

A FLEXIBILIZAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO E SEUS IMPACTOS SOBRE A VIDA DAS TRABALHADORAS INSERIDAS NO SETOR DE TELEATENDIMENTO

Tais Viudes de Freitas*

Resumo

Este artigo visa analisar os efeitos da flexibilização da jornada de trabalho sobre a organização da vida diária dos trabalhadores e, principalmente, das trabalhadoras, tendo como foco aqueles inseridos no setor de teleatendimento. Procura-se compreender os mecanismos de articulação entre o tempo do trabalho econômico e o tempo das demais esferas da vida.

Palavras-chave: Trabalho. Gênero. Jornada de trabalho. Flexibilidade. Tempo.

Abstract

This article aims to analyze the effects of relation of flexible working hours about the organization of the daily life of workers, particularly female workers, focusing the telemarketing sector. It seeks to understand the mechanisms of reconciling between working time and other dimensions of life's time.

Keywords: Work. Gender. Hours of Labor. Flexibility. Time.

Introdução

O presente artigo analisa a disseminação das práticas de flexibilização da jornada de trabalho, tendo como foco de estudo o setor de teleatendimento. O objetivo consiste em compreender de que modo as novas práticas que regem o mundo do trabalho incidem sobre a organização da vida diária dos trabalhadores e, mais especificamente, das trabalhadoras.

No contexto atual, a flexibilidade vem se tornando palavra de ordem nas relações de trabalho, criando e recriando os modos de organizar e gerir o espaço produtivo. No que concerne à jornada de trabalho, assistimos hoje à difusão do trabalho em tempo parcial, do uso de banco de horas e de horas extras, de escalas variadas, do trabalho noturno e aos domingos, e da irregularidade do horário de trabalho. Às empresas, é possível reduzir, prolongar, entrecortar e alterar periodicamente o horário de trabalho de seus funcionários.

A imposição destes tipos de jornada afeta diretamente a organização da vida diária dos trabalhadores. A irregularidade e a imprevisibilidade do tempo dedicado ao espaço produtivo levam ao estabelecimento de novas dinâmicas no cotidiano dos trabalhadores. Tal impacto

* Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas. E-mail: taisvf@yahoo.com.br. Texto recebido em 15/02/2012. Texto aprovado em 20/03/2012.

parece ser ainda mais fortemente sobre as trabalhadoras¹, uma vez que estas assumem majoritariamente o trabalho realizado no âmbito privado.

Para empreender a reflexão proposta, tomaremos como foco de análise o setor de teleatendimento, por ser este um setor em franca expansão e que, cada vez mais, incorpora a força de trabalho feminina, além de recorrer crescentemente às práticas de flexibilização das jornadas de trabalho. Os resultados apresentados fazem parte da pesquisa qualitativa desenvolvida, desde 2008, junto ao Programa de Pós-graduação em Sociologia da Universidade Estadual de Campinas².

Tendências de flexibilização nas relações de trabalho

A esfera do trabalho vem sofrendo inúmeras transformações por meio das inovações tecnológicas e de mudanças nas formas de gerir e organizar o espaço produtivo. A reestruturação produtiva, estabelecida nas últimas décadas do século XX, contribuiu para a propagação do que Harvey denominou de “acumulação flexível”, isto é, um modelo de organização do trabalho que “se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo”³.

A flexibilização das relações de trabalho marca, desde então, o mundo do trabalho atual: as empresas passaram a recorrer ao trabalho em equipe, a privilegiar os funcionários polivalentes e multifuncionais (no lugar da especialização), criar mecanismos de envolvimento dos trabalhadores com os processos de organização e de gestão, terceirizar parte de sua produção, entre outras.

Neste sentido, Lima⁴ aponta que a flexibilização, para o trabalhador, tem implicações positivas e negativas. Como positivo, o autor indica que, ao menos teoricamente, a esta possibilita um maior envolvimento e reconhecimento da responsabilização do trabalhador com a produção, sobretudo promovendo um aumento da produtividade e qualidade da

¹ Ao longo deste artigo, faremos referência ao conjunto de trabalhadores homens e mulheres pelo termo no masculino como é comumente utilizado. No entanto, nos momentos em que a diferenciação por sexo se fazer necessária, utilizaremos as referências “teleoperadoras” e “teleoperadores homens”.

² Os primeiros resultados desta pesquisa resultaram na dissertação de mestrado “Entre o tempo da produção econômica e o da reprodução social: a vida das teleoperadoras”, a qual contou com o financiamento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo/ FAPESP. Nesta etapa da pesquisa, 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. Ver: FREITAS, Tais Viudes. *Entre o tempo da produção econômica e o da reprodução social: a vida das teleoperadoras*. Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual de Campinas, 2010.

³ HARVEY, David. A condição pós-moderna. São Paulo: Edições Loyola, 1993, p.40.

⁴ LIMA, Jacob C. Trabalho e novas sociabilidades. *Caderno CRH*, 17(41): 167-171, 2004.

atividade. Como negativo, o autor aponta o fato de a flexibilização vir acompanhada, por exemplo, pela intensificação do trabalho e pela dificuldade de acesso a um emprego que garanta, em condições dignas, a reprodução social “do indivíduo, de sua família, de seu grupo social”⁵.

No Brasil, a flexibilização⁶ se dá sobre quatro dimensões: remuneração, vínculo, jornada de trabalho e papel das instituições⁷. As empresas encontram uma maior liberdade para contratar e demitir os funcionários de acordo com a demanda de produção, assim como para administrar e alterar os horários de trabalho, as modalidades das tarefas, os processos de evolução na carreira e as funções dos trabalhadores. Neste contexto, até o salário passa a sofrer variações, por meio da oferta de premiações de acordo com o envolvimento e o desempenho do funcionário a atividade exercida.

Em relação ao tempo do trabalho, a flexibilidade se efetiva por meio da compensação ampliada da jornada (através dos bancos de horas), da liberação do trabalho aos domingos, da criação de sistemas de composição da jornada, da sofisticação dos mecanismos de controle e da sobreposição do tempo de trabalho ao tempo social (isto é, aquele tempo destinado a outras esferas que não o trabalho, como à família, ao lazer, ao estudo e às necessidades pessoais)⁸.

Diante desta política, tudo no mercado de trabalho torna-se flexível: “os trabalhadores, as formações, os horários, o tempo de trabalho, os salários e os sistemas de produção que os mantêm ocupados”⁹.

É neste contexto que o setor de teleatendimento se insere. Considerado um setor recente, cujo desenvolvimento – principalmente a partir da década de 1980 – se estabelece com base nos serviços de informação e de tecnologia, hoje é um dos setores que mais cresce

⁵ Idem, *ibidem*: p.168.

⁶ Há a necessidade de distinguir o termo flexibilização de flexibilidade. O termo “flexibilização” é utilizado como referência à instabilidade, incerteza, imprevisibilidade, adaptabilidade e risco, sendo estas consequências de um processo em transição ligado à mundialização do capital. O termo “flexibilidade” está ligado a uma fase já constituída e estabelecida no mundo do trabalho. Ver THÉBAUD-MONY, Annie; DRUCK, Graça. *Terceirização: a erosão dos direitos dos trabalhadores na França e no Brasil*. In: DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. *A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização*. São Paulo: Boitempo, 2007, p.23-58. Aqui, considera-se flexibilização, como sugerem as autoras, como um processo que se estende às relações de trabalho e às demais dimensões da vida social. Porém considera-se flexibilidade como os mecanismos utilizados no processo de flexibilização.

⁷ KREIN, José Dari. *Tendências recentes nas relações de emprego no Brasil 1990 – 2005*. Tese de Doutorado, Universidade Estadual de Campinas, 2007.

⁸ Idem, *ibidem*.

⁹ MEULDERS, Danièle. *A flexibilidade na Europa*. In: MARUANI, Margareth; HIRATA, Helena. *As novas fronteiras da desigualdade: homens e mulheres no mercado de trabalho*. São Paulo: Editora SENAC, 2003, p.273-285.

no país¹⁰. Também denominado como *call center* e/ou *telemarketing*, o teleatendimento é definido como o trabalho no qual a atividade principal se dá por meio de telefone ou rádio e com o uso concomitante de terminais de computador¹¹. A atividade realizada é caracterizada como o trabalho cuja comunicação se estabelece à distância entre clientes e usuários, se dá por meio da voz e/ou de mensagens eletrônicas, com utilização de equipamentos de audição e fala telefônica, e por sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

A força de trabalho feminina é predominante neste setor, correspondendo a aproximadamente 80% da categoria¹². Além de mulheres, este é um setor composto principalmente por jovens. Georges, em um estudo realizado com as seis maiores empresas de teleatendimento no Brasil, encontrou uma maioria de teleatendentes jovens, na faixa etária de 20 a 39 anos (88%) e estudantes (81%)¹³.

Os diversos estudos no Brasil apontam para a forte intensificação e precariedade que marcam as relações de trabalho no setor¹⁴. Os trabalhadores permanecem submetidos a uma intensa pressão, vigília e controle durante toda a realização de sua atividade. As empresas determinam metas de venda, de tempo de atendimento e de número de ligações diárias, as quais, para serem cumpridas, exigem demasiado esforço por parte dos teleatendentes. Como resultado, é comum o adoecimento do trabalhador. Além disso, o setor é ainda caracterizado por baixos salários, pouca possibilidade de ascensão na carreira e elevadas taxas de rotatividade.

Em sua maioria, a jornada de trabalho é de 36 horas semanais e seis dias por semana. De acordo com o anexo II da NR-17, este é o número máximo de horas que pode ser cumprido pelos profissionais de teleatendimento, ficando ainda estabelecido o tempo máximo

¹⁰ A geração de empregos no setor de teleatendimento cresceu 963% de 1995 a 2007. Disponível em http://g1.globo.com/Noticias/Concursos_Empregos/0,,MUL608930-9654,00-SETOR+DE+TELEATENDIMENTO+DEVE+TER+MILHAO+DE+FUNCIONARIOS+ATE.html. Acesso em 06/02/2012.

¹¹ Definição encontrada no Anexo II da Norma Regulamentadora 17 (NR-17). A NR-17 define parâmetros e diretrizes quanto à Ergonomia no trabalho. Em março de 2007, o Ministério do Trabalho e Emprego aprovou o Anexo II da NR-17 que regula o trabalho de teleatendimento/ telemarketing. Disponível em <http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17.htm>. Acesso: 11/01/2012.

¹² 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 Telesserviços, 2006.

¹³ GEORGES, Isabel. A perspectiva da cadeia: as relações de terceirização no trabalho de telemarketing. In: GUIMARÃES, Nády Araújo; LEITE, Márcia de Paula (coords.). *Gestão local, empregabilidade e equidade de gênero e raça: um experimento de políticas públicas no ABC*. Projeto FAPESP, 2003, p.502-532.

¹⁴ Entre outros, ver: 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; VENCO, Selma B. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas: Arte Escrita, 2009.

de seis horas e vinte minutos diários, que inclui a jornada de trabalho e o tempo de pausa, sem que este último acarrete prejuízo na remuneração. É comum a organização da jornada de trabalho por meio de escalas variadas e do uso de folgas não fixas, as quais variam conforme a determinação da empresa.

De acordo com esta regulamentação do setor, fica assegurada aos trabalhadores a ocorrência de pelo menos um dia de repouso semanal em um domingo a cada mês, além de determinar que as escalas de trabalho realizadas aos fins de semana e feriados sejam especificadas e informadas com antecedência aos trabalhadores¹⁵.

Cabe ressaltar que parte das empresas de teleatendimento, sobretudo aquelas que prestam serviços de atendimento ao consumidor, funciona ininterruptamente, o que exige a presença de teleoperadores durante às 24 horas do dia¹⁶. Assim, há uma gama expressiva de trabalhadores realizando suas atividades no horário noturno, aos finais de semana e em feriados.

O modo como a jornada de trabalho é organizada no setor tem impactos diretos sobre a organização da vida diária dos teleoperadores e, principalmente, das teleoperadoras. A seguir, discorreremos sobre os tipos de flexibilização da jornada e o modo como estes incidem sobre a vida cotidiana dos trabalhadores, atentando para o que toca exclusivamente às mulheres.

Configurações da jornada de trabalho no setor de teleatendimento

A flexibilidade quanto à jornada e ao horário de trabalho afeta diretamente o modo como se estabelece a organização da vida diária dos trabalhadores. Cabe salientar que este impacto pode ser positivo na medida em que ela contribui para o trabalhador conciliar sua atividade profissional com as demais atividades que realiza. Porém, na medida em que esta flexibilidade é imposta ao trabalhador, seus efeitos podem ser adversos. A imprevisibilidade do tempo do trabalho acaba se estendendo a todas as demais atividades, sobre as quais o trabalhador perde qualquer controle¹⁷.

¹⁵ Disponível em <http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17.htm>. Acesso: 11/01/2012.

¹⁶ A Portaria n. 2014, de 13/10/2008, especifica que os serviços de SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) devem funcionar ininterruptamente, durante as 24 horas do dia e os sete dias da semana. Disponível em <http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=2586>. Acesso: 12/02/2012.

¹⁷ CARDOSO, Ana Cláudia M. *Tempos de trabalho, tempos de não trabalho: disputas em torno da jornada do trabalhador*. São Paulo: Annablume, 2009.

No setor de teleatendimento, a norma regulamentadora do teleatendimento estabelece que a jornada deva ser realizada em seis horas diárias, totalizando 36 horas semanais em trabalho efetivo. Ressalta-se que esta jornada é específica do setor de teleatendimento, diferindo da jornada regular estabelecida pela Constituição Federal, com a qual fica estabelecida a jornada de oito horas diárias e de 44 horas semanais¹⁸.

O tempo reduzido de trabalho vem sendo apontado como uma situação de precarização, sobretudo nos países europeus, onde este tipo de jornada passa a ser imposto a um conjunto de trabalhadores, resultando em baixos salários, baixa qualificação e pouca possibilidade de ascensão e de promoção nas carreiras¹⁹.

No Brasil, o horário reduzido de trabalho é regulamentado por lei para algumas profissões, advindo de acordos e negociações entre sindicatos, empresas e governo (como o caso do trabalho bancário, do setor de telefonia e do teleatendimento, por exemplo). A redução da jornada tem como finalidade prevenir o desgaste físico e mental advindo do exercício repetitivo de determinadas atividades.

O modo como a jornada é organizada durante a semana varia de acordo com o tipo de trabalho e a empresa. No caso do grupo estudado, este prestava serviços, via telefone, de assessoria, manutenção e auxílio a clientes vinculados a um provedor de internet, sendo, portanto, um trabalho receptivo de serviço de atendimento ao consumidor (SAC)²⁰. A maioria realizava suas atividades no período noturno e de segunda-feira a domingo, com um dia de repouso semanal.

A seguir, discorreremos sobre os modos de organização da jornada de trabalho no setor, para posteriormente analisarmos o efeito destes sobre a vida social dos trabalhadores e, mais especificamente, das trabalhadoras.

A jornada de seis horas diárias:

O trabalho realizado em seis horas diárias aparece como um aspecto atrativo do setor, principalmente para os jovens. Na pesquisa por nós realizada, os teleoperadores apontaram

¹⁸ Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm> Acesso em 11/01/2012.

¹⁹ CARRASCO, Cristina; MAYORDOMO, Maribel. Tiempos, trabajos y organización social: reflexiones em torno al mercado laboral feminino. In: CARRASCO, Cristina (ed.). *Mujeres y economía. Nuevas perspectivas para viejos y nuevos problemas*. Barcelona: Icaria editorial, 2003, p.125-171; HIRATA, Helena. A precarização e a divisão internacional e sexual do trabalho. *Sociologias*, 11(21): 24-41, 2009.

²⁰ No setor de teleatendimento, há uma série de variações quanto à natureza da atividade, podendo ser um serviço ativo – em que o teleoperador que liga ao cliente – ou receptivo – quando o cliente liga para a empresa. Também há diversos setores, como o de vendas, suporte técnico, retenção, cobrança, entre outros.

que este tipo de jornada possibilita a conciliação entre o trabalho profissional e as atividades de estudo. É importante ressaltar que o tempo dedicado aos estudos apresenta uma dimensão tanto de realização pessoal para os indivíduos como de busca por qualificação profissional, seja possibilitando a manutenção do vínculo de emprego, o encaminhamento a outra profissão ou o alcance de postos mais altos na hierarquia das empresas. Para os teleoperadores jovens, o trabalho de teleatendimento foi recorrentemente apontado como aquele que possibilita investir na qualificação, uma vez que permite financiar os estudos e conciliar ambas as atividades.

Entretanto, o horário reduzido de trabalho significa, para muitos teleoperadores, a manutenção de um duplo vínculo empregatício. A assunção de dois empregos aparece como forma de contornar os baixos salários. Georges²¹, em sua pesquisa sobre o setor, também constatou o acúmulo de empregos pelos trabalhadores, normalmente realizado por meio de um emprego formal em uma empresa de teleatendimento e de um emprego informal em uma cooperativa ou um trabalho temporário, por exemplo. No caso dos teleoperadores por nós entrevistados, a maioria conciliava o trabalho em teleatendimento com uma atividade escolar ou com outro vínculo empregatício. Este último se dava tanto no setor de teleatendimento como em outras áreas, normalmente vinculadas à área de formação acadêmica.

Em consequência, os teleoperadores assumem jornadas de trabalho total muito elevadas. Assim, embora o trabalho em teleatendimento seja de seis horas e vinte minutos diários, o tempo gasto na esfera produtiva chega a somar de doze a quinze horas de trabalho por dia, segundo os dados das entrevistas. Ao computar ainda o tempo gasto no deslocamento do trabalho para casa e vice-versa, a quantidade de horas aumenta, chegando até a dezessete horas diárias.

Como resultado, o *tempo livre* aparece recorrentemente no depoimento dos trabalhadores como um elemento escasso em suas vidas, devido à extensão da jornada de trabalho que assumem.

O trabalho noturno:

O trabalho noturno também foi apresentado pelos entrevistados como uma forma de contornar os baixos salários e a intensificação do trabalho. Os maiores salários resultam da obrigatoriedade da empresa em pagar um adicional por cada hora trabalhada à noite. Assim, o

²¹ GEORGES, Isabel. Trajetórias profissionais e saberes escolares: o caso do telemarketing no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy Gomes (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, p.213-230.

adicional noturno é pago sobre o trabalho realizado entre 22 horas e 5 horas da manhã e acresce, para os trabalhadores residentes na área urbana, de no mínimo 20% no valor da hora trabalhada²². Além do maior salário, os teleoperadores apontaram o trabalho noturno como menos intenso e com menores índices de pressão, uma vez que o fluxo de ligações é menor quando comparado ao do período diurno e vespertino.

No entanto, este tipo de jornada também tem seu ônus. Os teleoperadores relataram encontrar prejuízos na qualidade do sono devido ao trabalho em horário noturno. O sono entre eles é recortado e reduzido. Segundo De Martino²³, a falta do sono traz prejuízos tanto na vida social como no que tange à ordem fisiológica e emocional. Em relação à parte biológica, uma mudança na ordem temporal sobre os indivíduos pode acarretar distúrbios de sono, como a insônia ou sonolência durante o dia, e levar a uma maior incidência de doenças, como distúrbios gastrintestinais, sensação de fome em momentos inadequados e queda do desempenho em diversas atividades físicas e mentais. Ainda de acordo com a autora, quando essa mudança temporal ocorre de forma sistemática, como no caso dos trabalhadores noturnos, em turnos alternados ou com constante alteração no horário de trabalho, esses sintomas podem ser ainda mais acentuados, levando a uma série de doenças graves, como as cardiovasculares.

Além do sono, outros hábitos diários também são obrigados a se adaptar a esta norma temporal. Segundo um dos teleoperadores, a alimentação é prejudicada por conta da mudança de horário, uma vez que há ausência de fome nos horários que passam a ser destinados à refeição.

Em relação à vida social, o trabalho noturno faz com que a convivência com amigos e familiares seja prejudicada, na medida em que o horário de trabalho e de descanso dos teleoperadores funciona na lógica inversa dos demais.

As escalas variadas de trabalho:

A escala de trabalho, na qual se determina os dias de folga e de trabalho de cada teleoperador, é organizada pelo supervisor de acordo com o fluxo de ligações diárias. Na empresa estudada, as escalas variavam conforme o setor da empresa e o horário de trabalho. Esta variação possivelmente se refere ao fato de que a própria regulamentação determina que

²² Consolidação das Leis do Trabalho. Artigo 73. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm. Acesso: 09/02/2012.

²³ DE MARTINO, Milva Maria Figueiredo. Arquitetura do sono diurno e ciclo vigília-sono em enfermeiros nos turnos de trabalho. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, São Paulo, 43(1): 194-199, 2009.

as empresas mantenham um contingente de trabalhadores suficientes para que as pausas, folgas e intervalos ocorram sem que haja prejuízo ao serviço prestado e sobrecarga de trabalho aos funcionários.

De acordo com a escala de trabalho, as folgas podem ser fixas ou variáveis. Na empresa estudada, os trabalhadores realizavam suas atividades em escala “seis por um”, isto é, seis dias trabalho e um de descanso, sendo a folga não fixa. Segundo os entrevistados, este tipo de escala possui a inconveniência de nunca permitir dois dias de descanso consecutivos, além de poucas vezes por mês – às vezes apenas uma – a folga coincidir com o final de semana. O fato de a folga não ocorrer em um dia fixo ou aos finais de semana torna o planejamento sobre o cotidiano e a vida mais difícil, trazendo consequências à organização da vida social dos trabalhadores, bem como a convivência com família e amigos.

As folgas variáveis ainda possuem outro agravante: dependendo do modo como a escala é organizada, ocorre de os teleatendentes chegarem a ficar até dez ou onze dias trabalhando consecutivamente. Nos casos em que, por exemplo, a folga de uma semana ocorre na quarta-feira e a folga da semana seguinte ocorre no sábado ou no domingo, o teleatendente trabalha nove ou dez dias consecutivos, sem um dia de descanso. Para os trabalhadores, a consequência é uma elevação no grau de desgaste físico e mental.

Trabalho aos finais de semana e feriados:

O trabalho aos finais de semana foi apontado pelos teleoperadores como uma das dificuldades que encontram em relação a este trabalho. Diante disso, as folgas no sábados ou domingo são preferidas pelos trabalhadores, uma vez que ter o dia de descanso concomitantemente com o da maior parte da população abre um leque de opções mais variado para o lazer e o convívio com familiares e amigos.

Oliveira²⁴, ao questionar os teleoperadores de uma empresa sobre o que mudariam na situação atual de seu trabalho, constatou que uma das principais opções indicadas foi alterar a escala de revezamento do trabalho aos sábados. Os teleoperadores sugeriram trabalhar quinzenalmente aos sábados e apenas no período da manhã.

Ao reconhecer esta preferência dos trabalhadores, muitas empresas utilizam a folga aos finais de semana como uma forma de premiação para os bons funcionários, isto é, para

²⁴OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy Gomes (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 113-135.

aqueles que não têm elevado índice de absenteísmo e cumprem as metas estipuladas por elas. Desta forma, a determinação do dia de folga é utilizada por parte das empresas como um mecanismo para obter uma maior produtividade dos trabalhadores.

Irregularidade do horário de trabalho

A procura de uma maior produtividade por parte das empresas leva a outra modalidade de prática de flexibilidade da jornada de trabalho, a qual consiste na alteração periódica dos horários de trabalho dos funcionários. É comum as empresas alterarem o horário de entrada e de saída dos funcionários em alguns minutos ou algumas horas, chegando até mesmo a alterar o turno de trabalho, de acordo com o fluxo de ligações.

Esta prática também vem sendo comum em outros setores. Lula²⁵, ao estudar o setor de comércio varejista na cidade de Campina Grande, constatou que as empresas além de estenderem o trabalho aos finais de semana e feriados, também realizavam constantes alterações no horário de trabalho de seus funcionários, ajustando-os conforme a demanda dos clientes.

No caso da pesquisa por nós realizada, a maioria dos entrevistados, como já mencionado, exercia suas atividades no período noturno. No entanto, durante a realização da pesquisa, uma decisão da empresa afetou diretamente a vida dos trabalhadores. Esta decisão se refere à extinção do turno de trabalho dos entrevistados. Segundo estes, a motivação da empresa para realizar tal medida foi a procura por redução de custos e otimização do trabalho. Os trabalhadores tiveram, então, que optar pelo trabalho no turno matutino ou vespertino, sendo que aqueles que não o fizessem seriam alocados no período vespertino. A única opção para aqueles que não concordassem com o novo horário de trabalho era o pedido desligamento da empresa. Tal prática é possível na medida em que no contrato firmado entre os trabalhadores e a empresa raras vezes estão definidos o local e o horário de trabalho. Em muitos casos, o contrato possibilita às empresas alocar seus funcionários em outras sedes e municípios.

Esta alteração abrupta do turno de trabalho resultou, para os trabalhadores, em redução de salário, intensificação do trabalho e uma desregulação sobre as demais atividades que

²⁵ LULA, Waltimar B. R. *Os novos tempos de trabalho nos supermercados*. In: XIII Congresso Brasileiro de Sociologia, Recife, 2007.

realizavam²⁶. Assim, os trabalhadores tiveram que (re)adaptar todo seu cotidiano, ajustando o tempo dedicado às atividades sociais de acordo com o tempo de trabalho determinado pela empresa. Neste sentido, cabe agora analisar os efeitos da flexibilização da jornada de trabalho sobre a vida social dos trabalhadores, atentando para as relações de gênero, uma vez que as práticas sociais diferem entre homens e mulheres.

Reflexos da flexibilização do trabalho sobre a vida social e familiar

Um dos principais efeitos do modo como a jornada e o horário de trabalho no setor de teleatendimento estão organizados é a percepção, pelos teleoperadores, da falta de tempo. Embora a jornada seja de seis horas diárias, o acúmulo de diversas atividades ou empregos e as escalas variadas de trabalho leva a uma redução do tempo dedicado às demais atividades, como lazer, estudos e convívio social.

A folga não fixa, o trabalho noturno, aos finais de semana e feriados, e o prolongamento da jornada de trabalho criam um abismo que separa este tipo de jornada daquela realizada pelos demais membros da sociedade. A convivência familiar, por exemplo, se reduz, sendo ditada pelo tempo dedicado ao trabalho profissional. Miranda²⁷, em seu estudo com mulheres trabalhadoras no comércio de uma cidade de Santa Catarina, constatou que o dia de folga não fixo dificulta a convivência das trabalhadoras com seus esposos e filhos e o trabalho aos domingos afeta profundamente a vida familiar.

Este resultado também foi reiterado por Cardoso²⁸ (2009) em sua pesquisa com trabalhadores noturnos e em turnos de revezamento da Volkswagen. A autora constatou uma avaliação negativa dos entrevistados em relação a este tipo de jornada de trabalho, uma vez que estes mencionaram sentir um maior desgaste físico e mental quando comparado ao das demais jornadas, bem como uma separação entre os tempos individuais e os tempos norteadores da maior parte da sociedade.

Na pesquisa realizada, muitos teleoperadores – homens e mulheres – mencionaram a dificuldade diária de conviver e cuidar dos filhos, dada à composição da jornada de trabalho. Para muitos, a convivência familiar estava limitada aos dias de folga e, sobretudo, quando

²⁶ Em um dos casos, uma teleoperadora entrevistada deixou de dormir em sua própria casa, devido à alteração que a empresa fez em seu horário de trabalho. Assim, a organização social da vida dos trabalhadores é diretamente relacionada com o tempo do espaço produtivo. Ver: FREITAS, Tais V., *Ibidem*.

²⁷ MIRANDA, Rosemar. *O impacto do horário livre do comércio na vida e na família das mulheres comerciárias: um estudo sobre o município de São José*. Monografia – Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

²⁸ CARDOSO, Ana Claudia M., *ibidem*.

estes recaiam no sábado ou domingo – o que rara às vezes ocorria mais de uma ou duas vezes por mês. Deste modo, a irregularidade da jornada de trabalho passa a marcar as relações sociais e afetivas, também acarretando em transformações na dinâmica familiar.

No conjunto de teleoperadores entrevistados, a composição familiar encontrada foi muito diversificada, o que pode se explicar, em parte, pela heterogeneidade do grupo em relação à idade. Assim há tanto teleoperadores que iniciaram sua inserção no mercado de trabalho por meio do setor teleatendimento como há aqueles em idade mais avançada que se reinseriram no mercado de trabalho após o divórcio e a criação dos filhos.

As famílias dos entrevistados ora eram compostas por uma quantidade ampla de membros e ora tinham como principal responsável outro membro da família que não o pai ou a mãe, como uma avó ou uma tia. Alguns ainda moravam sozinhos. Na maioria dos casos não foi encontrada a existência do “modelo familiar nuclear-burguês-tradicional”, isto é, mãe, pai e filhos residindo em mesmo local.

Esses resultados vêm ao encontro das pesquisas nacionais brasileiras que indicam que o modelo dual tradicional de ‘homem provedor e mulher cuidadora’ tem passado por transformações nas últimas décadas²⁹. De acordo com Sorj³⁰, no Brasil, o processo acelerado de urbanização, a maior participação feminina no mercado de trabalho, o rápido avanço da escolaridade feminina e a queda nas taxas de fecundidade, são fatores, que nas últimas décadas, contribuíram para mudar as representações e as práticas familiares. Hoje, em relação aos anos 1970, as famílias são menores³¹, a idade das pessoas que se casam é mais elevada, o número dos divórcios é maior e as relações se estabelecem mais com base em relações de afeto³².

Os dados da PNAD indicam ainda haver no país o predomínio do modelo familiar formado por casais com filhos (47,3%), mas sua incidência vem declinando. Atualmente, vem ganhando destaque os casos de famílias monoparentais que têm a mulher como pessoa de

²⁹ Ver: BRUSCHINI, Cristina. *Mulher, casa e família*. São Paulo: Vértice, Fundação Carlos Chagas, 1990; SORJ, Bila. Trabalho remunerado e trabalho não remunerado. In: VENTURI, Gustavo et al. *A mulher brasileira nos espaços público e privado*. São Paulo: Editora Perseu Abramo, 2004.

³⁰ SORJ, Bila, *ibidem*.

³¹ Os dados do IBGE indicam que a taxa de fecundidade feminina caiu de 5,8 filhos, em 1970, para 1,94 filhos em 2009. Atualmente, o número de membros por família é de 3,1. Fonte: IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Síntese de Indicadores Sociais*. Rio de Janeiro, 2010.

³² ARAUJO, Clara; SCALON, Celi. Percepções e atitudes de mulheres e homens sobre a conciliação entre família e trabalho pago no Brasil. In: ARAUJO, Clara; SCALON, Celi (orgs.). *Gênero, família e trabalho no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

referência. O percentual de famílias formadas por mulheres sem cônjuges e com filhos é de 17,4³³.

Apesar das transformações sofridas no interior das famílias, não houve uma maior repartição da responsabilidade pelo trabalho doméstico entre seus membros. Ao contrário, as mulheres continuam assumindo majoritariamente esse tipo de trabalho, resultando na em jornadas de trabalho totais muito mais elevadas quando comparadas aos homens. Segundo os dados da PNAD, em 2009, as mulheres gastam, em média, 26,6 horas semanais com os afazeres domésticos, enquanto os homens dedicam 10,5 horas a esta atividade. Esta tendência se manteve entre as pessoas ocupadas: 22 horas entre as mulheres contra 9,5 entre os homens³⁴. Ou seja, o trabalho doméstico segue sendo responsabilidade primordial feminina, independente de sua inserção ou não no mercado de trabalho.

Como resultado tem-se que a articulação do trabalho produtivo e do reprodutivo aparece como um desafio principalmente às trabalhadoras. Segundo pesquisa realizada por Araujo e Scalon, o trabalho profissional é objeto de desejo das mulheres como meio de conquistar autonomia: 82% das mulheres entrevistadas afirmaram que ‘trabalhar fora de casa é o melhor jeito de a mulher ser independente’. Entretanto, essas mesmas mulheres conferiram uma posição central à maternidade, o que as levou a afirmarem que o trabalho em tempo parcial seria o modo ideal de conciliar o trabalho profissional com o cuidado dos filhos³⁵.

Porém, como vimos no caso das teleatendentes, o trabalho em tempo parcial ou em horário reduzido também não é garantia de uma “conciliação” harmônica para as mulheres entre o tempo dedicado ao cuidado e o tempo do trabalho econômico. Assim como, outras formas de flexibilização da jornada de trabalho, como o trabalho noturno, aos finais de semana e a escala de trabalho dificultam essa “conciliação”.

Deste modo, a maternidade ainda aparece como um fator limitador para a inserção e a permanência da mulher no mercado de trabalho. Bruschini e Lombardi, tomando como base as mulheres de 15 anos ou mais, que tiveram filhos e cujo último filho é vivo, para o ano de 1998, constataram que as taxas de atividade das mães eram mais baixas conforme a menor idade do filho. As mulheres em atividades com filhos menores de 2 anos eram 47% e aquelas

³³ IBGE, *ibidem*.

³⁴ *Idem*, *ibidem*.

³⁵ ARAUJO, Clara; SCALON, Celi, *Ibidem*.

com filhos entre 2 e 4 anos somavam 58%. Entre as mulheres com filhos maiores de 4 anos, essas taxas variaram entre 62 e 65%³⁶.

A maternidade, portanto, tem um peso determinante sobre a trajetória profissional das mulheres. Tal aspecto se deve, no caso brasileiro, ao fato de o acesso à creche pública no país ainda ser muito limitado. Segundo Sorj et al, apenas 39% dos domicílios com crianças de até 6 anos de idade tinham frequência em creche pública ou pré-escola³⁷. Além disso, as creches, na maioria das vezes, funcionam em tempo parcial limitando à realização da jornada de trabalho integral principalmente às mães. Outro aspecto limitador se refere ao fato da legislação trabalhista garantir o acesso a instituições que cuidem dos filhos pequenos apenas aos trabalhadores com registro em carteira, fazendo com que um grande e crescente contingente de trabalhadores – os “informais” – não sejam beneficiados³⁸.

Portanto, as estratégias públicas não garantem condições pra que a articulação entre o trabalho profissional e o trabalho doméstico e de cuidados seja realizada de modo digno pela trabalhadora ao longo de sua trajetória profissional, como tampouco visam a uma igualdade de gênero nessa articulação. Consequentemente, muitas mulheres, para se manterem inseridas no mercado de trabalho, vivenciam a necessidade de acionar outras redes, como a de parentesco, de vizinhança ou a contratação de uma empregada doméstica ou babá, para realizar o cuidado de seus filhos.

Assim, há uma tendência de as mulheres de postos de trabalho mais valorizados – que necessitam se dedicar integralmente às suas carreiras – delegarem suas atividades domésticas e de cuidados a outras mulheres, principalmente por meio da contratação de empregadas domésticas³⁹. Neste sentido, Hirata, ao analisar o caso francês, indica estarmos vivenciando um período de alteração nos modelos de conciliação dessas duas esferas, com a proliferação

³⁶ Dados com base na RAIS - Relação Anual de Informações Sociais. BRUSCHINI, Cristina; LOMBARDI, Maria Rosa. Instruídas e trabalhadeiras: Trabalho feminino no final do século XX. *Cadernos PAGU* (17/18): 157-196, 2001/02.

³⁷ SORJ, Bila et al. Políticas e práticas de conciliação entre família e trabalho no Brasil. *Cadernos de Pesquisa*, 37(132): 573-594, 2007.

³⁸ O artigo 389 da CLT determina que os “estabelecimentos em que trabalharem pelo menos 30 (trinta) mulheres com mais de 16 (dezesesseis) anos de idade terão local apropriado onde seja permitido às empregadas guardar sob vigilância e assistência os seus filhos no período da amamentação”. Ainda segundo a CLT, essa exigência “poderá ser suprida por meio de creches distritais mantidas, diretamente ou mediante convênios, com outras entidades públicas ou privadas, pelas próprias empresas, em regime comunitário, ou a cargo do SESI, do SESC, da LBA ou de entidades sindicais”. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm. Acesso: 09/02/2012.

³⁹ HIRATA, Helena; KERGOAT, Danièle. Divisão sexual do trabalho profissional e doméstico: Brasil, França e Japão. In: COSTA, Albertina et al. (orgs). *Mercado de trabalho e gênero*. Rio de Janeiro, FGV, 2008, pp. 263-278.

do modelo de delegação⁴⁰. Para a autora, este último modelo aparece em substituição ao da “conciliação”. Ou seja, hoje cada vez mais mulheres, que ocupam posições elevadas no mercado de trabalho, delegam suas atividades domésticas e de cuidados a outras mulheres, que são remuneradas para exercerem tais atividades. Essa delegação aparece como forma de solucionar seu problema frente à necessidade de articulação entre a atividade profissional e a doméstica, que tradicionalmente coube a elas.

No caso brasileiro, essa “delegação”⁴¹ não é novidade, uma vez que é forte a presença de empregadas doméstica dentro dos lares, sobretudo entre as classes econômicas mais favorecidas. Segundo dados da Pesquisa Mensal de Emprego, em fevereiro de 2010, os trabalhadores domésticos somavam 7,6% da população economicamente ativa das seis regiões metropolitanas. Em 2009, 94,5% dessa categoria eram mulheres e apenas 36,9% do total dos trabalhadores domésticos tinham vínculo de emprego formalizado na carteira de trabalho⁴².

Entretanto, entre as trabalhadoras que não encontram condições de contratar uma profissional para cuidar de seus filhos ou realizar suas atividades domésticas, há a necessidade de acionar outros mecanismos que garantam a articulação das esferas trabalho e família. Esses mecanismos, majoritariamente, contam com a participação de outra mulher.

Segundo Sorj⁴³, há um padrão estabelecido no Brasil de delegar as responsabilidades domésticas a uma pessoa do sexo feminino, seja qual for a configuração familiar ou laboral. De acordo com os dados analisados por ela, em 96% dos domicílios pesquisados, havia uma mulher como responsável por tais atividades. Ademais, em 49% dos domicílios em que outra pessoa participava da responsabilidade de tais tarefas, esta era uma mulher. Normalmente, esta se refere à empregada doméstica (caso mais comum nas famílias com melhores condições socioeconômicas) ou à avó, irmã, outra pessoa da família ou vizinhas. Conforme aponta

⁴⁰ Hirata (2010) aponta quatro modelos de conciliação: modelo tradicional (a mulher não trabalha fora e realiza o trabalho doméstico, e o homem é o provedor); modelo da conciliação (mulher trabalha fora e conciliar com o trabalho doméstico, o homem não faz essa conciliação); modelo da parceria (homens e mulheres repartem o trabalho doméstico, supondo igualdade); e o modelo de delegação (a mulher trabalha fora e contrata outra mulher para realizar seu trabalho doméstico). HIRATA, Helena. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. *Revista Tecnologia e Sociedade*, 11: 1-7, 2010.

⁴¹ Utilizaremos aqui o termo delegação para se referir não apenas a contratação formal de uma trabalhadora para realizar o trabalho doméstico e de cuidados, mas também todas as medidas tomadas que envolvem o acionamento de outras redes.

⁴² IBGE, *ibidem*. As seis regiões metropolitanas consideradas são: Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre. É importante frisar que se considera trabalhador doméstico a pessoa que trabalha prestando serviço doméstico remunerado em dinheiro ou em benefícios, em uma ou mais unidades domiciliares. A pesquisa abarca nessa categoria as empregadas domésticas, faxineiras, diaristas, babás, cozinheiras, lavadeiras, passadeiras, arrumadeiras e acompanhantes de idoso, de doente, de criança à escola, entre outros.

⁴³ SORJ, Bila, *ibidem*.

Carrasco, a delegação das atividades domésticas a outra mulher é ainda mais comum quando se trata das tarefas de cuidado (dos filhos ou de um parente idoso), ou seja, esta é uma questão que se resolve, não tanto “dentro das relações de casal, mas no conjunto das mulheres enquanto grupo social”⁴⁴.

Na pesquisa realizada, a “delegação” das atividades de cuidado e doméstica foi dirigida à avó, a uma tia ou à mãe da criança (nas situações em que o trabalhador era divorciado). A presença da avó nos arranjos familiares vem sendo apontada como importante na conciliação, principalmente pelas mulheres, do trabalho econômico e das atividades domésticas⁴⁵. Nos casos relatados em que os teleoperadores não residiam com os filhos, a avó teve forte presença, seja como a que necessita de cuidados como, e principalmente, aquela que cuida das crianças pequenas. Este rearranjo familiar foi notório no caso de uma teleatendente, em cuja família de quatro gerações (avó, mãe, filha e neto) houve uma alteração no papel de cuidado: a teleoperadora cuidava e residia com sua avó doente, enquanto que sua mãe cuidava e residia com seu filho⁴⁶.

Portanto, dentre os rearranjos que vão sendo feitos, essa atribuição é sempre feita a alguém do sexo feminino, o que contribui para manter a mulher como a responsável pelo trabalho de cuidado. Deste modo, ainda que os modelos familiares sejam alterados, a divisão sexual dentro do espaço reprodutivo se mantém. As mulheres seguem como principais responsáveis pelas tarefas domésticas. Isto leva Carrasco⁴⁷ a sugerir que o modelo dual de família sofreu alterações, configurando outro modelo, no qual o homem mantém seu papel quase intacto, enquanto que a mulher passa a exercer duas tarefas: na esfera produtiva e na reprodutiva. Ou como já indicado, transfere as primeiras a outras mulheres.

Algumas considerações

Nota-se que o trabalho das mulheres no âmbito privado segue sendo decisivo na organização da esfera produtiva e na manutenção do modelo econômico vigente. Ainda que as

⁴⁴ CARRASCO, Cristina. A sustentabilidade da vida humana: um assunto de mulheres?. In: FARIA, Nalu; NOBRE, Miriam (orgs.). *A produção do viver: ensaios de economia feminista*. São Paulo: SOF, 2003, p.26.

⁴⁵ BRUSCHINI, Cristina. *Mulher, casa e família*. São Paulo: Vértice, Fundação Carlos Chagas, 1990; ARAUJO, Clara; SCALON, Celi, Ibidem.

⁴⁶ Posteriormente, após a mudança de turno realizada pela empresa, esta teleoperadora voltou a residir com seu filho, juntamente com sua mãe, pai, irmã e dois sobrinhos. Ela havia deixado de cuidar da avó, com quem até então morava.

⁴⁷ CARRASCO, Cristina, Ibidem.

famílias se rearranjam para se conformar às mudanças sociais, culturais e econômicas, o trabalho das mulheres dentro dos lares segue como regra.

As mudanças ocorridas na esfera do trabalho afetam diretamente a dinâmica estabelecida no âmbito doméstico e familiar. A flexibilização da jornada de trabalho tem impacto direto sobre as relações afetivas e familiares bem como sobre seus arranjos. A dissonância entre as jornadas flexíveis de trabalho – como o trabalho noturno, aos finais de semana e as escalas de trabalho – e àquela jornada padronizada para a maior parte dos trabalhadores acarreta um comprometimento na vida social e nos vínculos familiares, como foi visto no caso dos teleoperadores aqui analisados.

As famílias se deparam com a necessidade de formarem (re)arranjos diante das novas normas temporais impostas no mundo trabalho. Tais rearranjos sempre mantêm uma mulher na realização do trabalho doméstico e de cuidados, formando, assim, um ciclo que continua a atribuir a mulher como responsável pelas atividades da reprodução social e a mantê-la nos postos mais precarizados do mercado de trabalho.