doença e incapacidades para um grande número de trabalhadores ao longo da história na humanidade. Sobre nosso campo de análise verificamos através do Departamento

---

<sup>1</sup> Os dados aqui apresentados sobre a Empresa X foram fornecidos por dirigentes e funcionários do Sintell-Rio, nas diversas visitas que fiz ao órgão durante a pesquisa de campo, entre 2013 e 2014.

de Saúde do Sintell-Rio um alerta sobre o aumento de casos de distúrbio mental nos *call centers* e um alerta sobre essa crescente patologia no setor de *callcenter* . Aspecto sobre o aumento dessa demanda pode entender da seguinte forma:

(...) os trabalhadores são submetidos a formas de organização do trabalho que implicam na sua imobilidade, associada à monotonia e a exigência de esforços físicos que vem acompanhada, assim, de significativo desgaste psíquico do trabalhador expresso em sintomatologias de fadiga, estresse, e demais patologias psicossomáticas e nervosas (COHN E MARSIGLIA, 1999, p.73).

Dentro do ambiente de trabalho, e no que interessa mais particularmente a este estudo, nos grandes *call centers*, tem se notado um crescente aumento no afastamento de teleoperadores por motivos de distúrbios mentais e psíquicos, sendo que o campo de saúde mental e trabalho na atualidade têm sido impulsionados por estudos que abordam o trabalho no processo de adoecimento psíquico, ou seja, a caracterização de aspectos do trabalho mais diretamente associados à ocorrência de transtornos mentais ou situação de sofrimento psíquico. Outros elementos como satisfação e capacidade para o trabalho figuram em produções mais recentes sobre a temática.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

COHN, A.C, MARSIGLIA, R.G. Processo e organização do trabalho. IN: ROCHA, L.E.; RIGOTTO, R.M.C.; BUSCHINELLI, I. T.P (orgs). *Isto é trabalho de gente?* Vida, doença e trabalho no Brasil, Petrópolis, Vozes, 1993, pp 56-76.

DEJOURS, Christophe. *A Loucura do Trabalho*: Estudo de psicopatologia do trabalho – São Paulo. Ed. Cortez-Oboré, 1992.

MALAGUTTI, ThiagoSevilhano. *Crítica à razão informal: a materialidade do salariado*. São Paulo: Boitempo; Vitória: Edufes, 2001.

NOGUEIRA, C. M. As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho. In: BRAGA, R. e ANTUNES, R. (Orgs.). *Infoproletários:degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

ODDONE, Ivair et al. *Ambiente de trabalho: a luta dos trabalhadores pela saúde*. São Paulo: Hucitec, 1988.

