



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Eixo temático: Trabalho, Questão Social e Serviço Social

Sub-eixo: Divisão sociosexual e racial do trabalho

QUESTÕES DE TRABALHO E GÊNERO: A SAÚDE DAS TRABALHADORAS DE CALL CENTER NA CAPITAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

VANDERLEI CARDOSO DA ROCHA¹

RESUMO

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.

Palavras-chave: gênero, trabalho, saúde.

ABSTRACT

This article discusses how issues of gender, health and occur in a telemarketing company in the context of flexibility and precariousness of employment associated with changes in work organization in capitalist societies, highlighting the Brazilian case, in a labor context marked by stereotypes and prejudices implementation through the selection of employees of a large call center in Rio de Janeiro City.

Keywords: gender, work, health.

O Mundo do trabalho

No início de sua história o homem vivia indefeso, sendo exposto a diversos tipos de perigos: da natureza, dos animais ou do clima. Era necessário o convívio social para se desenvolver. Foi através de sua inteligência e da necessidade de suplantar limitações que o homem foi induzido a buscar meios com propósitos de garantir sua sobrevivência. É nesse sentido que surge o trabalho, como criador de produtos, novos conhecimentos e aptidões, onde a natureza é transformada para criar condições para existência humana. Porém, ao modificar a

¹ Universidade Federal do Rio de Janeiro



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

natureza com sua ação, o homem altera também as formas de cooperação social ligadas às atividades produtivas.

Observando pelo lado histórico, o trabalho surgiu para produzir novos conhecimentos e habilidades. É, portanto, ao agir por intermédio do trabalho que o homem estabelece uma ruptura com o ser natural, dando origem ao ser social. Fundamentalmente, essa é uma atividade do homem na qual ele “mediatiza a satisfação de suas necessidades diante da natureza e dos outros homens” (IAMAMOTO, 2005, p. 60).

Para Marx (1993) o trabalho possui na sociedade uma dimensão ontológica de concepção da vida humana, e é por meio dele que o homem transforma a natureza e a si mesmo, se humaniza, aprende através dela, já que o trabalho:

É a atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação natural para satisfazer as necessidades humanas condição universal de metabolismo entre o homem e a natureza, condição natural da vida humana, independente de qualquer forma dessa vida, sendo antes igualmente comum a todas as suas formas sociais (MARX, 1993, p.153).

É na ação de transformar a natureza, pelo homem, através do trabalho, que ocorre a integração do ser social com seu meio ambiente. O trabalho ocupa o lugar de mediador na relação do homem com a natureza.

Com o advento do capitalismo, o trabalho passa a adquirir uma dimensão de alienação, uma vez que este modo de produção se baseia na propriedade dos meios de produção por apenas uma classe da sociedade. Marx² entende que no trabalho alienado o trabalhador passa a se constituir como mercadoria:

Se a oferta excede muito a procura, então parte dos trabalhadores cai na penúria ou na fome. Assim a existência do trabalhador encontra-se reduzida às mesmas condições que a existência de qualquer outra mercadoria e terá muita sorte se puder encontrar um comprador (MARX, 1993, p.102).

Marx procura demonstrar que, pelo trabalho alienado, o trabalhador não se identifica com o produto do seu trabalho e com o seu próprio trabalho, bem como não se identifica enquanto membro da espécie humana. Nessa linha de raciocínio, a superação do trabalho alienado é a condição que possibilita a superação de um sistema que impede o desenvolvimento humano.

Dessa forma, podemos entender o trabalho alienado como uma consequência da acumulação do capital, inclusive relacionado ao desenvolvimento da espécie humana, ao instituir e mudar comportamentos.

²¹ Marx utilizou o conceito de processo de trabalho para enfatizar a subordinação do trabalho ao capital e construir a teoria econômica do valor da exploração do trabalho. Nesse sentido, houve ênfase na sua base econômica do controle do trabalho e da sua condição não apenas como valor de uso, mas, sobretudo, como valor de troca.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

Os padrões de produção dos meios de subsistência também vão se modificando, suscitando uma separação entre sujeitos que participam da idealização do trabalho e os que executam, estabelecendo uma relação hierárquica e de poder a partir da divisão do trabalho.

No processo de reprodução da vida social torna-se necessária a criação de novas formas de organização dos processos de trabalho, que irão se refletir em toda sociedade, ocasionando mudanças nas relações sociais de produção. Tal fato causará a origem da burguesia industrial, proprietária dos meios de produção: matéria-prima, máquinas e instalações.

O autor Polanyi (1996), em “A grande transformação”, chama de “moinho satânico” as engrenagens da economia capitalista que, insaciavelmente em seu apetite de acumular riqueza abstrata, tritura as condições de vida dos indivíduos concretos. Apontando o caráter antinatural do processo de mercantilização dessas condições de vida da sociedade e do indivíduo ele afirma:

O período introduzido por Henry Ford³, conhecido como fordismo acaba sendo marcado por um desdobramento da antiga classe operária, sendo que existe uma camada dos operários qualificados, herdeiros dos operários de ofício, constituindo uma “aristocracia operária” por ser a principal beneficiária do compromisso fordista, onde eram bem representados e defendidos por organizações sindicais, e outra parcela de trabalhadores desqualificados que suportam toda a carga do fordismo na fábrica, beneficiando-se muito pouco de suas vantagens fora da fábrica, que são mal integrados nas organizações sindicais e mal defendidos por elas. Divisão que se agravará, ainda mais, quando combinada com diferenças de sexo, idade ou raça e que vai se estender nas novas configurações do mundo do trabalho na contemporaneidade, e nas características desses trabalhadores como veremos a seguir.

A Inserção da mulher no mercado de trabalho e as especificidades de sua inserção em um *Call Center*

A inserção da mulher no mercado de trabalho ocorreu a partir do século XIX, que apesar de representa uma importante conquista feminista, esta inserção esta diretamente relacionada com o modo de produção capitalista que começa a necessitar de mais força de trabalho devido às

³Henry Ford (EUA, 1863-1947) foi o fundador da *Ford Motor Company* e o primeiro empresário a aplicar a montagem em série de forma a produzir, em massa, automóveis em menos tempo e a um menor custo. A introdução de seu modelo Ford T revolucionou os transportes e a indústria dos Estados Unidos. Como único dono da *Ford Company*, ele se tornou um dos homens mais ricos e conhecidos do mundo. A ele é atribuído o “fordismo”, isto é, a produção em grande quantidade a baixo custo por meio de utilização do artifício conhecido como “linha de montagem”, o qual tinha condições de fabricar um carro a cada 98 minutos, além dos altos salários oferecidos a seus operários.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

mudanças no mercado de trabalho e modelos de produção, fazendo que essa conquista se configure como uma forma de aumentar a precarização do trabalho e baixar 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.

As mulheres não deixam de participar do trabalho remunerado, porém sua inclusão tem sido principalmente através de ocupações menos privilegiadas e formas de trabalho mais flexível como e o caso dos *Call Centers*. O trabalho remunerado não as isenta de responsabilidades como as atividades domésticas que não são remuneradas. Por isso, Hirata (2008) defende a centralidade do trabalho na vida do indivíduo, principalmente na vida das mulheres. E para compreender o significado que o trabalho assume para elas seria necessário então, uma reconceitualização da palavra “trabalho”, em que inclua o gênero e o trabalho doméstico, pois para as mulheres ambos estão interligados (HIRATA,2007).

Com as mudanças no mercado de trabalho vimos o surgimento de novos mecanismos de adestramento 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 empresarias” (MALAGUTI, 2011, p.56).

O setor de Call Center⁴ é um bom exemplo desses tipos de mecanismo no País. Devemos observar que em uma sociedade marcada pelo desemprego o crescimento do setor de serviços se torna uma importante opção para trabalhadores em busca de uma ocupação.

E sendo um setor em expansão na economia em todo o mundo, o tele atendimento, demonstra sua capacidade de gerar empregos formais por uma sociedade marcada pelo desemprego estrutural. O setor de *call center* acaba adquirindo uma grande importância para se entender a atual dinâmica do mundo do trabalho na sociedade capitalista, pois acirra a

⁴*Call Center/Contact Center/Telemarketing*: designações para centrais de atendimento destinadas ao contato com consumidores, de forma ativa (ligação feita a partir da empresa para o cliente) ou receptiva (do cliente a empresa), usando telefone ou outros canais de comunicação. O termo mais abrangente é *contactcenter*, que inclui o contato por e-mail, fax, chat e Voz sobre IP (*Internet Protocol*), por exemplo (Glossário da Associação Brasileira de Telesserviços). Disponível em: <<http://www.abt.org.br/glossario.asp?banner=ABT>>. Para uma aproximação com o “jargão” do *telemarketing*, ver o referido Glossário no Apêndice desta dissertação.

competitividade entre as empresas, posto que acelera as negociações e, nas palavras de Nogueira, estabelece a “mercantilização da informação”.

Se observando pelo lado do empresariado o tele atendimento se configura por um aspecto positivo do lado das trabalhadoras o mesmo não se verifica. São predominantemente mulheres, jovens, com parcela significativa de pessoas no seu primeiro emprego nesse setor – mas que vivenciam condições de trabalho nocivas a saúde física e mental.

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 permissa 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).

Diversos aspectos considerados como características femininas sobressaem na explicação do porque de grande número de mulheres nessa atividade. Características como a paciência e a capacidade de ouvir, a delicadeza no trato aos clientes e, segundo a própria supervisão da empresa, “seria que todos os gêneros preferem ser atendidos por uma mulher” (Pesquisa de campo entrevista com a supervisora da Empresa X, 2013).

Percebe-se aí uma grande discriminação, pois essas explicações reduzem a qualificação profissional da mulher a atributos silenciosos e discriminatórios, limitando o trabalho feminino. Já os homens não são considerados educados na família e em sociedade para se submeterem ou obedecerem a tais aspectos de submissão e, por isso, não atendem tão docilmente aos princípios de uma organização do trabalho que mescla aspectos do taylorismo/fordismo/toyotismo para o setor de serviços dos *call centers*.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

A hierarquização nesse tipo de trabalho se torna um exemplo de como a sociedade ainda privilegia o homem no trabalho produtivo. A grande maioria de sexo feminino, no tele atendimento, revela, com certa naturalização, que os melhores empregos e salários são destinados ao homem, ainda concebidos como provedores da família, o que indica a persistência dos valores existentes que estabelecem que a mulher deva permanecer em situação de sujeição a salários reduzidos em relação aos homens.

Nas últimas décadas houve um grande aumento da presença de mulher no mercado de trabalho, uma espécie de feminização na sociedade que vive do trabalho, onde a população masculina teve pouca significação de crescimento, nesse mesmo período. Apesar desses resultados positivos, é preciso ficar atento a esses números como explica Nogueira (2009):

A intensificação da inserção de mulheres foi o traço marcante. Entretanto, essa presença feminina se dá mais no espaço de empregos precários, onde a exploração, em grande medida, se encontra mais acentuada. A situação é um dos paradoxos, entre tantos outros, da mundialização do capital no mundo do trabalho. O impacto das políticas de flexibilização trabalhistas, nos termos da reestruturação produtiva, tem se mostrado como um grande risco para toda a classe trabalhadora, em especial para a mulher (p.187).

Assim, é possível observar como as mulheres ainda são vítimas de discriminação no trabalho. Sendo diferenciadas por sua condição como mulher em um mundo ainda segmentado por maioria masculina no controle de decisões de aspectos importantes no mundo do trabalho. Sendo que a categoria gênero feminino é uma das categorias que é estigmatizada na seleção para escolha dos trabalhadores de *callcenter*, pois bem sabemos através de estudos sobre o gênero, as desigualdades entre mulheres e homens não é algo natural, e sim naturalizada. Onde a hierarquização dos sexos possui uma pedagogia que é disseminada por meio de processos discursivos e culturais, sendo passando de geração para geração. Assim, nessa conjuntura é o sexo que determina o lugar das pessoas na sociedade deste seu nascimento, ou seja: "... gênero e sexualidade são construídos através de inúmeras aprendizagens e práticas, empreendidas por conjunto inesgotável de instâncias sociais e culturais, de modo implícito ou dissimulado, num processo sempre inacabado..." (LOURO, 2008, p.17-18)

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 pela Empresa X que, para desenvolver o trabalho nos *call centers* é constituído da seguinte forma: predominantemente por mulheres, jovens, afrodescendentes, homossexuais, transexuais, obesos,



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

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.

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 produtividade⁵.

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.

Estes 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 como podemos observar a seguir.

A Saúde e o Desgaste mental no trabalho

⁵ 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.

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 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.

A saúde mental dos trabalhadores pode ser afetada por numerosos fatores, tais como a exposição a agentes tóxicos, políticas de gestão de pessoas e das estruturas da empresa, até aspectos relacionados à organização do trabalho.

Os agravos a saúde psíquica muitas vezes são acompanhados de consequências somáticas, sendo o caso mais frequente, atualmente, as LER/Dort, como já visto anteriormente, embora não se possa afirmar que as condições e a organização do trabalho sejam as únicas causas para o aparecimento desse grupo de patologias.

Outros aspectos relacionados à reestruturação do mundo do trabalho e à divisão internacional da economia também têm, ainda que não diretamente, repercussões sobre a saúde psíquica dos trabalhadores, devido à forma que vão contribuir para definir as diferentes formas de como o trabalho vai ser exercido dentro de uma determinada empresa, e trazer como consequência para os trabalhadores fatores como ansiedade, tensão e pressão durante o desenvolvimento do trabalho.

Dejours aborda essa questão:



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

(...) As situações antigênicas geram condições de sofrimento e manifestações e somatizações, quando o sujeito não é mais capaz de tratar mentalmente essas condições no trabalho. Desse modo, o rendimento, exigido através da cadência, do ritmo e das cotas de produção, levaria o trabalhador a desenvolver defesas egóicas inconscientes (DEJOURS apud VERTHEIN-MINAYO, 2000, p.8).

A interpretação voltada para a simulação é muito comum no ambiente das empresas, as quais sempre se posicionam em defesa do interesse das corporações, em detrimento da saúde e bem estar físico e psíquico do trabalhador.

Cabe destacar que a divisão internacional das formas do trabalho, destina a países de capitalismo periférico atividades produtivas mais intensas como o que ocorre nas centrais de *callcenter*, onde se percebe ainda presente e de forma mais intensa moldes tayloristas ou fordistas associados aos padrões flexíveis e que podem produzir importantes agravos à saúde física e psíquica dos trabalhadores. Também não se pode esquecer que as organizações e as condições de trabalho referidas ocorrem nos marcos de condições específicas de apropriação do lucro e de estruturas de poder, histórica e socialmente determinadas, definidas como modo capitalista de produção⁶.

Acredita-se que múltiplas abordagens e métodos foram e serão criados para estudar as relações entre trabalho e saúde mental, e não é intenção deste estudo descrevê-los e analisar a todos. Porém, devo destacar três correntes que a autora Seligmann-Silva (1997) distingue e que considero de grande importância para a avaliação do desgaste mental do trabalhador: a corrente fundamentada na teoria do estresse, que reúne investigações sobre estresse e trabalho (*work-stress*); a corrente vinda das ciências sociais, que privilegia aspectos relacionados às relações de poder; e a corrente originária da teoria psicanalítica, que fundamentou os estudos da chamada psicodinâmica do trabalho.

O autor Dejours (1987) define o campo da psicodinâmica do trabalho como aquele do sofrimento e do conteúdo, da significação e das formas de sofrimento, e situa sua investigação no campo da pré-patologia. Conforme essa concepção, o sofrimento é um espaço clínico intermediário que marca a evolução de uma luta entre funcionamento psíquico e mecanismo de defesa, por um lado, e pressões organizacionais desestabilizantes, por outro, com o objetivo de evitar a descompensação e conservar um equilíbrio possível, mesmo que ocorra a custa de

⁶ Os regimes políticos de "socialismo real", passados ou contemporâneos, também foram e são geradores de muito sofrimento e agressão a saúde dos trabalhadores. As condições de trabalho nos países do antigo bloco soviético, China etc. não deixaram nada a desejar, em termos de precariedade e contaminação (dos trabalhadores e meio ambiente) em relação ao que ocorre nos atuais países capitalistas da periferia.

sofrimento, desde que preserve o conformismo aparente do comportamento e satisfação aos critérios sociais de normalidade.

Uma observação importante da psicodinâmica do trabalho é que ela visa à coletividade do trabalho e não aos indivíduos isoladamente. Após o sofrimento psíquico ser diagnosticado em situação de trabalho, ela não vai buscar atos terapêuticos individuais e sim intervenções voltadas para a organização do trabalho à qual os indivíduos estejam submetidos. Uma de suas vertentes fundamentais são as categorias da psicanálise. Assim, compreende que, ante uma situação de agressão ao ego, o indivíduo defende-se, primeiramente, pela produção de fantasmas, que lhe permitem construir uma ligação entre a realidade difícil de suportar, a possibilidade de sublimação. Para Dejours (1987), a situação do trabalho taylorizada está bloqueada entre o ego e a realidade, pois o conteúdo da tarefa, seu modo operatório e sua cadência são decididos pela direção da empresa. E, nessas condições, o fantasma não serve para nada.

Para o autor referido, o trabalho nos moldes tayloristas afeta diretamente a saúde mental dos trabalhadores na atualidade. Vejamos:

Um lugar particular deve ser dedicado à introdução do taylorismo. Sendo, ainda hoje, uma modalidade de organização do trabalho que continua ganhando terreno, especialmente no setor terciário, o taylorismo é objeto de estudo particular, concernente a suas conseqüências na saúde mental. Mas, assim mesmo, é preciso assinalar as repercussões do sistema Taylor na saúde do corpo. Nova tecnologia de submissão, de disciplina do corpo, a organização científica do trabalho gera exigências fisiológicas até então desconhecidas, especialmente as exigências de tempo e ritmo de trabalho. As performances exigidas de tempo e ritmo de trabalho. As performances exigidas são absolutamente novas, e fazem com que o corpo apareça como principal ponto do impacto dos prejuízos do trabalho. O esgotamento físico não concerne somente aos trabalhadores braçais, mas ao conjunto dos operários de massa. Ao separar, radicalmente, o trabalho intelectual do trabalho manual, o sistema Taylor neutraliza a atividade mental dos operários (DEJOURS, 1992, p.18-17).

Dejours acredita que o aparelho psíquico não é o primeiro a ser atingido pelo sistema e sim o aparelho físico através do corpo do trabalhador, o que ocorre através do sistema de produção baseado na importação de paradigmas tayloristas, principalmente, para as empresas de serviço que acabam disciplinando e docilizando o corpo, onde há uma entrega do trabalhador à injunção da organização do trabalho, à direção hierarquizada do comando, o corpo acaba ficando sem defesa, explorado, fragilizado pela privação do seu produtor natural, que seria o aparelho mental. Gerando assim um corpo doente, portanto, ou correndo o risco de tornar-se doente.

Em suma, através da análise acima verificamos que as mulheres que trabalham no Call Center além das desigualdades que sofrem pela sua condição de gênero também sofrem de doenças decorrentes das funções que exercem, assim, ser mulher tem como consequência múltiplas formas de precarização.

Considerações Finais

Esse estudo teve como preocupação 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 procurei 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.

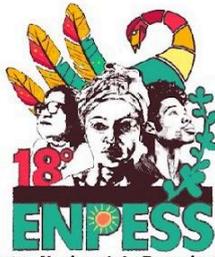
Pode-se, então, inferir que o trabalho e a saúde dos trabalhadores, destacando, no caso desse artigo questões de gênero, são categorias determinadas tanto histórica quanto socialmente. As concepções de saúde do trabalhador foram construídas socialmente e, frente às abordagens tradicionais das relações saúde-trabalho.

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.

HIRATA, Helena. Visão comparativa sobre o trabalho feminino na França, Japão e no Brasil. In LIMA, M. E. et al (Orgs) *Transformando as relações de trabalho e cidadania: produção, reprodução e sexualidade*. São Paulo: CUT/BR,2007



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação*. 9ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

IANNI, Octavio. *Escravidão e Racismo*. 2ª ed. São Paulo: Editora HUCITEC, 1988.

LOURO, Guacira Lopes. Gênero e Sexualidade: pedagogias contemporâneas. *Pró-posições*, v19, n.2(56)- maio- agosto 2008.

MALAGUTTI, Thiago Sevilhano. *Crítica à razão informal: a imaterialidade do salariado*. São Paulo: Boitempo; Vitória: Edufes, 2001.

MARX, Karl. *Manuscritos econômicos e filosóficos*. Lisboa: Textos Filosóficos Edições 70, 1993.

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.

POLANYI, Karl. *A grande transformação: as origens da nossa época*. Tradução de Fanny Wrobel. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

SANTOS Boaventura de Souza. *A construção multicultural da igualdade e da diferença*. Palestra proferida no VII Congresso de Sociologia, realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Sociais da UFRJ, de 4 a 6 de setembro de 1995 (mimeo).

SELIGMANN-SILVA, E. Saúde mental e automação: a proposito de um estudo de caso no setor ferroviário. *Cadernos de Saúde Pública*, 13 (2): 95-109, 1997.



Encontro Nacional de Pesquisadoras
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:
desafios a uma formação profissional
emancipatória no Serviço Social

VENCO, S. Centrais de teleatividades: O surgimento dos colarinhos furta-cores? In BRAGA, R.e ANTUNES, R. (Orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo. Ed.Boitempo, 2009 p 162.