

# PESQUISA

## AS MULHERES E O MUNDO DO TRABALHO NAS TELECOMUNICAÇÕES

### RELATÓRIO FINAL

SINTTEL-RIO/AMORJ-IFCS-UFRJ/ESS-UFF

JULHO/2012

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO-----03

### ARTIGOS DISPONÍVEIS para a consulta

**2- ARTIGOS**-----69

2.1- As Ocupações no Setor de Telecomunicações Pós Privatização: a avaliação das trabalhadoras cariocas - Paola Cappellin

2.2- As Configurações no Mundo do Trabalho: Uma Análise sobre as Questões de Gênero e Cor - Rosely Silva de Albuquerque Souza

2.3- A Difícil Articulação entre Trabalho e Vida Doméstica - Gilcileide Gomes de Oliveira

2.4- As Trabalhadoras em Telecomunicações e as Relações e Arranjos entre o Tempo de Trabalho Produtivo, Trabalho Reprodutivo e Não Trabalho - Marina Cortez

2.5- A Relação Gênero, Trabalho e Sindicato: algumas reflexões sobre as percepções de dois grupos etários - Lucília Aguiar e Maria Cristina Rodrigues

## INTRODUÇÃO

Há um consenso entre os estudiosos do mundo do trabalho quanto ao aumento do emprego feminino, no último quarto do século XX (Antunes:2008; Nogueira: 2008; Hirata: 2002). Hirata, inclusive, ao analisar os efeitos da globalização, a seu ver, “complexos e contraditórios”, afirma que a mesma afetou desigualmente o emprego masculino e feminino nos anos 90: “se o emprego masculino regrediu ou se estagnou, a liberalização do comércio e a intensificação da concorrência internacional tiveram por consequência, um aumento do emprego e do trabalho remunerado das mulheres em nível mundial, com a exceção da África sub-sahariana” (Hirata, 2002: 28)

Mas se é real este aumento do emprego feminino, o mesmo tem se dado, principalmente, em empregos vulneráveis, marcados pela precariedade e instabilidade. Nesse sentido, é preciso analisar/entender o trabalho feminino dentro de um processo mais amplo de precarização social e do trabalho, “comandado pelas novas exigências tecnológico-econômicas da evolução do capitalismo moderno” (Castel, 1995 apud Hirata, 2002:29).

A flexibilidade do trabalho, preconizada pela reestruturação produtiva, tem tido como consequência o aumento do desemprego de longa duração e formas instáveis e flexíveis de uso da mão-de-obra (Hirata, 2002: 30) e, ainda segundo a autora, tem sido obtida pelo recurso à mão-de-obra feminina.

No setor de telecomunicações, tal “feminização” também pode ser creditada a esse processo de reestruturação que, no caso específico, combinou-se com a privatização do Sistema Telebrás, em 1998, marcada não apenas pela venda das empresas estatais, mas também pela sua desnacionalização (Rodrigues, 2002).

De um setor de infraestrutura, com empregos majoritariamente masculinos, as Telecomunicações vão se transformando – especialmente, a partir dos anos 1990 – em empresas de serviços, com mudanças também quanto ao perfil de seus trabalhadores.

Frente a esta nova configuração, investigar, de forma mais detalhada, a participação das mulheres no trabalho das telecomunicações significa se aproximar da concretude do debate acerca das “características sexuadas” (Hirata: 2002) das transformações no mundo do trabalho, levantando junto às trabalhadoras suas percepções acerca da desigualdade entre homens e mulheres (na remuneração, nas posições de direção/gerência, na qualificação, dentre outros); sobre a vida familiar e a divisão do trabalho doméstico; as formas de participação no sindicato.

Além disso, essa aproximação com a realidade concreta deve contribuir, ainda, para o debate atual acerca da ação sindical para além de apenas identificar a “crise” do Sindicalismo, procurando compreender as novas formas de resistência e organização desenvolvidas/estabelecidas por este que é um dos mais antigos movimentos sociais.

É assim que a Pesquisa “As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações” ganha sentido, numa iniciativa do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações, integrando o Projeto SINTTEL 70 ANOS, como parte do plano de trabalho do Departamento de Formação no ano de 2011.

Para a realização das atividades da pesquisa o Sinttel-Rio estabeleceu parcerias com o Arquivo de Memória Operária do Instituto de Filosofia e Ciências Sociais da Universidade Federal do Rio de Janeiro (AMORJ/IFCS/UFRJ)<sup>1</sup> e com a Escola de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense (ESS/UFF)<sup>2</sup>, reafirmando uma prática de diálogo com o mundo acadêmico como meio de enriquecer suas atividades e gerar uma troca de experiências e conhecimento necessários à oxigenação da ação sindical e à reflexão acadêmica.

A Pesquisa tinha um duplo objetivo. Por um lado, comemorando os 70 Anos do Sindicato, ela pretendeu recuperar a trajetória das mulheres nas telecomunicações, através de depoimentos de aposentadas, uma vez que este segmento não havia recebido, por parte do SINTTEL/Rio, nenhum estudo específico até então<sup>3</sup>.

Por outro lado, o aumento do contingente de mulheres na categoria, especialmente no setor de teleatendimento, aliado às questões que surgiram a partir da reestruturação do mundo do trabalho, impôs a emergência de conhecer mais profundamente como as mulheres pensam/sentem a sua inserção neste setor.

Dois eixos nortearam o desenvolvimento da pesquisa: o primeiro tratou da difícil relação entre o mundo doméstico e o mundo da produção; o segundo procurou compreender de que forma as transformações recentes no mundo do trabalho impactaram - e ainda impactam - a vida e o trabalho das mulheres.

Junto às atuais trabalhadoras foram aplicados 1644 (hum mil e seiscentos e quarenta e quatro) questionários em algumas das várias empresas (de teleatendimento, de rede externa e as operadoras) que hoje compõem o setor no Rio de Janeiro. E para a definição da amostra o Sindicato levantou, com o RH destas empresas, informações sobre o contingente total de trabalhadores e a especificação deste número discriminado entre o quantitativo de homens e de mulheres, como podemos ver no quadro abaixo.

---

<sup>1</sup>A parceria com o IFCS/UFRJ vinha sendo consolidada já a algum tempo, com a organização de seminários e um curso de extensão, todos ligados à temática do Trabalho e Sindicalismo. Para a pesquisa em tela, contou-se com a participação da pesquisadora do AMORJ, prof<sup>a</sup>Dr<sup>a</sup> Paola Cappellin, mais uma bolsista do curso de Ciências Sociais.

<sup>2</sup>Com a ESS/UFF a cooperação se deu a partir do Projeto de Extensão As mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações, coordenado pela prof<sup>a</sup>Mst<sup>a</sup> Maria Cristina Paulo Rodrigues e que contou com duas alunas bolsistas.

<sup>3</sup>Neste Relatório trataremos apenas dos dados levantados junto às trabalhadoras atualmente em atividade, enquanto as reflexões acerca da memória do trabalho das mulheres nas Telecomunicações serão trabalhadas num outro artigo e através de um vídeo (este, já apresentado à direção do Sinttel, na data comemorativa ao Dia Internacional da Mulher, em março de 2012). Vale destacar, no entanto, que as entrevistas com as aposentadas foram fundamentais para orientar e embasar os questionamentos junto às atuais trabalhadoras das Telecomunicações. Suas histórias de vida deram densidade ao debate e à reflexão sobre as questões do trabalho feminino na atualidade. Os critérios estabelecidos para a escolha das entrevistadas considerou a diversidade de ocupação profissional, formação escolar, raça/cor e também procurou equilibrar a quantidade de trabalhadoras por empresas - CTB/TELERJ e EMBRATEL - a fim de conhecer as múltiplas experiências de trabalho feminino nas telecomunicações. Foram entrevistadas 11 trabalhadoras aposentadas entre telefonistas (segmento mais visível do setor), enfermeira, administradora de empresas, dentre outras. As lembranças e memórias pessoais da vida e do trabalho de cada uma das mulheres compôs progressivamente um mosaico coletivo da participação feminina no setor até o processo de privatização em 1998. Assim foi possível aliar a memória do passado às questões vividas no presente, de forma que, reunidas, possam contribuir para a ação coletiva das mulheres no sindicato.

**Quadro 1 - Trabalhadores ativos por sexo, nas empresa**  
(dados declarados e oferecidos ao SINTTEL pela direção RH de cada Empresa)

Contax (Teleatendimento)

Mulheres	Homens	Total
12.200	6.200	18.400

Atento (Teleatendimento)

Mulheres	Homens	Total
8.016	2.927	10.943

Oi (Operadora)

Mulheres	Homens	Total
2.624	3.776	6.400

Claro (Operadora)

Mulheres	Homens	Total
556	640	1.196

Vivo (Operadora)

Mulheres	Homens	Total
777	828	1.605

TIM/Intelig (Operadora)

Mulheres	Homens	Total
1.475	1.591	3.066

TELEMONT (Rede Externa)

Mulheres	Homens	Total
1.179	7000	8179

SEREDE (Rede Externa)

Mulheres	Homens	Total
502	2903	3405

NOKIA SIEMENS (Rede Externa)

Mulheres	Homens	Total
357	1384	1741

EMBRATEL (Operadora)

Mulheres	Homens	Total
1098	1952	3050

## PCSERVICE (Teleatendimento)

Mulheres	Homens	Total
1203	366	1569

## TMKT (Teleatendimento)

Mulheres	Homens	Total
612	306	918

Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/  
SINTTEL-Rio (dados declarados pelo RH das Empresas)

A partir da definição das empresas a serem incluídas na pesquisa, foi estipulado, então, um universo de 5% (cinco por cento) do efetivo de mulheres trabalhadoras nas 12 empresas pesquisadas, totalizando 23 (vinte e três) locais de trabalho nos quais a pesquisa foi realizada, como será melhor apresentado no item 1 deste relatório.

Vale destacar, ainda como uma escolha metodológica, que a pesquisa teve, desde sua concepção, a preocupação com o envolvimento da direção sindical e dos/das representantes sindicais de base<sup>4</sup> como parte da equipe, participando da definição dos locais a serem aplicados os questionários, do debate acerca dos conteúdos a serem trabalhados e da aplicação dos questionários propriamente dita.

A estratégia de envolver a direção e os/as representantes sindicais de base teve, então, como objetivo desmistificar o processo de pesquisa. Sabemos que a academia é o lócus privilegiado desta atividade, no entanto, também percebemos os movimentos sociais em geral e o movimento sindical como um espaço de ação/reflexão sobre as questões do mundo do trabalho.

Nos 23 (vinte e três) locais de trabalho definidos para a realização da pesquisa, o trabalho dos/das dirigentes e representantes sindicais foi de fundamental importância para o resultado obtido. Também deve ser destacada a disponibilidade das trabalhadoras em responder ao questionário, muitas delas utilizando seu tempo de descanso ou lanche nessa atividade. Os questionários foram respondidos diretamente pelas trabalhadoras no local de trabalho, no período de agosto a novembro de 2011.

Assim, o Relatório que ora apresentamos é resultado desta pesquisa que, de março de 2011 a junho de 2012, reuniu um conjunto de dirigentes sindicais e pesquisadores(as) interessados(as) na temática de gênero e trabalho e para os quais os desdobramentos e possibilidades de reflexão a partir dos dados levantados permanecem após a sua finalização, através das ações a serem implementadas pelo Sinttel-Rio.

Organizamos a apresentação dos resultados em duas partes: na primeira, fazemos a apresentação dos dados gerais da pesquisa através de tabelas, tomando como roteiro o próprio questionário aplicado. Assim, temos 7 (sete) blocos com

---

<sup>4</sup>É curioso e também desafiador para o sindicato que o engajamento dos dirigentes homens tenha sido maior que o das dirigentes mulheres. A equipe de pesquisa considera que cabe ao Sindicato uma avaliação mais aprofundada sobre as formas de participação feminina, seja na direção, seja como potencial militante na base. Este é um aspecto a ser considerado nos debates e nas definições das ações do Sindicato para as mulheres trabalhadoras do setor.

dados que englobam as seguintes questões: IDENTIFICAÇÃO, SINDICALIZAÇÃO, VIDA DOMÉSTICA, VIDA FAMILIAR, TRABALHO E VIDA DOMÉSTICA.

A segunda parte do Relatório traz, em forma de artigos, as análises da equipe da pesquisa, a partir dos variados interesses que os cruzamentos dos dados gerais foram permitindo ser feitos, desde aqueles voltados às ocupações, até a questão étnico-racial, a articulação entre tempo de trabalho/vida doméstica/tempo livre, a questão da relação gênero/trabalho/juventude/sindicato.

Temos clareza, como foi dito anteriormente, que este relatório não esgota as possíveis reflexões acerca desta tão relevante temática, mas esperamos que o mesmo possa cumprir a tarefa de explicitar alguns elementos fundamentais para a sua compreensão e, principalmente, possa continuar servindo para uma reflexão acadêmica que se aproxime cada vez mais da realidade concreta dos trabalhadores e trabalhadoras, ao mesmo tempo que permita ao sindicato empreender ações que superem o imediatismo e o pragmatismo na luta em defesa dos direitos dos trabalhadores.

Equipe da Pesquisa<sup>5</sup>  
Julho/2012

---

<sup>5</sup>Maria Cristina Paulo Rodrigues (Assessora de Formação do Sinttel-Rio e prof<sup>a</sup> da ESS/UFF); Lucília Maria Aguiar (Assessora de Formação do Sinttel-Rio); Paola Cappellin (Pesquisadora do AMORJ/IFCS/UFRJ); Ana Caillaux (Assessoria para Processamento de Dados); Gilcildeide Gomes (Bolsista ESS/UFF); Marina Cortez (Bolsista IFCS/UFRJ); Rosely Albuquerque (Bolsista ESS/UFF).

## 1- ARTIGOS

Nesta parte do Relatório apresentamos cinco artigos elaborados pelas componentes da Equipe de Pesquisa, a partir dos interesses que cada uma foi explicitando e aprofundando à medida que os dados gerais da pesquisa se tornavam mais claros e os possíveis cruzamentos de dados se consolidaram.

Assim, o primeiro artigo, de autoria de Paola Cappellin, procura aprofundar as reflexões acerca das ocupações das mulheres nas empresas de telecomunicações cariocas, pós privatização.

O artigo de Rosely Albuquerque procura analisar a inserção do trabalho feminino nas telecomunicações e as desigualdades que ainda permeiam as questões de gênero e raça.

Gilcileide Gomes explora, no terceiro artigo, a difícil articulação entre trabalho e vida doméstica, apresentando uma série de dados que apontam a permanência das mulheres como as principais responsáveis pelo trabalho doméstico.

A temática do trabalho produtivo e reprodutivo também está no centro do artigo de Marina Cortez, que se propõe a observar em que medida os diferentes arranjos familiares vivenciados pelas trabalhadoras que responderam ao questionário impactam a divisão das tarefas domésticas.

O último artigo, de autoria de Lucília Aguiar e Maria Cristina Rodrigues pretende analisar a relação gênero, trabalho e sindicato, a partir de um quadro comparativo entre as percepções das trabalhadoras jovens e das adultas.

Todos eles procuram, com tal exercício, contribuir para uma ação sindical mais qualificada nessa importante e desafiadora temática, além de procurar, por outro lado, aproximar o debate acadêmico da realidade concreta das trabalhadoras e dos trabalhadores brasileiros.



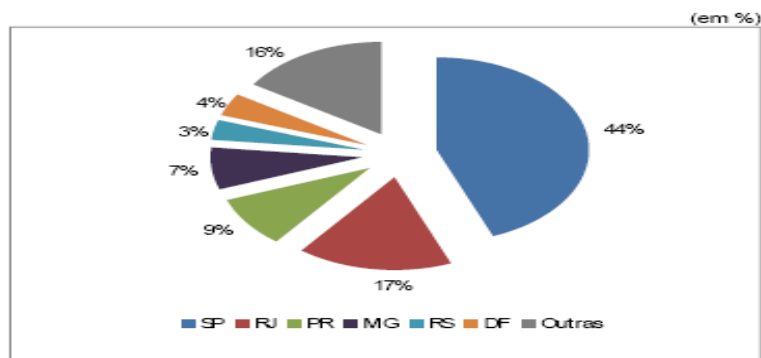
## As Ocupações no Setor de Telecomunicações Pós Privatização: a avaliação das trabalhadoras cariocas

Paola Cappellin

### INTRODUÇÃO

A privatização do sistema brasileiro de telecomunicações <sup>6</sup>, realizada no final dos anos 1990, impõe uma nova configuração dos empregos e estimula distintas estratégias por parte das empresas nas condições de tratamento dos trabalhadores. Como apontado pelo DIEESE nacional neste contexto de profundas alterações, contrariamente ao período entre 1994 – 1998, se registram a ampliação de empresas privadas que realizam o atendimento e acompanhamento aos consumidores, fomentam a televenda de produtos e serviços, aumentando assim a disponibilidade de vagas ofertadas.<sup>7</sup> Para conhecer os reflexos deste conjunto de mudanças neste amplo setor, o SINTTEL/Rio coordenou o estudo sobre a composição feminina dos trabalhadores, que representa uma importante fatia (17%) do emprego no contexto nacional.

Distribuição dos empregados no setor de telecomunicações por unidade da Federação Brasil, 2007



Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

O estudo se detém em registrar as percepções das trabalhadoras relativas a como se combinam no cotidiano, as condições de trabalho lado a lado da vida familiar. Na totalidade, foram reunidos 1.646 questionários preenchidos pelas mulheres contratadas por 12 empresas de telecomunicações no município de Rio de Janeiro: operadoras, de rede externa e centrais de teleatendimento. As trabalhadoras respondem preenchendo diretamente o questionário distribuído e apresentado pelos dirigentes e representantes sindicais nas portas de vinte e três locais de trabalho (nas empresas operadoras, nas empresas da rede externa e centrais de teleatendimento)

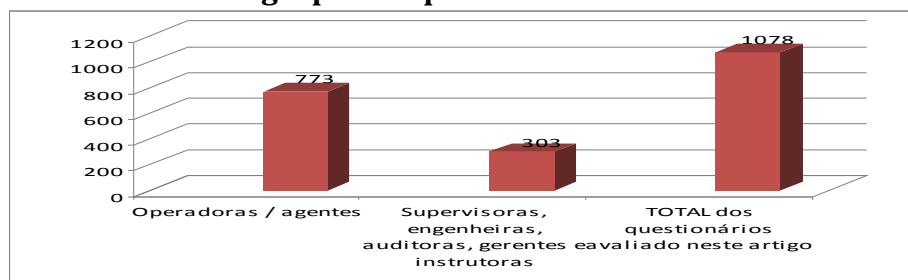
<sup>6</sup> Consideramos oportuno, quando possível, confrontar os resultados do levantamento SINTTEL /Rio com os resultados editados pelo DIEESE nacional “O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização”, Estudos e Pesquisas, Nº 46 – Julho de 2009, in <http://www.dieese.org.br/esp/estPesq46PrivatizacaoTelecomunicacoes.pdf>

<sup>7</sup> Neste período o estudo nacional do DIEESE aponta uma queda da ordem de 16% dos número de empregos no setor. Em 1994 este setor se apoiava por aproximadamente 130.000 empregos formais. Ver DIEESE, 2009.

no município de Rio de Janeiro entre agosto – novembro 2011.<sup>8</sup> Lembramos que o SINTTEL/Rio, ainda em 2011, desenvolveu um estudo específico resgatando as histórias de vida de várias trabalhadoras aposentadas. Nestas trajetórias emerge o registro do forte declínio, até 1998, do número de emprego nas empresas estatais cariocas e a formação das empresas privadas.

Apresentamos neste artigo os resultados fruto de um recorte específico. Isto é, as respostas, em forma comparada, anotadas pelas mulheres empregadas em duas posições, na base e no vértice da pirâmide profissional: 773 operadoras / agentes e 303 supervisoras, engenheiras, auditoras, gerentes e instrutoras. Para ter uma maior referência, lembramos que a maioria das mulheres operadoras é inserida no interior do setor de teletendimento, enquanto, por exemplo, as engenheiras, atuam no setor administrativo/financeiro ou técnico /operacional.

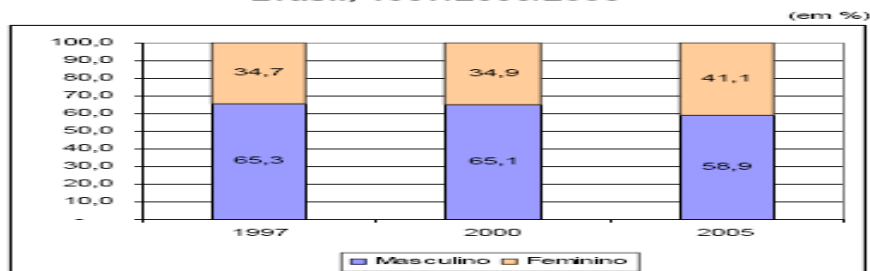
**Gráfico 1: Os dois grupos ocupacionais escolhidos na análise.**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappelin**

A avaliação nacional do DIEESE (2009) a respeito do aumento das vagas ocupadas pelas mulheres no setor das telecomunicações nos oferece alguns parâmetros entre 1997 e 2005, para situar os nossos objetivos. DIEESE (Gráfico n. 9)

**GRÁFICO 9**  
Evolução do emprego no setor de telecomunicações por sexo Brasil, 1997/2000/2005



Fonte: Reis/MTE  
Elaboração: DIEESE

Devemos logo afirmar que, no interior da estrutura dos empregos, não há uma distribuição igualitária nas ocupações abertas pelas empresas para os homens e as mulheres. Sobretudo alguns postos de trabalhos, em algumas áreas são atribuídos às mulheres. Elas se concentram no teletendimento bem mais que em outras

<sup>8</sup> Entre as doze empresas que são empregadoras das pessoas que preencheram os questionários há cinco operadoras; quatro de teletendimento e três de rede. Os nomes das empresas são assinaladas no texto de metodologia deste relatório.

ocupações. Esta tendência nacional é anunciada também no levantamento do SINTTEL/MG 2006 (tabela n. 2).

**Tabela 2. Distribuição percentual de sexo dos teleatendentes por empresa**

SEXO	EMPRESAS					Total
	ACS	Atento	Contax	Telemig Celular	Outras	
Feminino	72,2%	77,5%	76,6%	68,3%	50%	74,0%
Masculino	27,8%	22,5%	23,4%	31,7%	50%	26,0%

Organizamos este artigo prosseguindo o aprofundamento dos resultados da precedente fase de pesquisa junto às aposentadas. Naquela oportunidade, as trajetórias femininas estavam inseridas numa regida segregação ocupacional. Muitas eram telefonistas – posicionadas na base da pirâmide – e algumas eram trabalhadoras qualificadas, inseridas em várias áreas técnicas e de gerência - alocadas no topo da pirâmide. Pelos resultados do levantamento quantitativo - o questionário SINTTEL/Rio 2011 - um conjunto bastante diferenciado de empresas contratam as mulheres: empresas operadoras, empresas especializadas como centrais de venda de produtos e serviços, e empresas que prestam serviços nas redes externas.

Transcorridos mais de cinquenta anos das primeiras lembranças / testemunhos sobre a configuração deste mercado de trabalho, o levantamento quantitativo SINTTEL/Rio em 2011 possibilita atualizar a percepção das mulheres a respeito de suas condições de trabalho.<sup>9</sup> O processo de privatização aliado à profunda modernização tecnológica dos equipamentos, não só não altera, mas aprofunda as diversas modalidades de inserção das mulheres trabalhadoras no que concerne às posições ocupacionais. As trabalhadoras têm tido a oportunidade de descrever no questionário, em sua auto-aplicação, diferenciados aspectos de seu cotidiano: as modalidades de contratação, os ambientes de trabalho, as práticas profissionais, as percepções de satisfação, narrar a jornada nos lares, os afazeres domésticos e as solicitações das famílias. Neste conjunto tão variado emerge o desafio típico das mulheres, ainda hoje: adequar o tempo de trabalho lado a lado ao desempenho dos compromissos domésticos e familiares.

**Colocar em confronto a situação ocupacional e as observações anotadas nos questionários pelas operadoras-agentes e aquelas apontadas pelas supervisoras, engenheiras, auditoras, gerentes e instrutoras, responde ao interesse em dimensionar quanto hoje seja marcante a hierarquia bifronte, sobretudo destas alternativas ocupacionais no setor das telecomunicações. Estes dois grupos poderiam manifestar situações polares, aquele de entrada e aquela no ápice da carreira? Tudo indica que representam distintas biografias, perfis de competências heterogêneas, que só às vezes elas conseguem percorrer ao longo de suas carreiras no interior de uma ou mais empresas.**<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Estamos tendo como referência o artigo por nós redigido “As ocupações de colarinho rosa. Trabalhadoras e empresas de telecomunicações, Rio de Janeiro de 1956 a 1996” AMORJ/SINTTEL, mimeo 2012.

<sup>10</sup> Lembramos que para o confronto das respostas entre as mulheres nas suas diferentes posições ocupacionais não consideramos a empresa contratante (empresa de teleatendimento, operadoras e de rede). Em algumas temáticas será apresentada a especificação do setor interno às empresas (técnico operacional, comercial,

## As trabalhadoras cariocas nas empresas de telecomunicações

Podemos afirmar que a atual pirâmide ocupacional – em sua maior heterogeneidade das ocupações – tem como primeira referência a diversidade já encontrada no período 1956-1996. Isto é, há uma grande presença de telefonistas, hoje denominada de operadoras ou agentes, e há trabalhadoras em diferenciadas posições de coordenação, de controle e de qualificação: instrutoras, supervisoras, auditoras, engenheiras e gerentes.

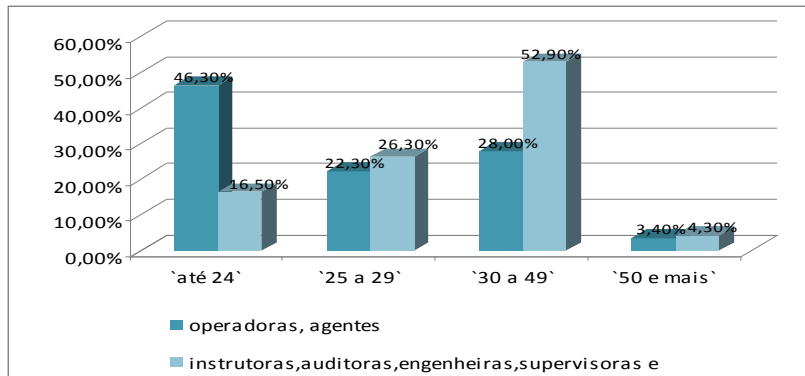
Com efeito, hoje cada competência se ampliou por uma variedade de atividades. Por exemplo, nas mesas telefônicas se denotam algumas especificações: as operadoras de rádio chamadas, as operadora de telefonia, as operadora de teleatendimento- telemarketing; as operadoras em centros de recepção de chamadas vocais interativas para recebimento de pedidos e fornecimento de informações sobre produtos; operadoras na emissão de chamadas para realizar pesquisas de mercado, de opinião pública e atividades similares. A classificação nacional de atividades econômicas CNAE / IBGE é a fonte que ajuda a descrever e a compreender o detalhamento destes conteúdos.<sup>11</sup>

No levantamento SINTTEL/Rio a faixa etária é uma dimensão que diferencia as trabalhadoras que preencheram o questionário: a maioria das operadoras (68.7 %) é jovem (até 29 anos) enquanto, aproximadamente a metade (47%) das supervisoras, engenheiras, auditoras, gerentes e instrutoras, são adultas (mais de 30 anos).

---

administrativo/financeiro) onde elas são inseridas dado que estamos privilegiando seu desempenho profissional. Às vezes, chegaremos a especificar a diferença encontrada entre os homens e as mulheres nestes espaços já que solicitamos o preenchimento do questionário também a um pequeno grupo de homens (aproximadamente 82).

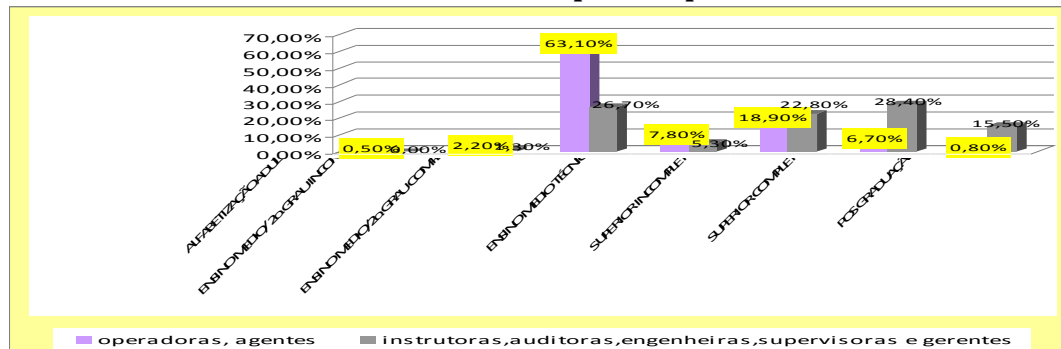
<sup>11</sup> A Classificação Nacional de Atividades Econômicas-CNAE é a classificação oficialmente adotada pelo Sistema Estatístico Nacional e pelos órgãos federais gestores de registros administrativos. Para a CNAE, as atividades de teleatendimento (classe 8220-2) encontram-se sob a divisão denominada “serviços de escritório, de apoio administrativo e outros serviços prestados às empresas” e compreende: as atividades de centros de recepção de chamadas e de respostas a chamadas dos clientes com operadores humanos e distribuição automática de chamadas; as atividades baseadas em sistemas de integração telefone-computador; os sistemas de resposta vocal interativa ou métodos similares para o recebimento de pedidos e fornecimento de informação sobre produtos; o atendimento telefônico a solicitações de consumidores ou atendimento a reclamações; os centros de emissão de chamadas telefônicas que usam métodos para vender ou promover mercadorias e serviços a possíveis clientes (*telemarketing*); os centros de emissão de chamadas telefônicas para a realização de pesquisas de mercado e de opinião pública e atividades similares (DIEESE, 2009).

**Gráfico 2. Faixa Etária x Grupos Ocupacionais**

Fonte: Pesquisa SINTTEL/RJ 2011. Elaboração Cappellin

Esta diversidade parece ser uma constante a nível nacional, confirmada pelos dados DIEESE (2009) e pelos dados regionais SINTTEL/MG (2006). Por exemplo, no universo populacional em Minas Gerais de 994 operadores de tele atendimento, em sete empresas de Minas Gerais, se evidencia uma população predominantemente jovem, da qual 70,7% têm até 26 anos de idade, sendo também, em sua maioria, mulheres (2/3 desta população).

No conjunto das trabalhadoras cariocas que preencheram o questionário SINTTEL/Rio 2011 as supervisoras, gerentes, engenheiras e instrutoras em geral têm o título de estudo universitário (incompleto e completo), enquanto só 20% das operadoras o tem obtido. Entre elas, é mais freqüente o diploma de ensino médio.

**Gráfico 3 .ESCOLARIDADE entre os Grupos ocupacionais**

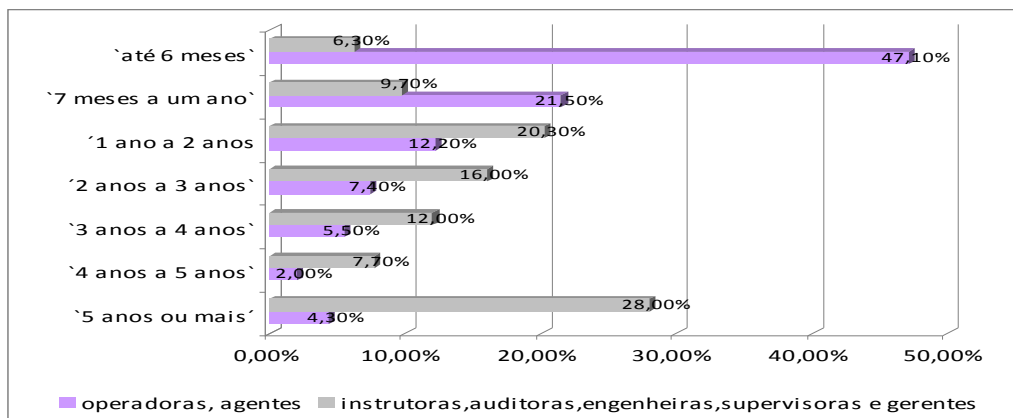
Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

Este padrão do nível educacional entre as trabalhadoras na realidade carioca é coerente com o último censo demográfico nacional, IBGE 2010. O censo da população brasileira aponta que o analfabetismo ainda persiste em 2010, só para 9% da população. Em um universo de 162 milhões de brasileiros com mais de dez anos, são 14,6 milhões de pessoas que não sabem ler nem escrever. Tal percentual cai para 2,2% entre as faixas etárias mais jovens (15 - 19 anos) e para 3,4% para a população entre 20 a 29 anos.

Também podemos colocar em sintonia o nível educacional das trabalhadoras cariocas com as informações do estudo SINTTEL de Minas Gerais. Também aqui as empresas normalmente parecem solicitar para a contratação a escolaridade mínima do ensino médio. No contexto regional mineiro, por exemplo, 63,3% dos que responderam o questionário, mostraram este perfil: 29,3 % estão cursando o nível superior e 6,1% já concluíram o ensino superior. Assim, são uma minoria aqueles que têm um curso superior completo, mas uma porcentagem significativa de trabalhadores cursa o nível superior. Para o relatório do SINTTEL/MG esta realidade contribui para que o emprego seja vivenciado como temporário pelos trabalhadores, como uma possibilidade de financiamento dos estudos, como uma etapa passageira. Uma jornada de seis horas de trabalho, capaz de conciliar com os horários das faculdades, é um facilitador para a realização do curso superior. (SINTTEL/MG 2006 pagina 12)

A estabilidade no emprego é uma informação importante para perceber as distinções destes dois segmentos de ocupações entre as mulheres que preencheram o questionário SINTTEL/Rio.

**Gráfico 4: Faixa de Tempo de trabalho na Empresa entre os Grupos Ocupacionais.**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

Entre as trabalhadoras que responderam à pesquisa SINTTEL/Rio é marcante a diversidade de estabilidade no emprego. Isto é, a maioria das operadoras (68%) não alcança um ano de emprego na atual empresa, enquanto a maioria das supervisoras, engenheiras, auditoras, gerentes e instrutoras, estão por mais tempo no mesmo emprego na mesma empresa. Podemos perceber esta situação também entre os homens que preencheram o questionário. Mesmo que tenhamos poucos casos como referências, este confronto aponta algumas regularidades: entre os 45 operadores (homens) só 4% estão neste emprego há mais de quatro anos. Como as suas colegas operadoras, o vínculo dos operadores é menor que um ano. Todos os cinco engenheiros (homens) que preencheram o questionário, assim como a metade das 42 engenheiras, estão a mais de quatro anos neste emprego.

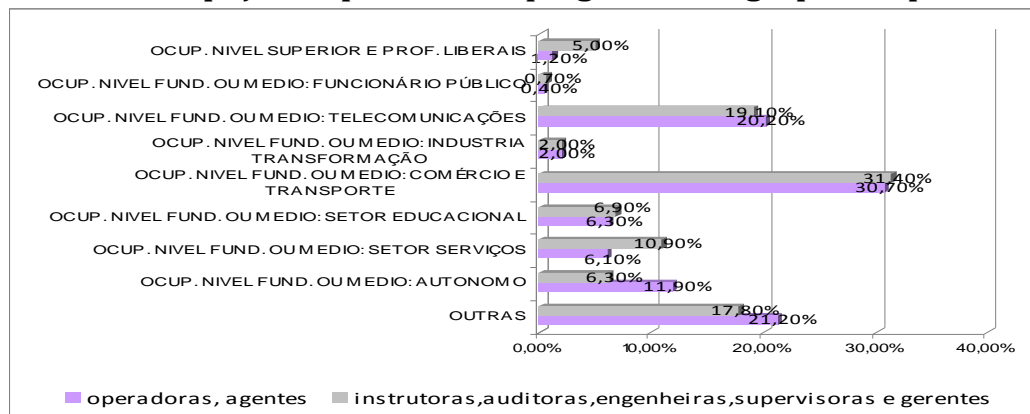
Estas informações registradas entre as trabalhadoras cariocas não destoam dos achados de pesquisas em outros contextos regionais no Brasil. No estudo em Minas Gerais (SINTTEL/MG 2006:11) a média de tempo de trabalho é 21,9 meses e

59,1% trabalham como teleatendente há menos de 2 anos. Tudo indica que no setor das telecomunicações a grande rotatividade dos trabalhadores e o número crescente de contratações favorecem a baixa média de tempo na profissão do teleatendimento.

O desdobramento dos dados reunidos sobre a trajetória de trabalho ajuda a ampliar a visão da biografia das trabalhadoras cariocas que têm aderido em 2011, preenchendo o questionário SINTTEL. Na biografia das atuais operadoras e das supervisoras, engenheiras, auditoras, gerentes e instrutoras, a idade da primeira experiência de trabalho (com carteira ou sem carteira assinada) não varia muito. Todas começam a vida ativa bem jovem. Isto é: mais da metade delas (68.5% e 65.7% respectivamente) já com menos de 18 anos de idade, tem entrado, pela primeira vez, no mercado de trabalho.<sup>12</sup>

Elas enunciam como primeiro emprego, atividades remuneradas no setor do COMÉRCIO E TRANSPORTE; TELECOMUNICAÇÕES e OUTRAS por ordem de importância. Só algumas (9%) apontam experiência ocupacional no trabalho AUTÔNOMO e muito raramente na indústria (2%). Entre as supervisoras, engenheiras, auditoras, gerentes e instrutoras estes âmbitos são igualmente portas de entradas, mas é mais freqüente ter iniciado a vida ativa em emprego já a nível superior (5%) e no setor de serviços quando ainda tinham o diploma de segundo grau (11%). Também bastante freqüente entre estes dois grupos (20% e 19%) é a primeira experiência de emprego no setor das telecomunicações.

**Gráfico 4. Ocupação no primeiro emprego entre os grupos ocupacionais**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

### **O trabalho, porta de entrada à realização das mulheres**

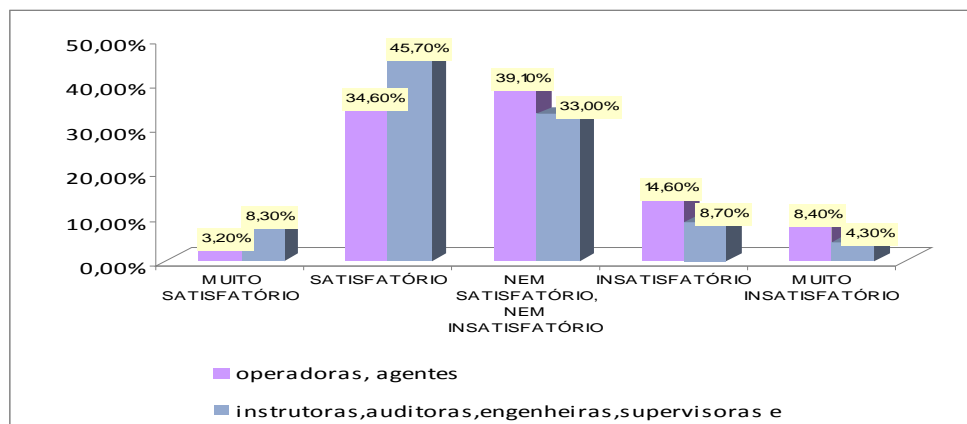
Abrir o debate sobre o valor que as pessoas dão ao trabalho, no conjunto de suas práticas econômicas e das relações sociais é hoje um tema importante. Sinaliza a percepção da posição da pessoa no mercado de trabalho, mas ajuda também a aprofundar o quanto, na sociedade moderna, as mulheres adotam novas perspectivas de identidade, abandonando os valores tradicionais de sua exclusiva e tradicional atuação na esfera doméstica. Com efeito, a dimensão material – o trabalho e seu lugar

<sup>12</sup> Sublinhamos os resultados parciais: operadoras: até 13 anos, 4%; de 14 a 18 anos 64.5%; de 19 a 23 anos 28.7%, após 24 anos 2.6%. Para as engenheiras, há bem poucas diferenças: até 13 anos 2.3%; de 14 a 18 anos 63.4%; de 19 a 23 anos, 30.5%; após de 24 anos 3.8%.

nas relações sociais - é fonte de antigas e novas tensões. Os valores tradicionais que exaltam o lugar e a função doméstica das mulheres convivem com as expectativas atribuídas às mulheres. Hoje, o significado do trabalho é sempre mais pensado (Dedecca 2003) por três ângulos: como fonte de realização pessoal, que confere status e confere reconhecimento social; como instrumento de autonomia do indivíduo, que possibilita satisfazer às necessidades via as relações de compra e venda no mercado; e, finalmente, como elemento central na contínua transformação da identidade das pessoas.<sup>13</sup>

Iniciamos a interpretação das anotações feitas pelas trabalhadoras no contexto do exercício profissional pela pergunta: **Se você pudesse considerar diria que o trabalho/profissão é satisfatório?**<sup>14</sup> Adotando a perspectiva que hoje o trabalho é uma experiência fortemente valorizada no imaginário social de homens e mulheres, percebemos que a satisfação é bem mais presente (54%) entre as trabalhadoras em posição de comando (instrutoras, supervisoras e gerentes, etc.) e aquelas com mais alta qualificação (auditoras e engenheiras), que entre as operadoras (37,8%). Mais ainda, a apreciação negativa é atribuída por duas operadoras a cada dez e (23%) e bem menos (13%) entre as mulheres que estão em posições de alta qualificação. Esta avaliação pode ser a porta de entrada para considerar outras dimensões mais detalhadas do impacto do trabalho no cotidiano das trabalhadoras.

**Gráfico n. 5 - Satisfação no TRABALHO/ PROFISSÃO entre as trabalhadoras**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

As oportunidades de aprimoramento e qualificação proporcionadas pelas empresas é um ulterior cenário que ilustra como as trabalhadoras que aderiram á pesquisa, se separam em suas opiniões. Entre as trabalhadoras que estão na base – operadoras / agentes - não é muito freqüente que as empresas ofereçam situações de treinamento e de qualificações. Entre elas, só uma a cada três tem frequentado, nos últimos dois anos, cursos de atualização. Enquanto aproximadamente 50% das trabalhadoras em posição de comando (instrutoras, supervisoras e gerentes) e

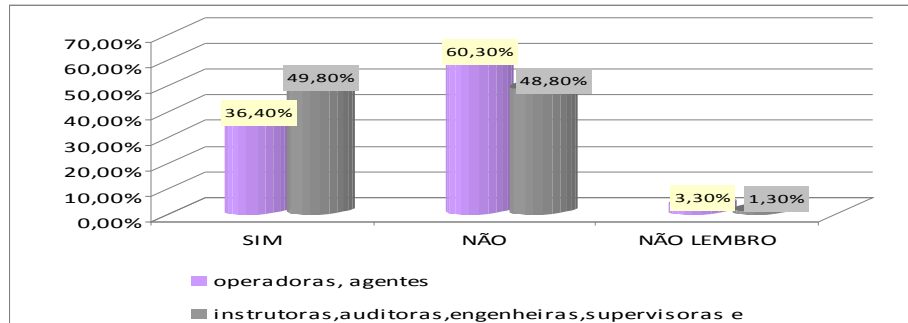
<sup>13</sup> Ver as observações de C. Dedecca (2003) “Tempo, trabalho e gênero” in: [http://www.ie.ufrj.br/aparte/pdfs/nota\\_tecnica\\_tempo\\_trabalho\\_e\\_genero.pdf](http://www.ie.ufrj.br/aparte/pdfs/nota_tecnica_tempo_trabalho_e_genero.pdf)

<sup>14</sup> No questionário SINTTEL/RJ a Pergunta é a n. 54.



aquelas com mais alta qualificação (auditoras e engenheiras), freqüentaram cursos de atualização.

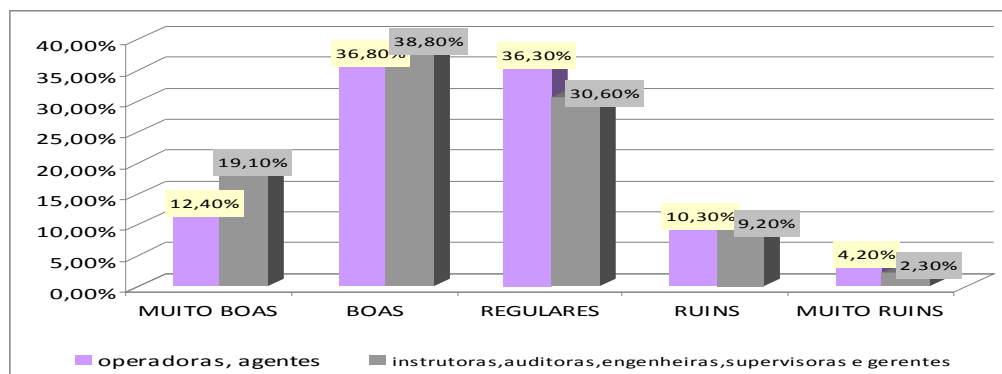
**Gráfico 5: CURSO DE ATUALIZAÇÃO - ÚLTIMOS 2 ANOS**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

Esta distância se espelha nas diferenças de opiniões sobre as possibilidades que o emprego é fonte de realização profissional. Neste sentido, não é de estranhar que apenas 12% das operadoras /agentes declarem como sendo muito boas as possibilidades de atualização. A metade delas (51%) classifica como regular, ruim e muito ruim este acesso. De opinião oposta, são as supervisoras, instrutoras, engenheiras e gerentes. Estas se expressam em sua maioria (58%) como satisfeitas com as oportunidades de acesso à atualização.

**Gráfico 6: Quais são, em sua opinião, as OPORTUNIDADES REALIZAÇÃO PROFISSIONAL ?<sup>15</sup>**



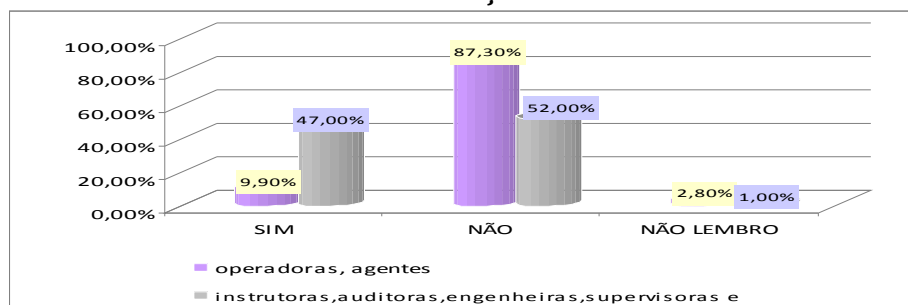
**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

Coerentemente com esta declaração a respeito do menor ou maior envolvimento profissional, a clara maioria das operadoras que preencheram o questionário, afirmam não ter tido promoção nos últimos dois anos. Deve-se inserir esta informação no contexto da rotatividade no emprego. Com efeito, muitas das

<sup>15</sup>Pergunta n. 20 do questionário SINTTEL/RJ

operadoras (68%) estão há menos de um ano empregadas nas empresas de telecomunicações.

**Gráfico 7: TEVE ALGUMA PROMOÇÃO - ÚLTIMOS 2 ANOS<sup>16</sup>**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

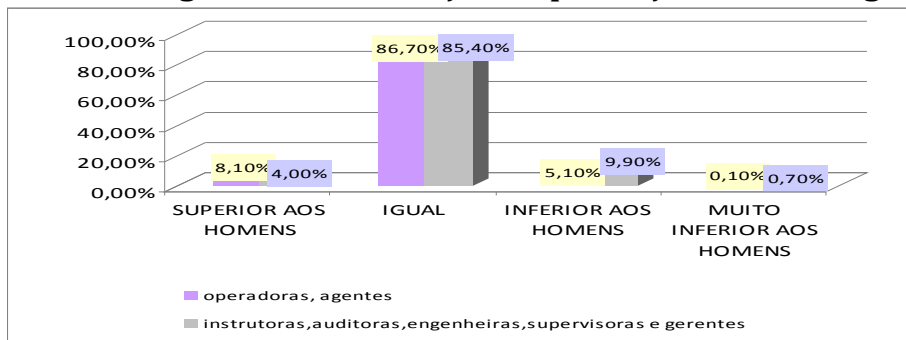
Avaliando as condições de trabalho internas às empresas, os comentários das operadoras- agentes inseridas no contexto de profunda feminização sinalizam a ausência de desigualdade de tratamento junto aos homens quanto à remuneração (90%) e no acesso a capacitação profissional (93.%). Há até alguma resposta das operadoras (5.7%) que aponta que os níveis salariais alcançados pelas mulheres são superiores aos dos homens.

O depoimento das trabalhadoras inseridas em ambiente predominantemente masculino (as engenheiras, auditoras, gerentes e supervisoras) vai em direção bem mais crítica: (9%) afirma que seu salário é inferior àquele dos trabalhadores. Com relação ao acesso à capacitação profissional, a grande maioria deste segmento não se considera preterida frente aos homens (95.7% afirmam haver igual oportunidade). Esta declaração expressa uma opinião mais positiva em direção ao tratamento igualitário, frente às avaliações das colegas operadoras.

O conjunto das trabalhadoras, na sua grande maioria (93%), sem importante distinção de posição na ocupação e sem alguma diferenciação junto aos colegas homens, considera que no ambiente de trabalho, há respeito e dignidade no tratamento dos empregadores.

Este consenso é bem menos evidente quando é pedido para avaliar a igualdade em relação às promoções. É justamente na ocasião de distribuir promoções, onde interagem com maior peso critérios subjetivos por parte das chefias que emitem pareceres sobre desempenho e a produtividade individual, que aparece a percepção da circulação de preconceitos. Assim, pela primeira vez, o dobro das supervisoras e engenheiras (10%) frente às operadoras (5%) declara que os homens têm maiores oportunidades para a promoção e a ascensão profissional. É justamente nestes contextos onde predominam os homens, que elas têm a possibilidade efetiva de comparar como é avaliada sua pretensão de ascensão e promoção.

<sup>16</sup>Pergunta n. 22do questionário

**Gráfico 8 : igualdade em relação às promoções entre os grupos profissionais**

**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

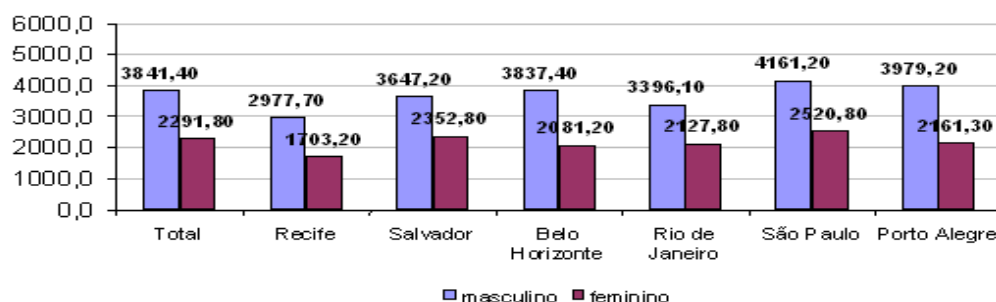
Introduzimos maiores detalhes para compreender as opiniões relativas à satisfação por parte das trabalhadoras que anotam nos questionários suas observações, quanto à sua remuneração. A pergunta solicita: ***Como você caracteriza NA EMPRESA as condições de tratamento oferecidas aos homens e às mulheres?*** É oportuno fazer referência às tendências prospectadas pelos diagnósticos nacionais e regionais, já que os níveis de renda deste setor são extremamente díspares. No nível nacional, temos como fontes de suporte o censo demográfico de 2010, o qual aponta que nas capitais se mantém alta a tendência “histórica” da melhoria dos níveis de rendimento domiciliar per capita. No Brasil, em 2010, em termos de rendimento total (salários, aposentadorias, pensões, transferências etc.) nos municípios com mais de 500 mil habitantes, os homens recebem, em média, R\$ 1.985 e as mulheres, R\$ 1.417, marcando uma diferença de cerca de 40%.<sup>17</sup> Por outro lado, temos que sublinhar que há maiores diferenciais entre os rendimentos de brancos e pretos, e brancos e pardos. No Rio de Janeiro e Belo Horizonte, municípios com mais de 500 mil habitantes, os brancos têm um rendimento 2,3 vezes maior do que os pardos. Sempre a nível nacional, há profundas disparidades salariais entre homens e mulheres que detêm diploma de nível superior.<sup>18</sup> No levantamento IBGE (Pesquisa Mensal de Emprego, Janeiro 2008) as mulheres que possuem nível superior completo têm rendimento médio habitual de R\$ 2.291,80, enquanto o rendimento dos homens é de R\$ 3.841,40.<sup>19</sup> O comentário do IBGE sobre esta diferença é o seguinte: *“Assim, comparando trabalhadores que possuíam o nível superior, observou-se que o rendimento das mulheres é cerca de 60% do rendimento dos homens, indicando que, mesmo com grau de escolaridade mais elevado, as discrepâncias salariais entre homens e mulheres seguem elevadas.”*(IBGE, 2008 : 16)

<sup>17</sup> O IBGE registra uma alta do rendimento médio real, entre 2011 e 2012, decorrente da alta do salário mínimo, que subiu 14% no início de 2012, de R\$ 545 para R\$ 622, neste ano. O maior rendimento do país é verificado em São Paulo, que também apresenta recorde neste período. Os trabalhadores deste Estado tiveram rendimento real médio de R\$ 1.813, acima dos R\$ 1.805 do estado do Rio de Janeiro, o segundo colocado. Ver: <http://www1.folha.uol.com.br/poder/1065525-rendimento-bate-recorde-no-brasil-e-em-sao-paulo-segundo-ibge.shtml>

<sup>18</sup> Ver: [http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=2019&id\\_pagina=1](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=2019&id_pagina=1)

<sup>19</sup> A própria fonte oficial publica IBGE assim a afirma, a este propósito: “Indicando que mesmo com grau de escolaridade mais elevado as discrepâncias salariais entre homens e mulheres não diminuem” Ver: IBGE “Algumas características da inserção das mulheres no mercado de trabalho: Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre-2003/2008”, 2008: pagina 18

## Rendimento médio habitual da população ocupada com nível superior – Janeiro de 2008



FONTE: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Mensal de Emprego

Podemos resumidamente ter um quadro histórico destas disparidades 2003-2011 como parâmetro.<sup>20</sup>

### Razão do rendimento médio real do trabalho das mulheres em relação ao dos homens – 2003 - 2011\*

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Razão da remuneração do trabalho entre mulheres e homens	70,8%	71,0%	71,2%	70,6%	70,5%	71,0%	72,3%	72,3%	72,3%

FONTE: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Mensal de Emprego 2003-2011.

\*Média das estimativas mensais.

Para o nível de remuneração no setor das telecomunicações contamos com os dados nacionais oferecidos pela pesquisa DIEESE – 2009. Por um lado, o Dieese alerta que os empregos gerados entre 2006 – 2007 têm consistido principalmente de postos com baixa remuneração. Assim, o total de empregados que receberam, em média, entre 1 e 2 salários mínimos, aumentou entre 2006 -2007 aproximadamente 53%. Já o total de empregos com remuneração maior de 20 salários mínimos teve a redução de 9%. Por outro lado, para o DIEESE, (2009) “quando se avalia a diferença de salários entre gêneros, por exemplo, constata-se que as mulheres ganhavam aproximadamente 70% do rendimento médio auferido pelos homens. Por escolaridade, observa-se que, em linhas gerais, o aumento do grau de instrução do trabalhador vem acompanhado de uma progressão salarial. Ainda sob a ótica das desigualdades salariais, os empregados pertencentes à faixa etária que vai de 40 a 49 anos recebem quase quatro vezes mais do que aqueles que possuem entre 18 e 24 anos de idade”.<sup>21</sup>

<sup>20</sup> MULHER NO MERCADO DE TRABALHO: PERGUNTAS E RESPOSTAS. IBGE, Pesquisa Mensal de Emprego – PME, [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme\\_nova/Mulher\\_Mercado\\_Trabalho\\_Perg\\_Resp\\_2012.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/Mulher_Mercado_Trabalho_Perg_Resp_2012.pdf), Consulta: Dia Internacional da Mulher 08 de março de 2012.

<sup>21</sup> DIEESE, Estudos e pesquisas: “O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização” 2009.

**Rendimento médio no setor de telecomunicações por atributos selecionados  
Brasil, 2007**

<b>Gênero</b>	<b>Rend. Médio</b>
Masculino	3.029
Feminino	2.086
<b>Grau de Instrução</b>	<b>Rend. Médio</b>
Analfabeto	612
Ensino Fundamental Incompleto	870
Ensino Médio Incompleto	879
Ensino Médio Completo	1.294
Ensino Superior (completo e incompleto)	4.055
Pós Graduação	7.604
<b>Faixa Etária</b>	<b>Rend. Médio</b>
Ate 17 anos	332
18 a 24 anos	961
30 a 39 anos	3.295
40 a 49 anos	4.083
50 a 64 anos	4.486
65 ou mais	2.891

Por último, ainda o DIEESE (2009) alerta que “A elevada escolaridade, no entanto, não é o suficiente para que os trabalhadores em centrais de teletendimento recebam rendimentos mais elevados. Em 2007, 74,3% dos empregados deste segmento recebiam entre 1,01 e 2,00 salários mínimos. Vale ainda ressaltar que 95% destes trabalhadores auferiam, no máximo, quatro salários mínimos” (DIEESE nacional, 2009).

**Distribuição do emprego em centrais de teletendimento por  
faixa salarial  
Brasil, 2007**

<b>Faixa Salarial</b>	<b>Empregados</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Até 1,00 Salário Mínimo	20.381	7,8	7,8
De 1,01 a 2,00 Salários Mínimos	194.145	74,3	82,1
De 2,01 a 4,00 Salários Mínimos	33.574	12,9	95,0
De 4,01 a 7,00 Salários Mínimos	5.648	2,2	97,2
De 7,01 a 20,00 Salários Mínimos	2.831	1,1	98,2
Mais de 20,00 Salários Mínimos	374	0,1	98,4
Ignorado	4.222	1,6	100,0
<b>Total</b>	<b>261.175</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>

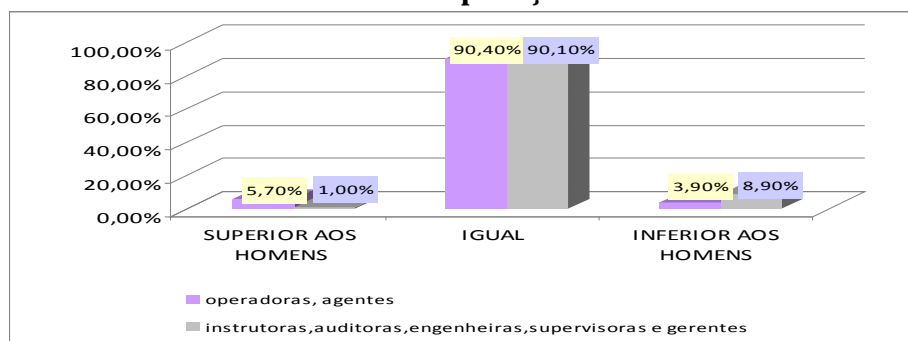
Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Com a ajuda destes parâmetros nacionais sobre a população brasileira e sobre os segmentos diversos da categoria dos trabalhadores/as ativos/as nas telecomunicações, podemos avaliar melhor as respostas coletadas pela pesquisa SINTTEL em 2011, entre as trabalhadoras cariocas no setor das telecomunicações.

A primeira constatação é decorrente das especificidades entre os dois segmentos. As operadoras entrevistadas (que não compartilham com os colegas homens este serviço) apontam uma baixa disparidade salarial com relação aos homens. Esta segregação pode até fomentar a acreditar que algumas possam ganhar mais que os poucos homens presentes nesta ocupação. Completamente distinto é o contexto no qual tal comparação é feita pelas gerentes, supervisoras, engenheiras, auditoras. A maioria não percebe distinções de remuneração, tendo, entretanto um

pequeno grupo (27 pessoas entre 303) que afirma perceber desigualdade ao seu desfavor.

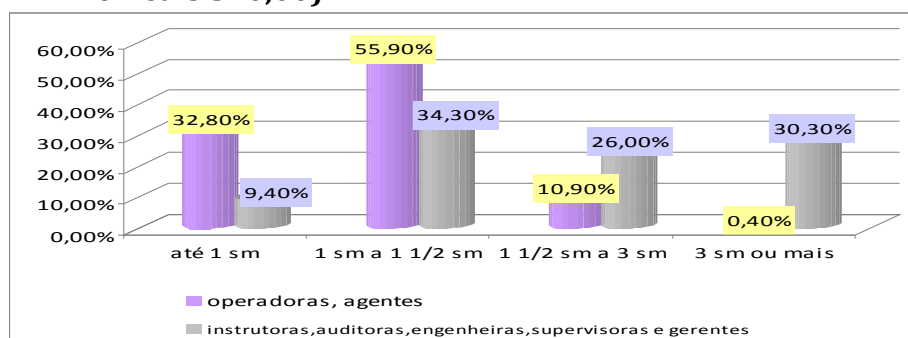
**Gráfico n.9: Como você caracteriza na EMPRESA as condições de tratamento oferecidas às mulheres em comparação com os HOMENS ?**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

Cabe, enfim, ter uma noção mais concreta dos níveis salariais. Em muitos questionários (exatamente 1.054), mas não em todos, as trabalhadoras preencheram o quesito: **“No último mês qual foi sua remuneração bruta”?**. O valor exato em Reais foi anotado pelas trabalhadoras de próprio punho. Todos os parâmetros anteriormente citados são válidos suportes para compreender a potencialidade das conseqüências desta informação: 99,60% das operadoras não supera, no total, R\$ 1.620,00.

**Gráfico n. 10: Faixa de Remuneração Bruta nos Grupos Ocupacionais (salário mínimo Reais 540,00)**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

Enquanto entre instrutoras, auditoras, engenheiras, supervisoras e gerentes são 70%. Estes dados não surpreendem, considerando as informações das médias salariais, precedentemente reunidas, no nível nacional. Mesmo assim, indicam quanto varia a disponibilidade financeira das jovens frente às trabalhadoras adultas; das que não freqüentaram a universidade e quem obteve um diploma universitário; das que vivem ainda em família e quem tem responsabilidades familiares (marido e filhos). Finalmente, distingue quem acaba de ser contratada (há menos de um ano) e quem já

conta com maior tempo de serviço na empresa. Estes são todos os critérios que poderiam pesar. Diferenciando os valores, podemos afirmar que 5 a cada dez operadoras não SUPERAM R\$ 810,00 (isto é, dois salários mínimos); três a cada dez declaram que não recebem como renda bruta além de R\$ 540,00 ao mês para uma atividade profissional de seis horas diárias. Este parâmetro salarial terá influência para outras respostas anotadas pelas mulheres no questionário.

Lembramos, mais uma vez, a possibilidade de comparar com os dados NACIONAIS de remuneração no âmbito do teleatendimento referentes a 2007, fornecido pelo DIEESE.<sup>22</sup>

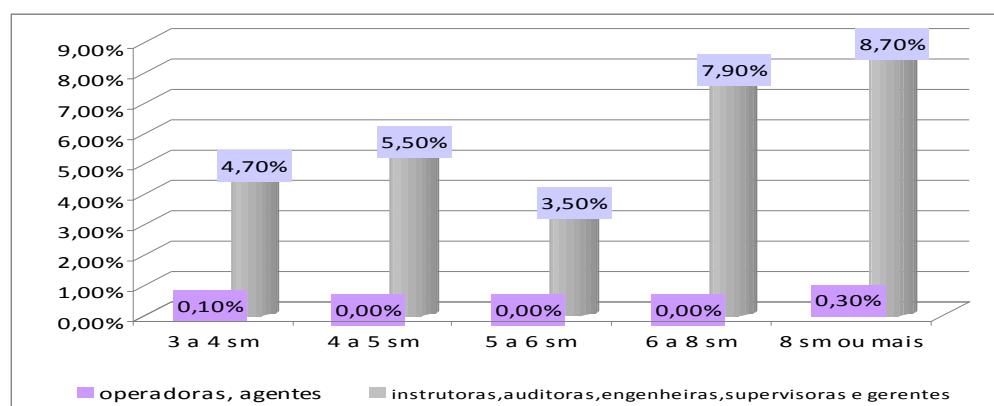
**Distribuição do emprego em centrais de teleatendimento por faixa salarial Brasil, 2007**

Faixa Salarial	Empregados	%	% Acumulado
Até 1,00 Salário Mínimo	20.381	7,8	7,8
De 1,01 a 2,00 Salários Mínimos	194.145	74,3	82,1
De 2,01 a 4,00 Salários Mínimos	33.574	12,9	95,0
De 4,01 a 7,00 Salários Mínimos	5.648	2,2	97,2
De 7,01 a 20,00 Salários Mínimos	2.831	1,1	98,2
Mais de 20,00 Salários Mínimos	374	0,1	98,4
Ignorado	4.222	1,6	100,0
<b>Total</b>	<b>261.175</b>	<b>100,0</b>	<b>-</b>

Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Para o segmento com perfil de mais alta profissionalização, três trabalhadoras a cada dez, atingem no rendimento bruto o patamar de mais de três salários mínimos (mais de R\$ 1.620). O detalhamento evidencia que só 22 gerentes (8.7%), engenheiras, ou supervisoras chegam ao topo, enquanto 20 delas (7.9%) não superam como remuneração bruta oito salários mínimos, R\$4.320.

**Gráfico n.11: Faixa de Remuneração Bruta x Grupos ocupacionais acima de 3 salários mínimos (Reais 1.620,00)**



Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

A segmentação profissional, aliada à remuneração, coloca somente 53 das 254 mulheres cariocas que preencheram o questionário em 2011 (20.8%) num patamar da pirâmide desenhada pelo DIEESE em 2006, da renda superior a Cinco salários

<sup>22</sup>DIEESE, Estudos e pesquisas: “O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização” 2009.

mínimos, bem inferior a 50% dos homens empregados ao nível nacional. Isto é, **tudo indica que podemos desenhar a tendência que, em 2011, no setor das telecomunicações estariam presentes barreiras à mobilidade profissional das mulheres, que dão conteúdo à metáfora do chamado “telhado de vidro”<sup>23</sup>. Esta metáfora expressa todas as discriminações – barreiras, de origem cultural e econômica, que afastam as mulheres dos postos de responsabilidade e de alta remuneração.**

**TABELA 1**  
**Distribuição dos empregados no setor de telecomunicações**  
**por faixa salarial**  
**Brasil, 2006/2007**

FAIXAS SALARIAIS	2006		2007		Variação 2006-2007
	Empregos	% do total	Empregos	% do total	
Até 1 SM	1.915	1,8%	1.678	1,4%	-12,38%
De 1,01 a 2 SM	17.952	16,9%	27.422	22,3%	52,75%
De 2,01 a 5 SM	32.051	30,2%	39.863	32,4%	24,37%
De 5,01 a 10 SM	23.327	22,0%	25.342	20,6%	8,64%
De 10,01 a 20 SM	19.594	18,5%	19.700	16,0%	0,54%
Mais de 20 SM	8.799	8,3%	7.985	6,5%	-9,25%
Ignorado	2.455	2,3%	1.176	1,0%	-52,10%
<b>TOTAL</b>	<b>106.093</b>	<b>100,0%</b>	<b>123.166</b>	<b>100,0%</b>	<b>16,09%</b>

Fonte: Rais/MTE  
Elaboração: DIEESE

Por último, observamos que estas informações recolhidas pelo SINTTEL/ Rio podem ser inseridas no conjunto do contexto nacional, apontado pelo IBGE em março 2012. A grande maioria das trabalhadoras operadoras cariocas, entrevistadas pelo SINTTEL/Rio, têm uma remuneração que não alcança - em 2011 - o que o IBGE considera a média nacional em cidades com 500 mil habitantes para a realidade do censo de 2010.<sup>24</sup> Isto é, os rendimentos brutos declarados pelas trabalhadoras que preencheram o questionário SINTTEL em 2011 são inferiores à média recebida pelas trabalhadoras no BRASIL. Isto é, no Brasil em 2010, em termos de rendimento total (trabalho, aposentadorias, pensões, transferências etc.), os homens recebiam em média 42% mais que as mulheres (R\$ 1.395 contra R\$ 984) e metade deles ganhavam até R\$ 765. Nos municípios com mais de 500 mil habitantes, os homens recebiam, em média, R\$ 1.985 e as mulheres, R\$ 1.417, uma diferença de cerca de 40%.

## **Percepção das condições, ambiente e organização do trabalho**

A satisfação no trabalho para as mulheres deste setor de telecomunicações não se relaciona somente à avaliação das relações interpessoais ou do nível salarial.

<sup>23</sup> Nos referimos ao artigo de Paola Cappellin “*As desigualdades impertinentes. Telhado, paredes ou céu de chumbo ?*” in REVISTA GÊNERO, Caderno do Núcleo Transdisciplinar de Estudos de Gênero (Nuteg). 2009, EdUFF.

<sup>24</sup> MULHER NO MERCADO DE TRABALHO: PERGUNTAS E RESPOSTAS. IBGE, Pesquisa Mensal de Emprego – PME, [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme\\_nova/Mulher\\_Mercado\\_Trabalho\\_Perg\\_Resposta\\_2012.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/Mulher_Mercado_Trabalho_Perg_Resposta_2012.pdf), Consulta: Dia Internacional da Mulher 08 de março de 2012



As trabalhadoras avaliam com muito cuidado de detalhes o ambiente de trabalho. Nesse sentido, são analisadas as declarações a respeito da salubridade e a infraestrutura física destes espaços.

Pela literatura sobre a saúde nos postos de trabalhos, as condições ergonômicas são itens fundamentais na avaliação do emprego na área de serviços. Estes elementos estão nas pautas sindicais devido às freqüentes queixas de doenças profissionais, sobretudo na situação do teleatendimento, (lesões por esforços repetitivos, tendinites, etc).

Para as operadoras - agentes cariocas, os ambientes são precários, sobretudo pela difusão de barulho (33.5%), pela falta de conforto (27.5%) e pela presença de gases (23.0%). As trabalhadoras cariocas, por outro lado, consideram satisfatória a iluminação (94.5%) e a temperatura (88%).

Entre as engenheiras, supervisoras, instrutoras e auditoras, os ambientes de trabalho são menos confortáveis por causa da temperatura (24%) pela presença de gases e vapores, poeira ou fumaça ( 23.3%) e pela pouca limpeza ( 22%). Também para elas os ambientes são satisfatórios na iluminação (93%), e pela ordem e organização física do trabalho (85.8%). A distinção entre as queixas decorre provavelmente das diferenças de ambientes físicos onde elas trabalham, mas também é relacionada às diferentes práticas exercidas.<sup>25</sup>

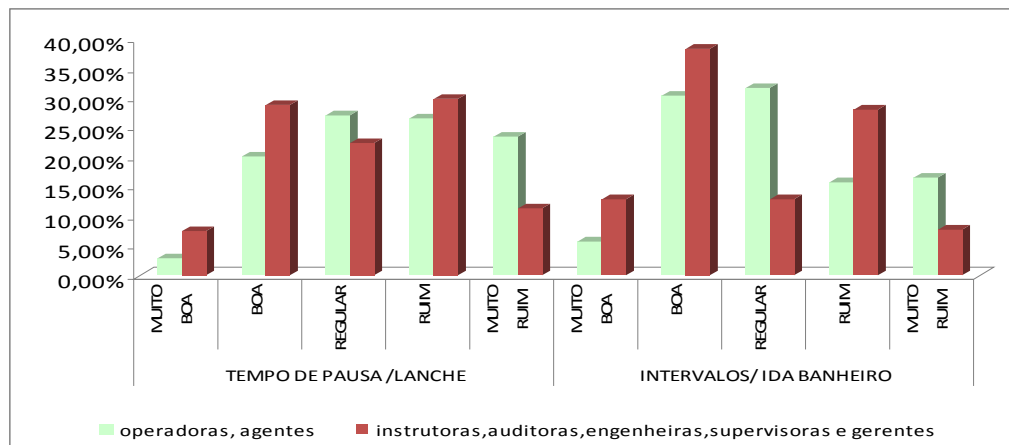
No estudo promovido pelo SINTTEL/ MG em 2006, "*Estudo de Percepção sobre as condições de trabalho e saúde no setor de teleatendimento*", as queixas mais freqüentes se referiam ao excesso de ruídos no ambiente de trabalho. O estudo lembra quanto estes espaços deveriam apresentar condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, com faixa de decibéis que não ultrapasse o tolerável para a execução da atividade e para a saúde auditiva. A pesquisa SINTTEL/MG (2006) ajuda a ampliar com outros fatores que estão presentes no exercício de teleatendimento: pressão temporal, esforço mental, esforço visual; exigência de grande responsabilidade acompanhada de falta de controle sobre o processo de trabalho; rigidez postural; sobrecarga estática de segmentos corporais; avaliação de desempenho por monitoramento eletrônico; gravação e escuta de diálogos; incentivos e premiações por produção. Assim o trabalho de teleatendimento vem gerando desgaste para os operadores.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Lembramos que no Rio de Janeiro na amostra de trabalhadoras entrevistadas, bem 72% atuam em firmas de tele-atendimento e 21.6 % em empresas operadoras e somente 6% em firma da rede externa.

<sup>26</sup> São pontos de referencia bibliográfica citadas pelo relatório SINTTEL/MG: ASSUNÇÃO, Ada Ávila & VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira. *As condições de adoecimento na empresa Contax: estudo ergonômico*. MPT/UFMG: Mimeo, 2002. e GOMES JUNIOR, Admarco Bonifácio. *Gestão e Subjetividade no Trabalho de Teleatendimento*. Dissertação de mestrado: UFMG/Psicologia, 2004. e PACHECO, Vanise Goulart. *Gênero, Saúde e Trabalho: Fatores que interagem no desenvolvimento da L.E.R .em Trabalhadores Telefônicos*. Dissertação de mestrado: UFMG/Psicologia, 2002.

**Gráfico n. 12 : Avaliação das condições de trabalho pelas trabalhadoras SINTTEL/RJ<sup>27</sup>**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

### **As solicitações das trabalhadoras à organização sindical**

O processo de paulatina institucionalização das denúncias, assim como a transformação do conteúdo das lutas das mulheres, levam a fomentar sempre mais uma aproximação das trabalhadoras às organizações sindicais. Tudo indica que por parte das mulheres, há uma expressiva vontade política de socializar suas reivindicações nos espaços sindicais. Cabe então perguntar:

- Como as trabalhadoras interrogam a organização do sindicato SINTTEL / Rio ?  
28
- Quais são as propostas e as solicitações entre os dois segmentos de trabalhadoras?

Os processos que fomentaram a participação dos trabalhadores nos movimentos grevistas entre 1997 e 2001, nas mobilizações durante as fases de reestruturação e privatização das empresas de telecomunicações, sempre têm registrado a adesão de muitas trabalhadoras. É suficiente folhear os álbuns de fotografia das práticas reivindicativas para perceber que o segmento de trabalhadoras está ativo nas assembléias no sambódromo, nos piquetes nas portas das empresas, nos debates públicos na cidade de Rio de Janeiro. É justamente nestas fases que as clássicas propostas que visam defender as funções e o papel de demandas econômicas (vinculadas à campanha salarial) são introduzidas: a reflexão política em direção à luta contra a precarização, à defesa da saúde dos trabalhadores, o debate sobre a introdução de tecnologias e os efeitos no desemprego.

<sup>27</sup> Pergunta n. 29 do questionário incluindo as respostas das trabalhadoras.

<sup>28</sup> Sintel-Rio - Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas no Estado do Rio de Janeiro.

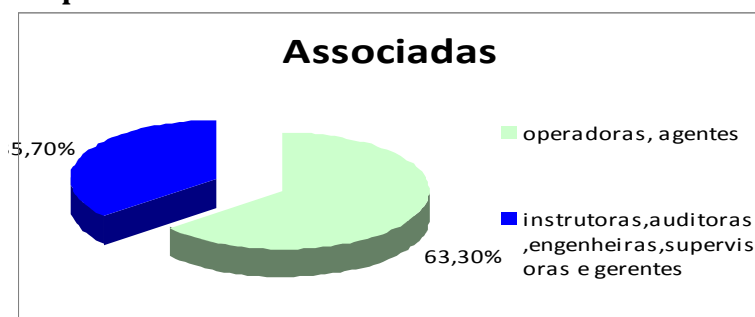
No início dos anos 1990 acrescentam-se as demandas do acesso às creches e a reivindicação para reduzir a extensão dos horários de trabalho. Com isso, a tradicional afirmação de que o sindicato é um espaço de homens parece perder força. Hoje se reconhece não só a importante atuação das mulheres na categoria, bem como suas contribuições na arena de participação e gestão da entidade sindical. A última eleição da entidade SINTTEL/Rio reforça esta vertente de reconhecimento da presença e representação aportadas pelas mulheres. Com efeito, para o período 2012 – 2016 a chapa única aprovada por 6.154, entre os 14.066 associados, é composta por 57 membros, entre os quais há 17 mulheres.

Além da secretária geral, há várias responsabilidades da diretoria executiva que incorporam mulheres dirigentes: na DIRETORA DE FORMAÇÃO SINDICAL; NA DIRETORA DE ASSUNTOS DE SAÚDE E CONDIÇÕES DE TRABALHO; DIRETORA DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA; DIRETORA PARA REGIÃO DOS LAGOS E LESTE FLUMINENSE. Também há uma mulher no Conselho Fiscal e três mulheres compõem o grupo de quatro representantes junto à Federação. Finalmente, há várias mulheres entre os trinta e três representantes de base.<sup>29</sup>

Este conjunto de novidades, já emersas desde o fim dos anos 1990, nos incentiva a avaliar como as trabalhadoras registram no questionário suas motivações de adesão, como priorizam seus anseios, como elaboram sua avaliação sobre o desempenho da organização sindical de sua categoria. Lembramos, como dado de contexto, que o estudo foi realizado antecipando, em alguns meses, a eleição sindical realizada em abril 2012.

Um primeiro resultado que emerge das respostas é que as operadoras - agentes declaram uma adesão ao sindicato bem superior a das instrutoras, engenheiras, supervisora, gerentes. Esta diferença é também presente quando mantemos este confronto entre os homens e mulheres. Isto é, quase todos entre os quarenta e cinco operadores que responderam ao questionário são sindicalizados e poucas são as engenheiras sindicalizadas (10 engenheiras entre as quarenta e duas).

**Gráfico n.12 : Associação ao sindicato SINTTEL / RJ entre os grupos ocupacionais**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

<sup>29</sup> Informações oferecidas pela presidência do SINTTEL/RJ em junho 2012.

Este dado pode fazer parte das recentes tendências positivas nacionais observadas desde 1998, pelo observatório CUT.<sup>30</sup> Neste ano de 1998, entre os 11.000 trabalhadores formais e informais associados aos sindicatos, 65% eram homens e 35% de mulheres. Em 2002, no total de associados as mulheres aumentam para 37%. Em 2006, no nível nacional, no total de associados de 16.594.477, mais uma vez as mulheres são em aumento, atingindo 40% do total.

Do levantamento SINTTEL/Rio emerge que as trabalhadoras cariocas acompanham também outras entidades coletivas. Em ordem de preferência há entre muitas trabalhadoras, quem é filiada a: grupos de igrejas e centros religiosos (18.4%); a associação de moradores (5%); a associações profissionais (9.4%) e a institutos e/ou grupos de caridade (3.5%). Inexpressiva é a associação das mulheres trabalhadoras das telecomunicações a partidos políticos (15 trabalhadoras sobre 950); associadas a ONGs e a grupos de mães, jovens e a idosos. Por estes resultados, nas opções de participação ativa, a sindicalização assume um papel importante em fomentar a cidadania social das trabalhadoras.

Entre as justificativas da aproximação *mulheres – sindicato* os resultados da pesquisa SINTTEL/Rio junto às trabalhadoras apontam o bom desempenho, bem mais pelas atividades sociais do sindicato, já que sobretudo as operadoras (139 entre 396 mulheres), declaram apreciar o acesso aos auxílios e benefícios (35%) relativos à: *inscrição para participar do programa “Minha casa, minha vida”; Descontos em cursos e faculdades; descontos nas farmácias; cursos de idiomas; desconto para pousadas// pousada de Miguel Pereira// viagens.*

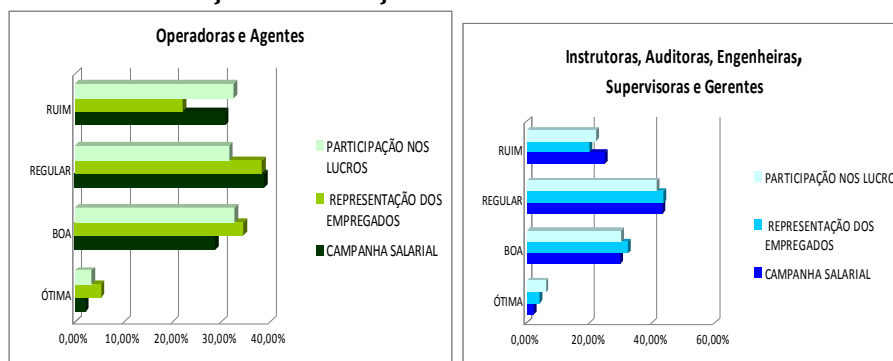
Menos importantes parecem as argumentações mais propriamente políticas *“a luta pelos direitos dos funcionários; para a defesa dos direitos comuns a todos os funcionários para melhorias de salário e trabalho; para uma garantia caso precise recorrer a direitos trabalhistas”* ( 21% entre as operadoras e 27% entre as supervisoras, engenheiras, etc.).

Das respostas emerge um resultado bastante crítico: 3 trabalhadoras a cada dez (entre as operadoras e bem 4 cada dez entre as supervisoras, engenheiras, gerentes, auditoras) declaram ter se arrependido: *“Eu achava que o sindicato servia para auxiliar e esclarecer dúvidas, mas me enganei, é o mesmo que nada”; “Não conhecia os procedimentos, por esse motivo irei me cancelar”; “Sindicalizei-me e me arrependi”; “Pensei que fosse fornecer benefícios”; “Fui cadastrada automaticamente e não consigo descadastrar-me”.*

As distintas experiências educacionais, as específicas condições de trabalho entre estes dois grupos de trabalhadoras posicionadas nos dois pólos da pirâmide ocupacional, na base (as operadoras/ agentes) e no ápice da coordenação (as instrutoras, auditoras, engenheiras, supervisoras e gerentes) não sempre supõem distintas elaborações de plataformas de solicitações ao sindicato.

Muitas vezes as queixas e as conseqüentes solicitações se ajustam internamente entre os/as trabalhadoras para responder às atitudes e às estratégias de gestão da empresa. Parece que com esta perspectiva se UNIFICA a avaliação sobre os compromissos que o sindicato SINTTEL/Rio tem privilegiado na sua plataforma de atuação.

<sup>30</sup> Os dados nacionais são recuperado pela publicação da FUNDAÇÃO FRIEDRICH EBERT/ CUT: “IGUALDADE É O MÁXIMO, COTA É O MÍNIMO. AS MULHERES NO MUNDO SINDICAL” , S. Paulo 2008. in <http://www2.cut.org.br/content/view/2764/170/>

**Gráfico n.13 : Avaliação da atuação do sindicato<sup>31</sup>**

**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

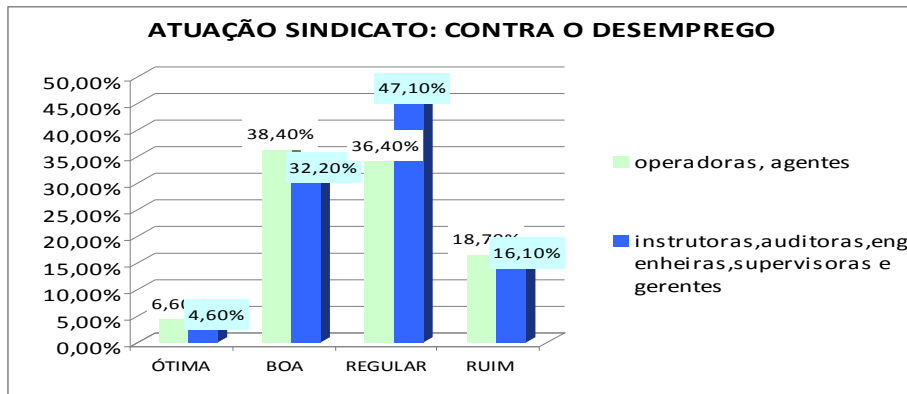
Lembrando os baixos níveis salariais, as operadoras têm pouco apreço por como o sindicato conduz a campanha salarial (69.3%) e entre as operadoras recebe a maior crítica no que diz respeito à defesa da PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS - PLR (32%)<sup>32</sup>. Isto é, emerge das tabulações que três trabalhadoras a cada dez, apreciam negativamente o desempenho da entidade na *campanha salarial* e na *luta pela participação nos lucros das empresas*. É informação que sinaliza a atenção dada à temática econômica, pauta sensível para a categoria. Com efeito, na estrutura organizativa do SINTTEL/Rio, desde 2004, atua a Diretoria de Negociação Coletiva para dar suporte às Negociações Coletivas. A esta cabe realizar periódicas pesquisas entre a categoria para levantar as necessidades e estabelecer junto à Diretoria Executiva do Sindicato as metas de negociação para celebração e/ou renovar as Convenções e Acordos Coletivos de Trabalho.

Há um consenso quase unânime sobre o bom desempenho (ótimo+bom+regular) no que diz respeito à luta contra o desemprego (81.4% das operadoras; 83.9% instrutoras, engenheiras, supervisoras e gerentes).

<sup>31</sup> No questionário Pergunta n. 31: “Como avalia a atuação do sindicato?”

<sup>32</sup> Em relação ao papel do sindicato na gestão da PLR, o DIEESE aponta que este não detém o monopólio da representação dos trabalhadores nesta negociação. Além de poder ser negociada via acordo ou convenção coletiva - isto é, de forma direta entre o sindicato e a empresa/representação patronal - a lei faculta às partes a possibilidade de negociarem a PLR através da constituição de uma comissão de empregados, integrada também por um representante indicado pelo sindicato da respectiva categoria.

**Gráfico n.14 : Avaliação da atuação do sindicato entre os grupos ocupacionais**

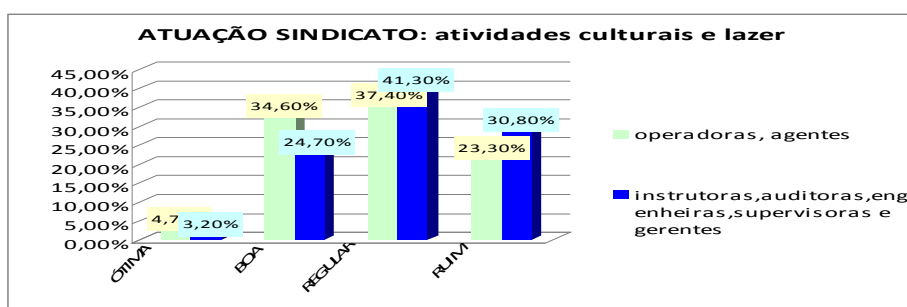


**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

Sucessivamente, a maioria concorda (78% e 79.9%) em destacar a boa capacidade do sindicato de representá-las frente às empresas em defesa dos interesses dos trabalhadores.

Finalmente, as operadoras apreciam em maior medida (76.7%) que as instrutoras, auditoras, engenheiras, supervisoras e gerentes (69%), a preocupação do sindicato em fomentar ocasiões de lazer e planejar atividades culturais e de tempo livre. Das respostas das supervisoras, engenheiras a organização das atividades culturais e de tempo livre resulta a menos apreciada (30.8%).

**Gráfico n.15 : Avaliação da atuação do Sindicato entre os grupos ocupacionais**



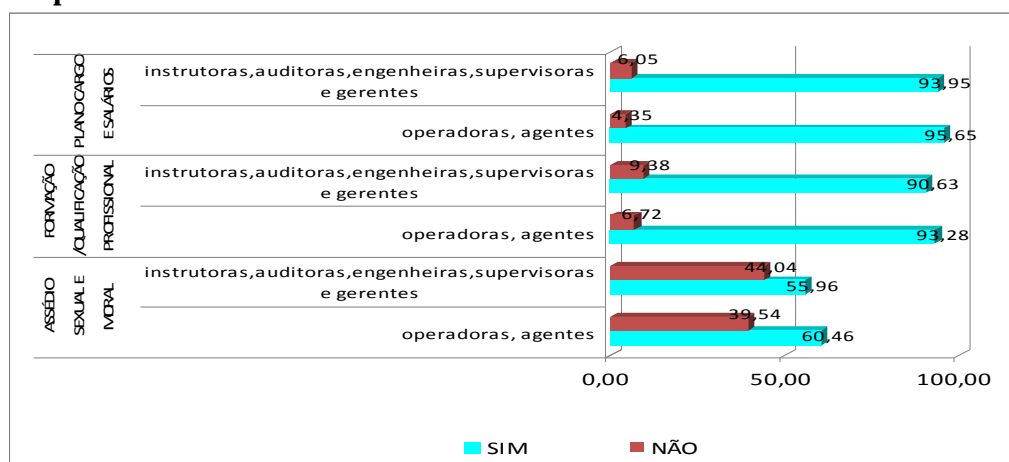
**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

É interessante visualizar estas diferentes necessidades já que podem evidenciar como se hierarquizam as avaliações, decorrentes das percepções sobre as condições de trabalho. Lembramos que o nível salarial das operadoras situa-se em um patamar bem mais baixo (até da remuneração no nível nacional IBGE) e, por isso, provavelmente a participação nos lucros e resultados pode oferecer vantagens no sentido de elevar a remuneração. Por outro, a avaliação negativa sobre as atividades

de lazer poderia ocorrer por não apreciar os gostos e os investimentos culturais escolhidos (as férias, as viagens, os campeonatos esportivos) programados com frequência pelo sindicato. O SINTTEL/Rio ainda hoje mantém duas colônias de férias em Miguel Pereira<sup>33</sup> e em Barra de São João<sup>34</sup>.

Por fim, no questionário estão predispostas várias possibilidades para que as trabalhadoras possam ter a liberdade de introduzir novos itens nas pautas a serem incluídas nos acordos coletivos de trabalho com as empresas (lembramos que o questionário foi aplicado a trabalhadoras contratadas por 12 empresas). Esta solicitação responde ao interesse de averiguar até que ponto o leque de reivindicações até hoje definidas nas pautas de negociação resulta satisfatório. Destas respostas é possível perceber quais novas temáticas o SINTTEL/Rio poderia incluir nos futuros processos de negociação.<sup>35</sup>

### Gráfico n.16 : Pautas a ser introduzida pelo Sindicato entre os grupos ocupacionais



Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

Emerge das respostas de todas as trabalhadoras uma clara ênfase:

- antes de tudo, é solicitada uma maior atenção à pauta relativa ao ajuste de plano de cargos e salários (95.6% e 94%);
- em segundo lugar, continua sendo enfatizada a luta para a formação e maior qualificação profissional (93.3%; 90%).
- Finalmente, bem próxima à metade, são as trabalhadoras interessadas na introdução na pauta sobre a luta contra o assédio sexual e moral.

Esta ordem é ainda válida se consideramos separadamente as mulheres engenheiras e os oitenta homens que preencheram o questionário. Em síntese, fica evidente que a precarização e os baixos salários dos contratos de trabalho nas empresas levam estas mulheres a exigir um maior investimento, por parte do sindicato, na clássica pauta mais de fundo econômico que aquela social / cultural.

<sup>33</sup> Fundada em 1954, a Colônia Graham Bell

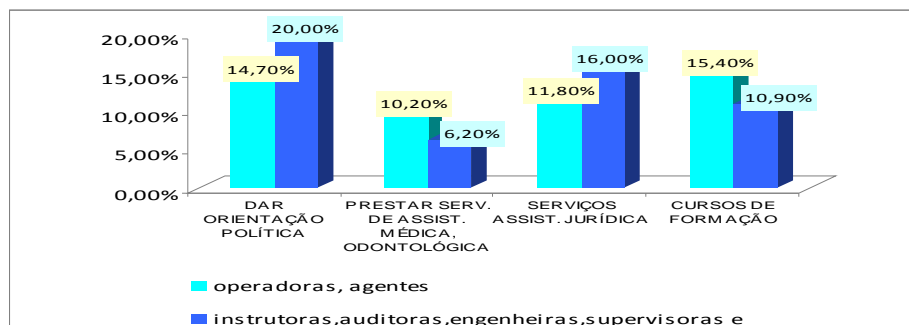
<sup>34</sup> Fundada em 1975, Colônia de Férias Sinttel-Rio

<sup>35</sup> Pergunta n.32 no questionário: "PONTOS que DEVERIAM ser incluídos pelo Sindicato nas negociações com a empresa onde trabalha".

A reflexão sobre a abrangência das atividades políticas sindicais está mais elaborada quando as trabalhadoras consideram as temáticas próprias do exercício de representação institucional do SINTTEL. Pergunta **QUAL DEVERIA SER O PAPEL DO SINDICATO ? Opiniões**

E mais uma vez as diferenças de prioridades estão coerentemente informadas pelas insatisfações já evidenciadas em perguntas anteriores. Uma a cada três operadoras colocam em primeiro lugar a negociação salarial (39.5%); em segundo lugar, é sugerido que o sindicato deveria ser ativo em fomentar e/ou proporcionar cursos de formação profissional (15.4%). Considerando que as respondentes são todas mulheres jovens, é bastante estranho que só 14% delas sugiram ao SINTTEL, como pauta importante, a defesa dos direitos das mulheres trabalhadoras. Diversas razões poderiam motivar tão frágil atenção para este item. Por um lado, levanta-se a hipótese que, no freqüente convívio com a chefia feminina em espaços segregados, as jovens mulheres não se sintam particularmente discriminadas. Por outro, a escassa valorização desta temática poderia ser conseqüência do fato que a mais nova geração, que acaba de entrar no mercado de trabalho, não vivencie ou não tenha ainda dado atenção a como se combina a forma de gestão da mão de obra - por parte da gerência - com as questões de gênero. Alguns limites deste mercado desinteresse poderiam provir da ausência de porta-vozes sindicais que tenham sensibilizado a jovem geração sobre esta problemática. Enfim, parece pouco provável que estas empresas, onde se segmenta com tanta ênfase a localização das mulheres nos ambientes de trabalho, apresentem atitudes a favor da igualdade de oportunidades.

**Gráfico n.17: O PAPEL DO SINDICATO - 1o. LUGAR** <sup>36</sup>



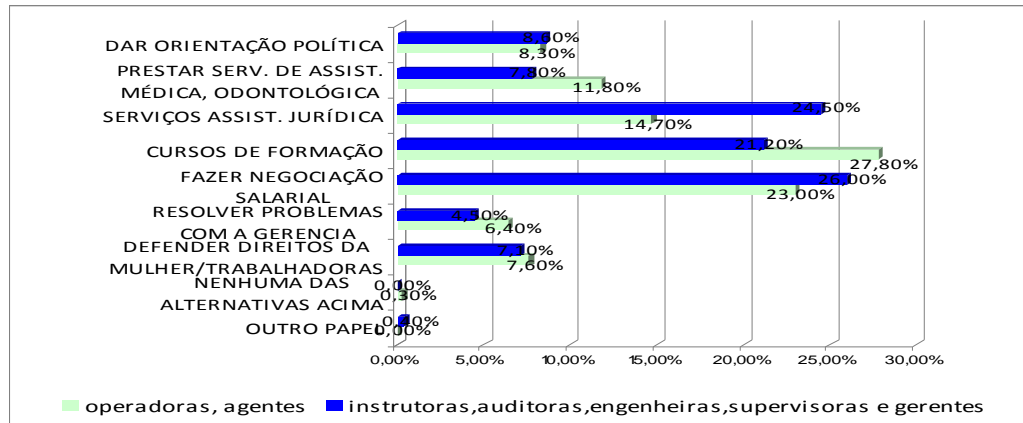
**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

Numa distinta ordem, estão as sugestões das trabalhadoras, na faixa de maior qualificação profissional. Se por um lado as engenheiras, instrutoras, gerentes, reiteram a clássica responsabilidade do sindicato no sentido de lutar para elevar os salários (43%), por outro, duas a cada dez trabalhadoras, consideram muito importante que o sindicato mantenha sua função de formação e informação política de seus associados (20%) e proporcione a assessoria jurídica a seus associados. Entre as engenheiras, supervisoras e gerentes há uma maior atenção (18%) para que o SINTTEL considere como sua pauta a defesa dos direitos das mulheres trabalhadoras.

**Gráfico n. 18: PAPEL DO SINDICATO - 2 o. LUGAR**

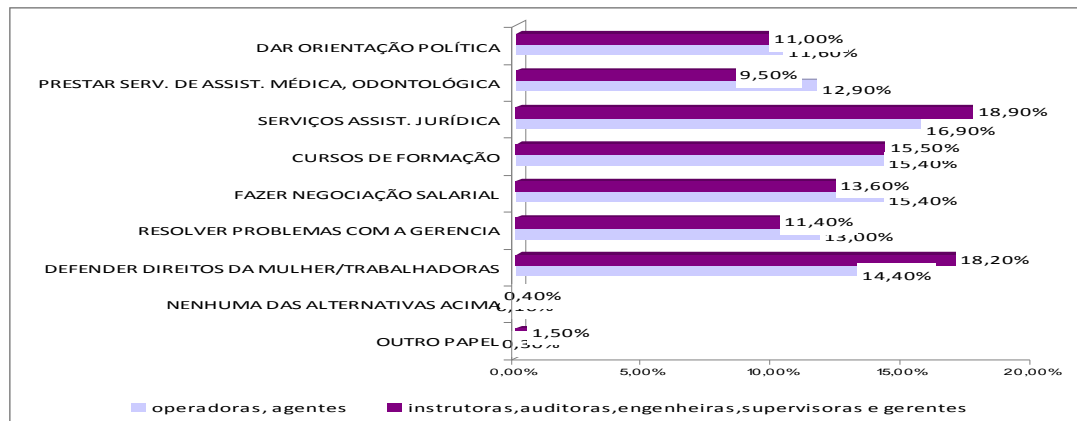
<sup>36</sup> Pergunta no questionário n. 34: Qual deveria ser o papel do sindicato ? 1ª opção.





Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

Gráfico n. 19: PAPEL DO SINDICATO - 3 º. LUGAR



Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

Pela análise das respostas dos trabalhadores que preencheram o questionário é interessante apontar que os homens registram preferir se informar das práticas e das atividades do sindicato pelos contatos mantidos com os diretores da entidade e através da leitura de seus boletins, panfletos e jornais. As mulheres, sobretudo as operadoras, usam pouco o portal e o jornal do sindicato (47%) para ficar acompanhando o sindicato. Em geral, a grande maioria dos operadores (45 pessoas) e das operadoras declara não freqüentar as assembléias. Elas e eles optam por usar as trocas interpessoais entre os colegas como meio de informação sobre a vida do sindicato. Entre as mulheres, são, sobretudo as engenheiras, quem tem a preocupação de seguir a entidade pela leitura dos boletins, dos panfletos e, sobretudo pelo portal do sindicato. O portal não é assim usado por todo este segmento que em geral deveria estar habilitado a manusear esta tecnologia moderna de telecomunicação. Por fim, são poucos entre homens e entre as mulheres, quem se informa das práticas da entidade de representação pelos meios de comunicação e pelas conversas com os supervisores e os chefes na empresa.

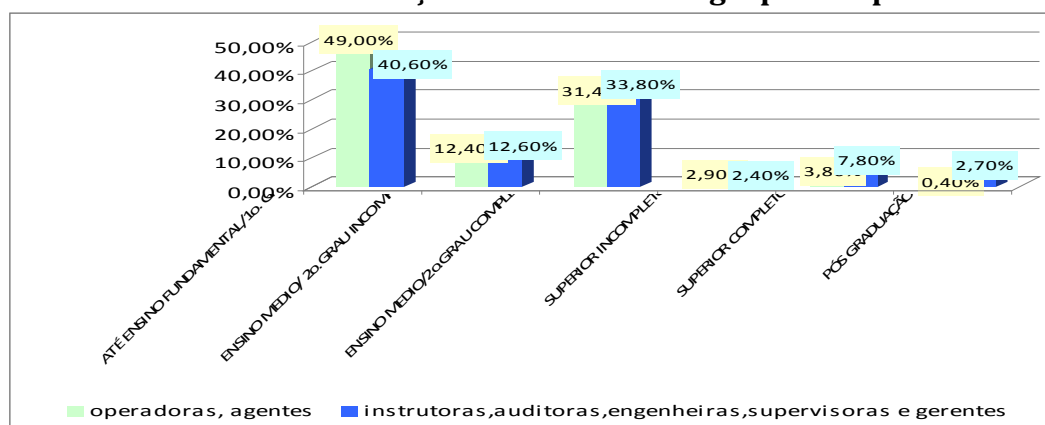
Em síntese, as declarações das trabalhadoras parecem confirmar que o trabalho precário e os baixos salários levam a priorizar um ideário político-sindical mais atento aos temas clássicos da luta sindical: o aumento salarial.

## Origem familiar e tradição profissional

As pesquisas sobre o emprego nas telecomunicações têm apontado a tendência de que as trabalhadoras têm atitudes de considerar sua ocupação como temporária, sonhando em deixá-la após um tempo e, enquanto não podem fazê-lo, criam estratégias na tentativa de minimizar a precarização e os baixos salários<sup>37</sup>. Diante desta hipótese, o questionário SINTTEL/Rio possibilita revisitar a trajetória profissional dos membros da família das trabalhadoras. Averiguar quanto o mercado de trabalho nas telecomunicações é uma experiência que se transmite de geração em geração, ajuda a situar a incipiente tradição desta fonte de emprego ser a fonte profissional consistente para a população trabalhadora, carioca.

Partimos da constatação inicial de que as experiências de trabalho se reportam ao aumento difuso da escolaridade que a população tem conseguido alcançar, nestes últimos vinte anos.<sup>38</sup>

**Gráfico n.20: Grau de Instrução da Mãe entre os grupos ocupacionais**



Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

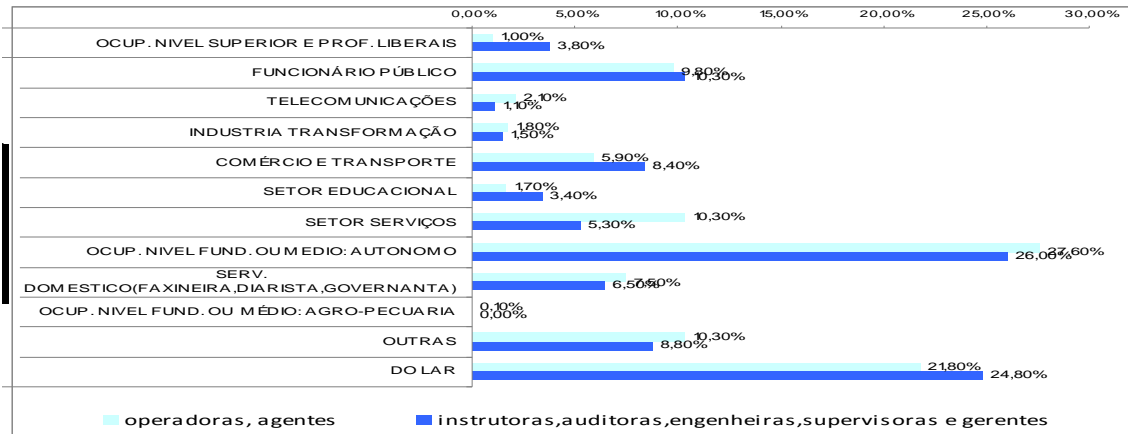
Podemos registrar que entre a precedente geração - *as mães das trabalhadoras operadoras* - é alta a proporção daquelas que não alcançaram o primeiro grau completo (49%). As mães raramente chegaram a frequentar um curso universitário (6.7%). Mesmo assim, esta geração de mulheres, mesmo com reduzida escolaridade, não se afastou do compromisso de desempenhar atividades remuneradas, externas ao lar. Por conseqüência, a experiência de emprego mais

<sup>37</sup> Lembramos como indicação algumas fontes: SINTTEL /MG “Estudo de Percepção sobre as condições de trabalho e saúde no setor de teleatendimento, 2006; GOMES JUNIOR, Admarco Bonifácio. *Gestão e Subjetividade no Trabalho de Teleatendimento*. Dissertação de mestrado: UFMG/Psicologia, 2004; SENAC. DN. *Telemarketing: comunicação, funcionamento de mercado*. RATO, Luiz; BEATRIZ, Albernaz; PELTIER, Maurício (orgs.). Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2004; SILVA, Airton Marinho da. *A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios*. Dissertação de mestrado: UFMG/Medicina, 2004.

<sup>38</sup> Lembramos que os resultados recentes do censo demográfico 2010 apontam que em vinte anos o analfabetismo foi se reduzindo pela metade: em 2010, só 9,6% da população brasileira com 15 anos ou mais não era alfabetizada. A taxa de analfabetismo é maior nas faixas de idade mais elevadas – a população com 60 anos ou mais concentra o maior percentual de analfabetos (26,5%). Nas faixas mais jovens, este percentual cai para 2,2% entre 15 e 19 anos e para 3,4% para a população entre 20 a 29 anos.

comum para as mães se situa em âmbitos distintos daquele das filhas-trabalhadoras nas telecomunicações. Só um pequeno grupo delas (21,80%) foi somente dona de casa. Mais freqüentemente foram trabalhadoras autônomas, 27.6%; funcionárias no setor público (9.8%); comerciárias (5.9%); e raramente (5 mães no total de 707 pessoas) tem sido empregada no setor das telecomunicações.

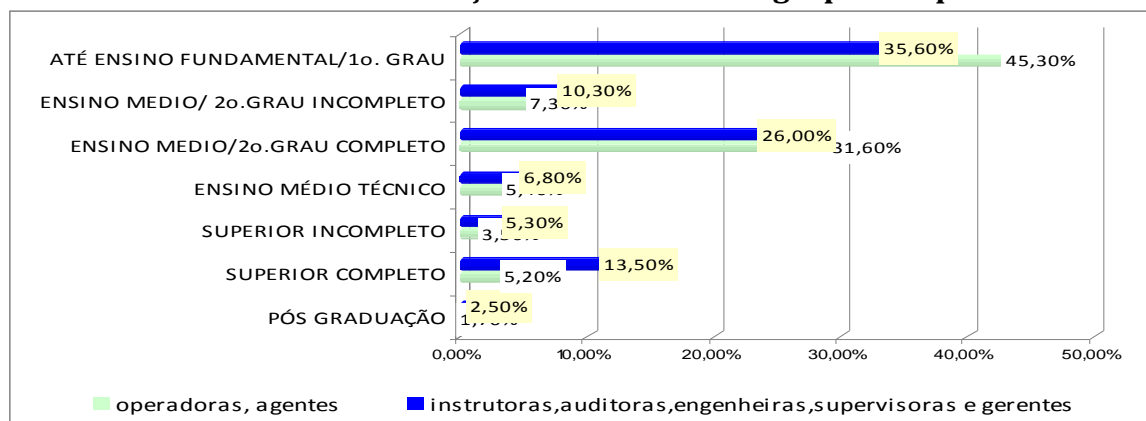
**Gráfico n. 21 : GRAU DE INSTRUÇÃO DA MÃE entre os grupos ocupacionais**



Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

O percurso dos *pais* recupera a tradição das trajetórias masculinas, sempre bem mais diversificadas nos âmbitos da instrução e da atuação profissional. Se por um lado, é ainda precária a escolarização do pai das trabalhadoras (45.3% deles não chegam a freqüentar as escolas de segundo grau), há um pequeno grupo, 8.7%, que chega ao ensino de terceiro grau, universitário.

**Gráfico n. 21 : GRAU DE INSTRUÇÃO DO PAI entre os grupos ocupacionais**



A experiência de emprego do pai é assim mais heterogênea e distribuída que aquela da mãe: no trabalho autônomo (24.3); no comércio e transporte (18%); no funcionalismo público (13.5%); nos serviços (19%). Somente 4 pais do total de 707

têm percorrido uma carreira de trabalho na mesma categoria de sua filha: nas telecomunicações.

Depreende-se, assim, que efetivamente para o conjunto desta categoria de trabalhadoras não há como supor uma herança de transmissão de profissionalidade. Não há herança e tradição de saberes manuais transmitidos de pai para filha como, por exemplo, acontece ainda entre os metalúrgicos, os ferroviários, os agricultores. Esta lacuna é coerente com a recente expansão tecnológica e financeira do business da telefonia, que abre só recentemente não apenas o emprego, mas até o acesso ao consumo de serviços de telecomunicações a grande fatia da população brasileira.

Lembramos que entre as auditoras, gerentes, supervisoras e, sobretudo entre as engenheiras, a tradição familiar apresenta algumas especificidades coerentemente com a situação de maior estabilidade e bem-estar auferido já na geração anterior, das mães e pais. Pelo lado das tradições femininas, também uma boa fatia das *mães* (40.6%) não chega a freqüentar os estudos de segundo grau; mas há muitas (40%) que chegam a superar os requisitos do diploma de segundo grau completo. Mas é importante registrar que entre as mães das atuais engenheiras (39 pessoas) é mais alto o nível de escolarização: 31% completaram o segundo grau e 15% delas freqüentaram a universidade.

Também entre as mães, mulheres de outra geração, se reproduz a bipolaridade das vocações de emprego. Quem delas entrou no mercado de trabalho - nos anos 1970-1980, isto é, na geração de mulheres que tem hoje mais de cinquenta anos, é freqüente ter permanecido mulheres do lar (24%); ter vivenciado experiências de trabalho em âmbitos ocupacionais tipicamente femininos (10% no funcionalismo público, 8.4% no comércio ou no setor educacional 3.4%). Ainda são poucas as mães das atuais supervisoras, auditoras e engenheiras (10 sobre 262 pessoas) que têm exercido atividades profissionais de nível universitário.

Entre os *pais das atuais* auditoras, supervisoras, engenheiras e *gerentes*, é mais freqüente ter cursado a universidade (21%), enquanto é menor (35.6%) o pai que não chega a completar o primeiro grau de escolaridade. Há 36% dos pais das atuais engenheiras que freqüentou a Universidade.

Permanece alta a experiência entre os pais de trabalho no setor autônomo 30,80%; no funcionalismo público 15%, enquanto só 18 pais do total de 262 pessoas, estão em ocupações de nível superior e profissões liberais.

Destas referências de origem socioeconômica no seio das famílias, se deduz que há uma desigual linha de transmissão profissional. Por um lado, a educação é um conjunto de saberes que aumenta progressivamente entre os diversos membros de todos os núcleos familiares, possibilitando o crescente acesso aos títulos de estudo na passagem de geração pai-filha ou mãe-filha. Por outro, a atual posição ocupacional da trabalhadora deve ser considerada **uma nova experiência no ambiente familiar**. Isto leva a sublinhar que as trabalhadoras entrevistadas nem sempre podem aproveitar no seio da família, de legados do conhecimento profissional. Elas não têm suporte familiar para crescer profissionalmente porque não aproveitam dos ensinamentos e dos conselhos que a experiência paterna ou materna poderia ajudá-las a enfrentar os desafios sociais e econômicos nestes espaços de relações de emprego. Este é um limite, confirmado pelas respostas de muitas operadoras: 40,40% delas são jovens e convivem ainda junto a vários componentes adultos da família de origem (pais e/ou mães).

## Modernizando os valores de igualdade na vida familiar e doméstica

No Brasil, trinta anos após a difusão na sociedade das demandas das mulheres feministas entre as camadas médias e nos grupos de trabalhadoras urbanas e rurais, estão difusos múltiplos valores culturais. Cabe a pergunta:

- Estas percepções levam a população entrevistada pelo questionário SNTTEL/Rio a renovar as expectativas, as atitudes e até o comportamento a favor da distribuição mais igualitária entre homens e mulheres, de tempo entre o trabalho e a família?

No seio de muitas famílias ainda hoje não há simetria nas responsabilidades, entre os homens e as mulheres. A vontade de autonomia e de independência nem sempre corresponde a mudanças substanciais na presença e no envolvimento direto dos homens (maridos, pais, filhos adulto, irmãos) nas tarefas domésticas. Isto se agrava quando convivem, no mesmo núcleo familiar, pessoas de diferentes idade e educação, de geração e de sexo. Deve-se reconhecer que temos à disposição modelos bastante atualizados, seja pelas normas sociais ou pelo direito familiar, este último renovado após a constituição de 1988 e conjuntamente às reformas do código civil. Ambos os contextos se abriram finalmente para valorizar a colaboração dos homens na gestão da vida doméstica e familiar. Alia-se a isso também uma difusa percepção, sobretudo entre os mais jovens, de que a democracia, ao chegar ao interior da família, sugeriria diferentes formas de construir a própria biografia, de optar por expressões políticas diversas, de exercer a autonomia exaltando a independência pessoal. Esta disposição a construir a identidade dilui e em parte estanca a reprodução do ideário da mulher como dona de casa e do homem como único provedor da família. Ademais, esta abertura nas referências culturais ajuda a superar as fronteiras e as assimetrias da construção heterogênea de identidade de homens e mulheres.

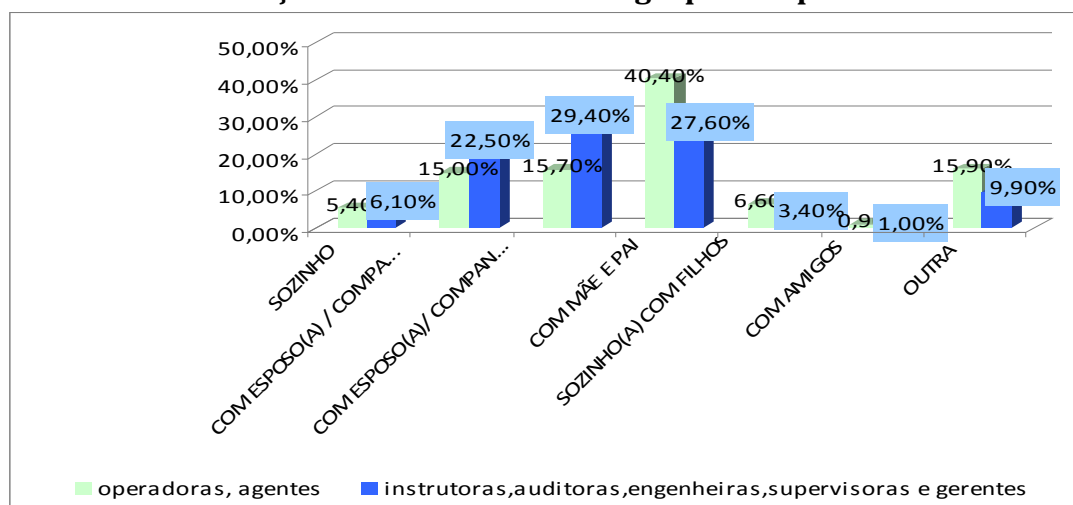
O processo incipiente de extensão dos anos de estudo, o casamento em idade adulta, os novos arranjos familiares, o número menor de filhos, o convívio familiar prolongado entre gerações, são fenômenos que facilitariam mudanças a favor de valores positivos atribuídos ao trabalho extra doméstico e, em tese, fomentariam uma distribuição menos densa de tensões entre o tempo dedicado aos compromissos profissionais e a vida familiar nos lares domésticos.

- Os relatos das trabalhadoras visualizam estas transformações?
- Até que ponto elas reconhecem que há alterações favoráveis a um maior equilíbrio de responsabilidades com os homens, em suas famílias ?

As trabalhadoras que respondem ao questionário, vivem em lares cujos arranjos familiares são bastante diferenciados.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Os dados do censo da população de 2010, aponta que na década entre 2000 - 2010, houve significativo aumento das unidades domésticas em que mora apenas uma pessoa (unipessoais) (2000: 8,6% para 2010: 12,1%). Entre os estados, os maiores percentuais foram registrados no Rio de Janeiro (15,6%) e Rio Grande do Sul (15,2%), cujos índices de envelhecimento foram mais elevados.

Gráfico n.22 : Situação de moradia entre os grupos ocupacionais<sup>40</sup>

Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

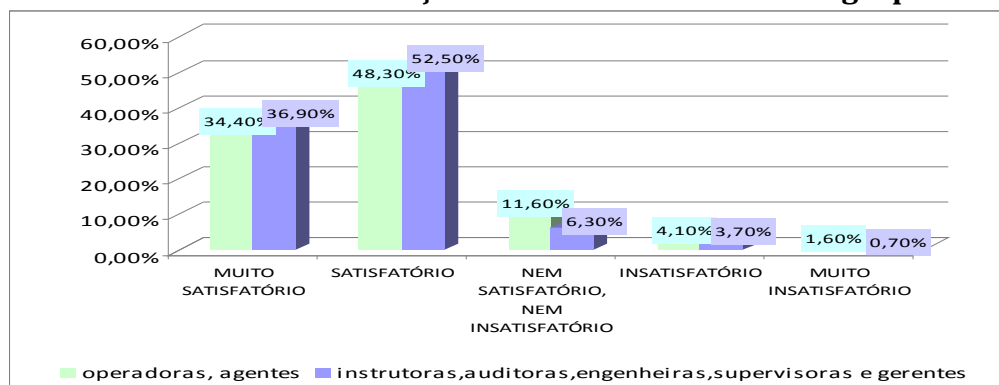
Por um lado, **as operadoras** são solteiras (62%), mais freqüentemente convivem com os pais (40%) e menos com companheiros ou maridos. São poucos seus lares onde há presença de crianças (17%). Por outro lado, os lares domésticos das **supervisoras, auditoras, engenheiras e gerentes** são compostos por casais (50%) com crianças, e por conseqüência há uma mais baixa convivência com mães e pais, (27%).

Estes diferentes arranjos familiares influem no comportamento e nas atitudes dos homens no nível da convivência doméstica, sejam eles os pais, os irmãos e os esposos. Também não podemos esquecer que entre as jovens **operadoras** os desafios de repensar a divisão sexual do trabalho entre vida profissional e vida doméstica se dão na convivência com os pais, que detêm em geral, menor nível educacional. As **instrutoras, supervisoras, engenheiras e gerentes**, mais freqüentemente lidam com o desafio de repensar a divisão sexual do trabalho entre vida profissional e vida doméstica na convivência com os esposos ou companheiros. Eles, em geral, têm uma bagagem cultural-educacional bastante próxima da trabalhadora-esposa.<sup>41</sup>

Esta diversa composição e arranjos familiares nos lares justificam dispares respostas sobre a satisfação da vida familiar. Para as trabalhadoras a convivência familiar é mais satisfatória quando convivem com parceiros (89.4%) e um pouco menos para quem vive ainda com os pais (82.7%), provavelmente devido à necessidade de conciliar modelos culturais diferenciados entre gerações distintas.

<sup>40</sup> Pergunta no questionário n 44: Com quem mora atualmente?

<sup>41</sup> Os dados do censo 2010 (IBGE) mais uma vez são o suporte para contextualizar a composição dos lares das trabalhadoras. Em 2010 a distribuição das unidades domésticas com mais de um morador (multipessoais), mostra que a forma “nuclear” é considerada o padrão no Brasil. Esta estrutura está baseada na consanguinidade e consiste em um único núcleo formado pelo casal com filhos, correspondendo a 62%.

**Gráfico n.23: Grau de satisfação na vida familiar entre os grupos ocupacionais<sup>42</sup>**

Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

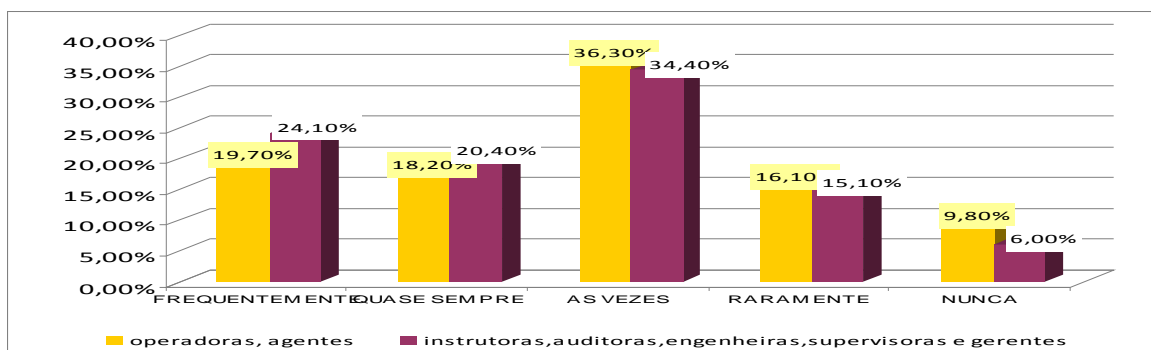
### Percepções a respeito da complexa articulação trabalho e vida doméstica.

A pesquisa permite destacar o lugar que o trabalho, com sua específica inserção profissional, ocupa na vida das mulheres. A sobrecarga de atribuições poderia orientar as mulheres a contestar a exigência moderna de atuar nas duas esferas contemporaneamente. Com efeito, as trabalhadoras apontam a dificuldade de ter que combinar trabalho extra-doméstico e vida familiar. Podemos dizer que o confinamento exclusivamente doméstico das mulheres desta jovem geração está acabando. Mas não podemos negar que esta recente conquista de maior autonomia da trabalhadora, corresponde a uma redução das tradicionais responsabilidades domésticas, principalmente para as mulheres que devem cuidar dos filhos (como nos núcleos domésticos das engenheiras, supervisoras, gerentes), mas também para as trabalhadoras que devem contribuir ao cuidado dos parentes de avançada idade (pai, mãe, sogras, sogros), que convivem no seio de seu núcleo familiar. Pelas respostas, estamos efetivamente diante de uma população que pratica o “trânsito” de mão dupla.

Nesse sentido, as respostas não diferem muito entre Os dois grupos. Com maior frequência são as mulheres, em posição de maior responsabilidade profissional e com compromissos domésticos decorrente da presença de crianças, que afirmam chegar às suas casas cansadas para realizar os afazeres domésticos (69%). São mais elas (44.5%), e menos as operadoras (37.9%) que afirmam que freqüentemente *é difícil cumprir as responsabilidades familiares por causa do tempo passado no trabalho*. Se considerarmos as 41 engenheiras, como segmento que responde a esta pergunta, 50% delas confirmam esta dificuldade.

<sup>42</sup> Pergunta n. 55: A sua vida Familiar é satisfatória ?

**Gráfico n. 24: Dificuldade de cumprimento responsabilidades familiares a causa do TEMPO de trabalho<sup>43</sup>**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

Por outro, os compromissos familiares ligados aos cuidados dos filhos, parecem pesar mais entre as trabalhadoras que convivem com crianças pequenas. Lembramos que isto acontece menos entre as operadoras, que frequentemente são mais jovens e solteiras, além do fato que elas ainda convivem com as mães. São elas (as mães) que se ocupam dos afazeres domésticos, na ausência das trabalhadoras (as filhas) que trabalham. Conseqüentemente, são em número menor (20.6%) as operadoras que afirmam chegar ao trabalho, (frequentemente e quase sempre) cansadas, para fazer as coisas direitas devido aos AFAZERES DOMÉSTICOS que têm que assumir em casa. Em contraste, é entre as engenheiras, se consideramos separadamente, a maior queixa (24.4%).

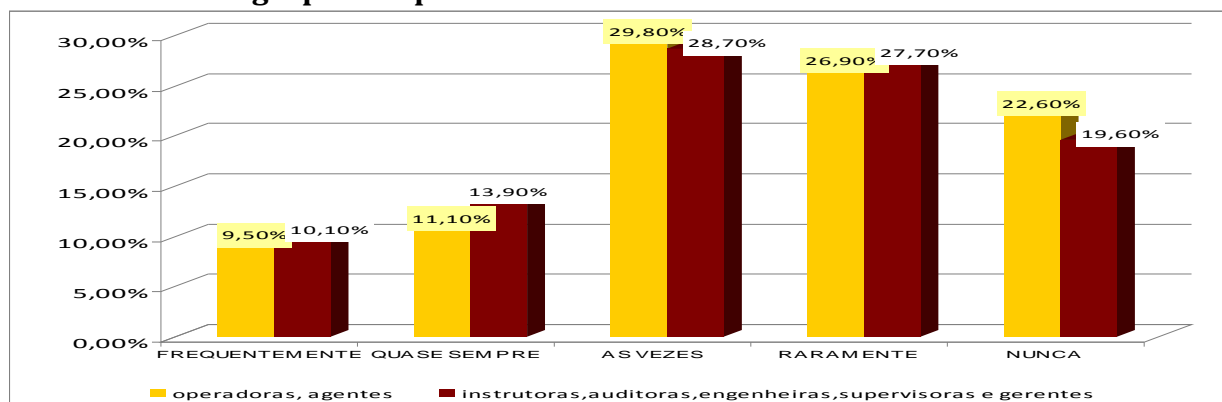
Pela reduzida diversidade das respostas reclamando a necessidade de gerir uma dupla jornada, pode-se deduzir que nos dois segmentos de trabalhadoras a combinação das duas responsabilidades parece ser vista, quase como natural. Com efeito, é rara a reclamação (menos de 10%) em ambos os grupos, no sentido de que as tarefas familiares sejam freqüente motivo de preocupação no decorrer da jornada de trabalho, na empresa.

Na especificação, 17% das engenheiras declaram que quase sempre há esta dificuldade de articulação entre trabalho e as responsabilidades domésticas.

<sup>43</sup> Pergunta n.52.2: É DIFÍCIL CUMPRIR MINHAS RESPONSABILIDADES FAMILIARES por causa do tempo que passo trabalhando



**Gráfico n.24 : Dificuldade de TRABALHO devido á responsabilidades domesticas entre os grupos ocupacionais <sup>44</sup>**



**Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin**

Temos que considerar que as trabalhadoras em geral atuam em turnos diferenciados, enquanto freqüentemente as operadoras-agentes estão no expediente de manhã (56%) ou à tarde (32%). Um grupo reduzido de instrutoras, auditoras engenheiras e gerentes trabalham de manhã (41%) e mais freqüentemente em horário integral (38%). Nenhuma trabalhadora cita o trabalho noturno, lembrado até o fim dos anos 1980, entre os depoimentos das telefonistas (aposentadas) entrevistadas por nós na etapa anterior.

Pela reduzida diversidade hoje nas queixas relativas à necessidade de gerir uma dupla jornada, pode-se deduzir que as mulheres trabalhadoras nos dois segmentos ocupacionais declaram, indiretamente, que nos âmbitos familiares é inevitável que as mulheres estejam incumbidas em combinar múltiplas responsabilidades, dentro e fora dos lares.

### **Percepção sobre o trabalho e a vida doméstica: satisfação e desafios**

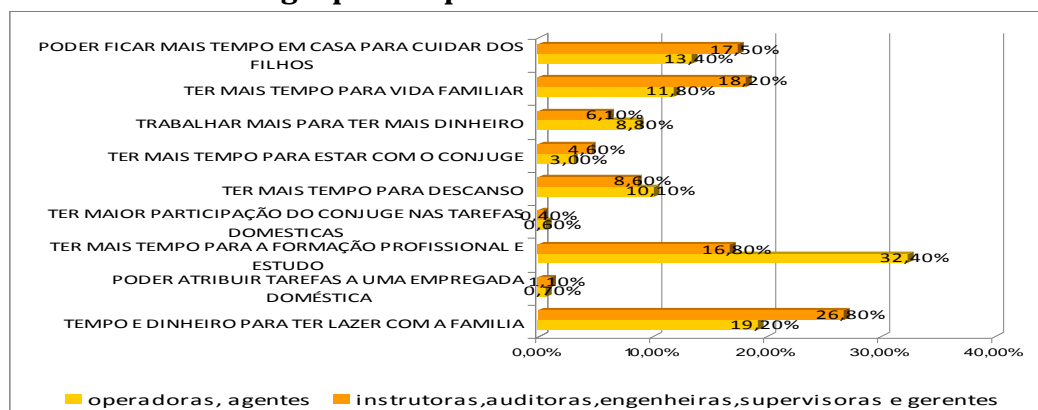
Entre as formas de sociabilidade, o exercício da atividade profissional extra-lar é uma prática que as entrevistadas apreciam e já é parte de sua identidade de mulheres. Não por isso a trabalhadora se exime de evidenciar, quando solicitada, a necessidade de ajustar, na distribuição, o tempo dedicado ao desempenho de trabalho na empresa e no lar.<sup>45</sup> As alternativas oferecidas nas respostas pelo questionário, dão um amplo leque de possibilidades, que em princípio, abrem espaços para visualizar diferentes modos de solucionar os problemas e as insatisfações. As respostas resultantes do auto-preenchimento indicam o nível de profundidade alcançado pelo sentimento de insatisfação por parte de ambos os grupos de trabalhadoras, evidenciando também as diferentes opiniões.

<sup>44</sup>Pergunta n. 52.3: CHEGO NO TRABALHO CANSADA para fazer as coisas direitos POR CAUSA DOS AFAZERES DOMÉSTICOS que tive que fazer.

<sup>45</sup> A pergunta (n. 56) no questionário era assim formulada: "Se você pudesse mudar alguma coisa na sua vida para melhorar a RELAÇÃO entre TRABALHO PROFISSIONAL e VIDA FAMILIAR qual situação escolheria como prioritária ?

Retorna a aparecer quanto o trabalho é fonte de maior insatisfação entre as *operadoras-agentes*. O seu desgastante exercício, a não existência de possibilidades de crescimento profissional alimentam o desejo de aprimorar, antes de tudo, a qualificação profissional.

### Gráfico n.25: 1ª. MUDANÇA PARA MELHORAR A RELAÇÃO TRABALHO E VIDA FAMILIAR entre os grupos ocupacionais



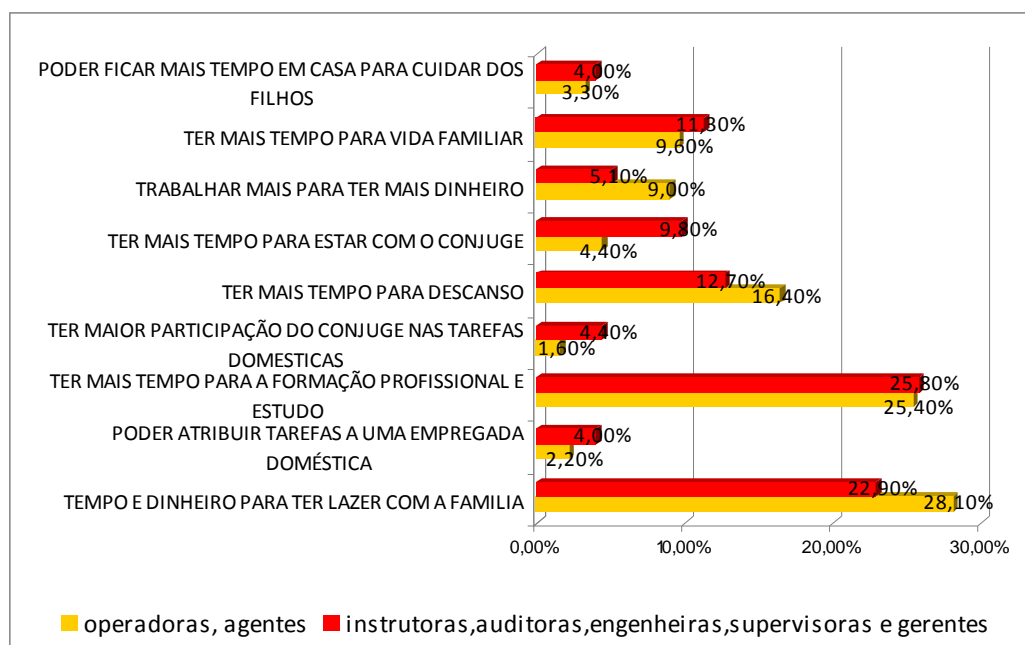
Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

Esta **primeira opção** parece ser motivada pelo clima conjuntural nas empresas, que desenham forte distância hierárquica nas ocupações, instigando a motivação ao melhoramento entre as operadoras (32.4%). Isto indica indiretamente, que elas visam mais amplas oportunidades de ascensão e carreira.

Para as trabalhadoras que estão em qualificadas posições na estrutura ocupacional (as engenheiras, supervisoras, gerentes), a primeira sugestão citada vai em direção oposta, pedindo que se modifiquem mais os ritmos de trabalho na empresa para poder retornar a dedicar mais tempo para a família, com especial ênfase para os filhos (35.7%). Várias destas trabalhadoras, três a cada dez, desejariam ter mais **TEMPO E DINHEIRO PARA TER LAZER COM A FAMÍLIA**(26.8%), o que denota insatisfação também com a remuneração. Em contrapartida, é interessante notar quanto seja naturalizado o compromisso com os afazeres domésticos, haja visto que nenhuma mulher escolhe como opção desejável a de ter a possibilidade de usufruir de uma ajuda externa para cuidar da casa, contratando uma trabalhadora doméstica.

Como **segunda opção**, as operadoras, lembrando que a maioria delas são solteiras e sem filhos, sugerem poder alterar o patamar salarial para proporcionar para a família maior lazer. (28%) sem por isso aceitar (9%) a opção de “trabalhar mais para ter mais dinheiro”. Isso poderia indicar que as dificuldades provêm mais ao descontentamento com o atual nível salarial. Continua alta a solicitação de obter maiores investimentos de qualificação profissional.

**Gráfico n. 26:** 2ª MUDANÇA PARA MELHORAR A RELAÇÃO TRABALHO E VIDA FAMILIAR

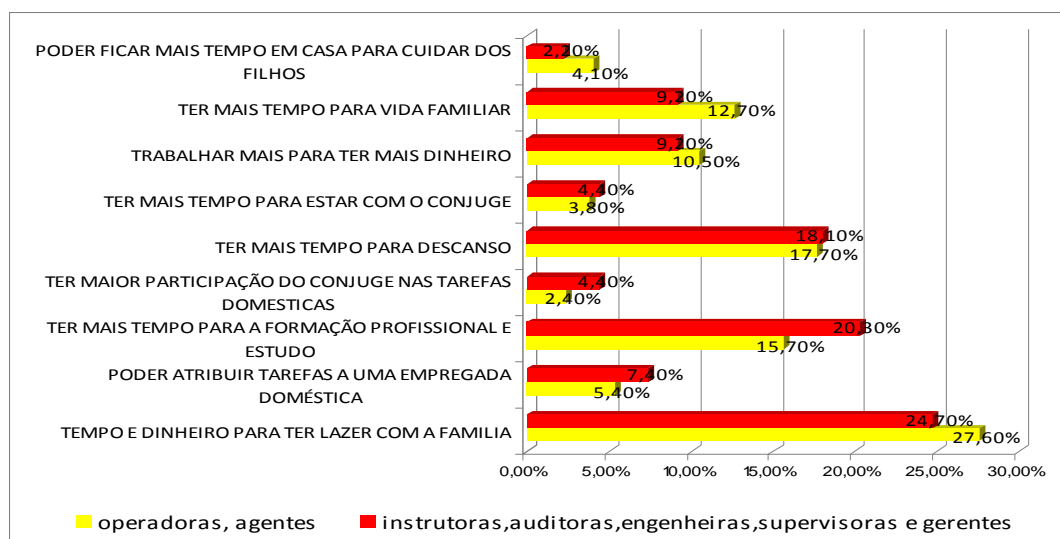


**Fonte:** Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

As engenheiras, supervisoras, auditoras e gerentes escolhem como **segunda opção**, para a alteração do cotidiano, a disponibilidade de usufruir de maiores recursos para aprimorar sua qualificação profissional. Permanece consistente a vontade que o trabalho não chegue a prejudicar os compromissos com a família.

Finalmente **como terceira opção**, em ordem sugerida, uma cada três trabalhadoras, gostaria de mudanças que trouxessem **mais TEMPO E DINHEIRO PARA TER LAZER COM A FAMÍLIA** (26,8%) sublinhando a insatisfação dos patamares de remuneração. Desponta como válida sugestão (próxima a 20%) a proposta de mudanças que permitam: “*poder usufruir de mais tempo para o individual descanso*” que sublinha o desejo de reformular a extensão da jornada que comporta o trabalho e os afazeres domésticos.

**Gráfico n.27: 3ª MUDANÇA PARA MELHORAR A RELAÇÃO TRABALHO E VIDA FAMILIAR**



Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

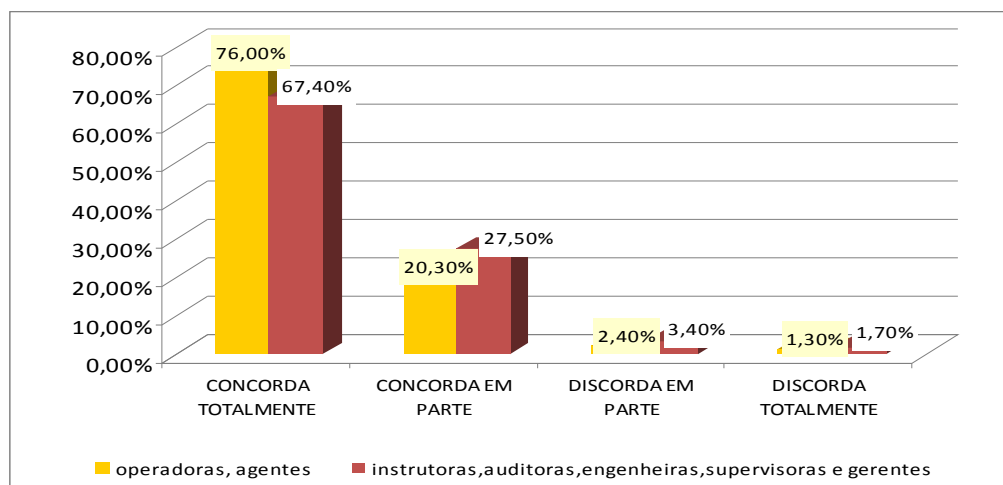
### **Tradição e modernização de valores de gênero entre trabalhadoras**

Concluimos a análise dos resultados desta pesquisa, com a temática vinculada mais propriamente à circulação de valores de gênero difusos na sociedade. A afirmação da individualidade, a ampliação das possibilidades de escolhas e, ao mesmo tempo, as exigências de acompanhar as necessidades de vida pelas relações de mercado, pressionam sempre mais as famílias a se envolver em relações mediadas pelas transações MONETÁRIAS. Assim o caráter pragmático-econômico de estar no mercado de trabalho e aceitar um emprego, fora de casa, é não só um sinal de autonomia, mas parece responder a mercantilização das formas de vida, inevitáveis para todos, jovens e adultos, homens e mulheres. Neste sentido, o valor cultural de “autonomia feminina” é uma dimensão complexa que se amplia de forma contraditória, confrontando os desejos de identidade com as formas atuais de sobrevivência. Entretanto, as práticas e as percepções não desenharam uma direção linear.

Recuperamos as reflexões de Marlise Matos (2005: 89) quando afirma que os padrões de relacionamento de gênero e as atitudes por maior igualdade intra e entre gerações, assinalam a ocorrência de transformações fundamentais na cultura contemporânea brasileira. Há uma variedade de “indícios” que demonstram quão tênues sejam os valores culturais tradicionais: o valor de autoridade, do controle, da coerção externa ao indivíduo. Estes valores na sociedade brasileira moldavam as relações afetivas entre pais e filhos e as relações de amor entre homens e mulheres. Mas também penetravam no mercado de trabalho, reafirmando a diversidade das vocações profissionais para os homens e para as mulheres. O acesso à profissão e à carreira, sobretudo para as mulheres, era profundamente limitada, segmentada, hierarquizada de forma a dificultar a propensão à mobilidade social. Por outro lado, a transição em direção à modernidade se realiza graças à produção de novas formas de convivência entre os indivíduos, através da livre escolha de opções entre as

necessidades materiais e de consumo, que assumem caráter decisivo na construção de atitudes, aspirações e desejos para o futuro como metas de comportamento. O questionário coleta algumas opiniões sobre o significado do valor cultural do trabalho.

Gráfico n.28: “ TER EMPREGO É A MELHOR MANEIRA DE UMA MULHER SE TORNAR INDEPENDENTE”<sup>46</sup>



Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

Por exemplo, todas as trabalhadoras, independentemente da posição na ocupação, compartilham (96%) a expectativa positiva de que *a autonomia da mulher passa por seu trabalho fora de casa*. Esta resposta ao lema, originário do ideário do feminismo e da cultura progressista, aponta para uma generalizada transformação dos valores tradicionais de gênero.

Gostaríamos de lembrar que, em uma pesquisa nacional (UERJ / IUPERJ, 2004), enquanto 92% das mulheres responderam positivamente a este mesmo quesito, somente 85% dos homens o fizeram.

O quesito “*TRABALHO DOS HOMENS É GANHAR DINHEIRO, O DA MULHER É CUIDAR DA CASA E DA FAMÍLIA*” quer averiguar a aceitação de uma afirmação tradicional sobre a distinção de duas figuras sociais: o homem provedor do lar e a mulher dona de casa. A aceitação desta idéia procura relevar se há a difusão da visão mais igualitária ou se persiste aquela mais conservadora. É surpreendente que ainda 23% concordem com esta afirmação.<sup>47</sup>

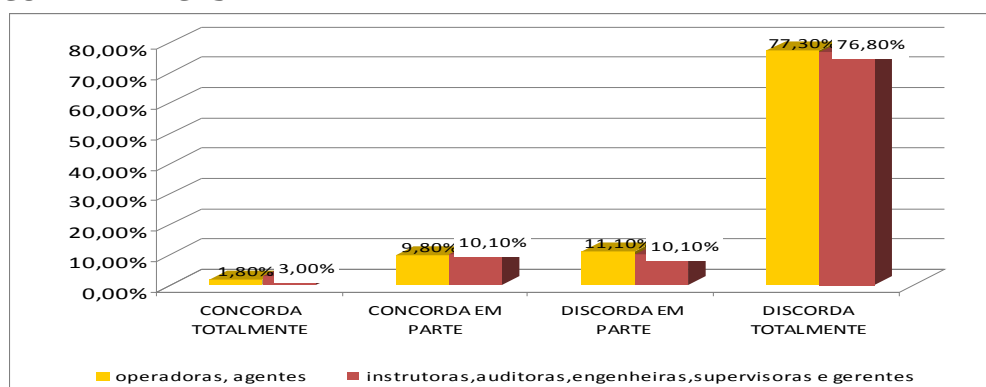
Assim, a aceitação inicial do trabalho feminino nem sempre significa uma alteração das representações simbólicas e afetivas acerca dos lugares prioritários atribuídos aos homens e às mulheres. O que significam estes resultados? Será que entre as mulheres ainda não está superada a conotação tradicional do trabalho da

<sup>46</sup> Pergunta no questionário: n.53.1

<sup>47</sup> Estudo UERJ/IUPERJ de 2004 averiguou os mesmos quesitos. Era perguntado: “Por favor, dê a sua opinião sobre estas afirmativas: TER EMPREGO É A MELHOR MANEIRA DE UMA MULHER SE TORNAR INDEPENDENTE. Entre os homens havia quem discordava, 13%, nas grandes capitais. Na resposta: TRABALHO DOS HOMENS É GANHAR DINHEIRO, DA MULHER É CUIDAR DA CASA E DA FAMÍLIA., os homens concordam por 57% nos pequenos centros e 48% nas capitais.

mulher como auxílio familiar ? Talvez mereça destacar os indícios de que o dado objetivo da participação financeira das mulheres nas despesas domésticas está em contínuo aumento. Mas esta nem sempre está acompanhada pela redefinição da representação simbólica de papéis.

Gráfico n.29 : **TRABALHO DOS HOMENS É GANHAR DINHEIRO, DA MULHER É CUIDAR DA CASA E DA FAMÍLIA**<sup>48</sup>



Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

Estes resultados não são surpreendentes, já que há ainda limites à perspectiva de emancipação, pelo trabalho extra-doméstico, das mulheres. Por exemplo, é ainda hoje bastante difuso entre os empregadores estabelecer patamares de salário diferenciados para mulheres e homens, aliando-os à segregação ocupacional. A persistência deste valor tradicional é apontada também pela literatura que estuda a reduzida presença de mulheres nos lugares de alta direção das empresas, nos partidos políticos e nas próprias organizações sindicais.

Finalmente, podemos enveredar na temática mais propriamente vinculada às práticas que colaboram à reprodução do núcleo familiar como conjunto heterogêneo de pessoas que solicitam um atendimento interpessoal. Estas atividades incluídas hoje como práticas sociais de “cuidado” (care) têm como objetivo responder às necessidades concretas, graças a trabalhos de “interação face a face entre pessoas” (quem cuida e quem é cuidado). Trata-se de práticas sociais que até pouco tempo atrás eram atribuídas, exclusivamente às donas de casa. Para Tronto (2009) e Soares (2010)<sup>49</sup> deve-se assim ampliar as referências concretas do trabalho doméstico agregando à produção de bens e serviços, também a dimensão afetiva e simbólica que dá conteúdo à educação, ao cuidado dos familiares, às emoções que acompanhar as práticas afetivas entre quem convive no mesmo lar.

As necessidades humanas concretas podem ser, como destaca CARRASCO (2001), de bens e serviços, mas também de emoções, afetos e relações. O cuidado é

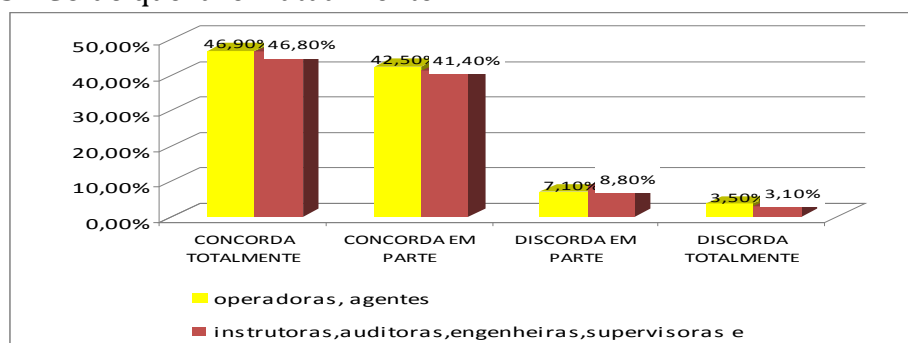
<sup>48</sup> Pergunta no questionário n.53.2

<sup>49</sup> Ver TRONTO, Joan. *Um monde vulnérable. Pour une Politique du Care*. Paris, La Découverte, 2009 e SOARES, Angelo. *As emoções do “care”*. Colóquio Internacional O que é ‘care’? USP, São Paulo, 2010. (mimeo). Consulta in [http://seminarioelcuidado.net/wp-content/uploads/2011/02/2010\\_care\\_texto5-AngeloSOARES.pdf](http://seminarioelcuidado.net/wp-content/uploads/2011/02/2010_care_texto5-AngeloSOARES.pdf)

dotado, portanto, de uma dimensão objetiva – que responde às necessidades naturais e sociais -, e outra dimensão subjetiva – que inclui os afetos e as emoções.

As trabalhadoras comentam com firmeza, reagindo à tradicional falta de colaboração dos homens no desempenho das atividades domésticas e, sobretudo, quando trata-se dos cuidados às crianças.

Gráfico n.30: OS HOMENS DEVERIAM ASSUMIR MAIS O TRABALHO DOMÉSTICO do que fazem atualmente.



Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

Em geral, a maioria das entrevistadas (nove cada 10) confirma esta afirmação. Mas há, também, ainda hoje quem não aprova a colaboração doméstica do outro sexo (11%).

As respostas compiladas pelos homens nos ajudam a perceber a força da tradicional divisão sexual do trabalho nos lares. Entre as respostas anotadas por um pequeno grupo de homens, (75 pessoas) há só 3 a cada dez que concorda em afirmar que eles DEVERIAM ASSUMIR MAIS O TRABALHO DOMÉSTICO do que fazem atualmente.

Lembramos que no Brasil a prática dos homens na colaboração dos afazeres domésticos (incluem todas as tarefas necessárias aos cuidados com crianças, idosos, bebês, enfermos e todas as pessoas em posição vulnerável, os afazeres domésticos devem ser entendidos como trabalho) é ainda muito exígua. Com efeito, pelo levantamento no estado do Rio de Janeiro promovido pelo CEDIM/RJ,<sup>50</sup> com dados de 2004, emerge que os compromissos familiares e domésticos recebem a colaboração somente de quatro a cada 10 homens trabalhadores. Assim, podemos afirmar que a mulher é a realizadora / responsável principal destas atribuições.

<sup>50</sup>O CEDIM /RJ com o apoio técnico do UNIFEM tem editado o relatório: “Indicadores sob a perspectiva de gênero e raça: situação no Estado do Rio de Janeiro”, que apresenta a situação de mulheres e homens brancos pretos ou pardos no estado do Rio de Janeiro através de dados demográficos e socioeconômicos. Consulta abril 2012: [http://www.cedim.rj.gov.br/Indica\\_sob\\_persp\\_ge\\_ra\\_sit\\_RJ.pdf](http://www.cedim.rj.gov.br/Indica_sob_persp_ge_ra_sit_RJ.pdf).

## GRÁFICO Pesquisa CEDIM /RJ: Distribuição da população total e OCUPADA que cuida de afazeres domésticos



Pesquisa recentemente editada pelo Comunicado n. 149, I.P.E.A. (2012) possibilita aprimorar a percepção das alterações da distribuição entre homens e mulheres do assim chamado trabalho doméstico não remunerado no Brasil.<sup>51</sup>

É patente que apesar de alguns ajustes, decorrente do maior envolvimento dos homens, ainda hoje estas atividades são parte do cotidiano das mulheres (com mais de 16 anos de idade). Se há 49,9% de homens que declaram atuar colaborando para os trabalhos domésticos em 2009, há 70% das mulheres.

Gráfico 1 : Proporção da população de 16 anos ou mais de idade que declara realizar afazeres domésticos, por sexo. Brasil, 1995 a 2009

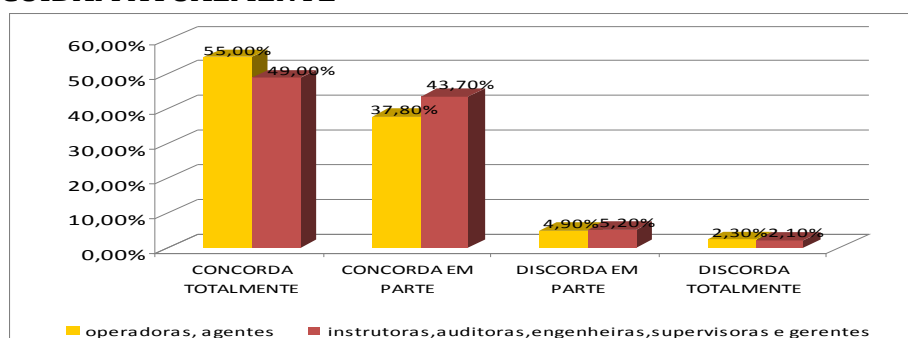


As divergências de opiniões entre elas se reduzem no reconhecimento quase unânime da presença de tensões entre homens e mulheres com relação às **atribuições dos cuidados às crianças.**

<sup>51</sup> Ver IPEA, *Trabalho para o mercado e trabalho para a casa: persistentes desigualdades de gênero*, Comunicado da Presidência nº 149. Brasília: Ipea, 2012. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/120523\\_comunicadoipea0149.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/120523_comunicadoipea0149.pdf). Acesso em: 16 de julho 2012.



### Gráfico n.31 : OS HOMENS DEVERIAM CUIDAR MAIS DAS CRIANÇAS DO QUE CUIDAM ATUALMENTE



Fonte: Pesquisa SINTTEL/Rio 2011. Elaboração Cappellin

Podemos também, neste contexto, apontar quanto esta responsabilidade é assumida como importante pelos trabalhadores. Entre os 71 homens que atenderam respondendo ao questionário, esta questão recebe uma alta aceitação. Com efeito, 8 a cada dez, confirmam positivamente: sua contribuição em cuidar das crianças deveria ser mais significativa. Neste sentido, nesta resposta há uma implícita declaração de quanto é ainda frágil, seu atual envolvimento.

Esse consenso generalizado entre os homens e entre as trabalhadoras, é alimentado por diferentes dinâmicas sociais recentes. O aceite é parte do recente significado cultural POSITIVO dado aos compromissos familiares, que consideram sobretudo prioritária a atenção com a educação dos filhos, bem mais que o ainda frágil aceite das contribuições dos homens em realizar os afazeres domésticos.

Hoje é geralmente difusa a convicção de que uma boa educação das crianças é a porta aberta para o seu desenvolvimento individual e para seu futuro. Neste âmbito, a visão da presença exclusiva das mulheres no lar é hoje considerada conservadora e inadequada aos novos tempos.

## **As configurações no mundo do trabalho: uma análise sobre as questões de gênero e cor**

**Rosely Silva de Albuquerque Souza<sup>52</sup>**

O mercado de trabalho no Brasil apresenta melhoras com relação à desigualdade racial, embora ainda persistam disparidades entre brancos e negros<sup>53</sup>, com relação ao salário, ocupação e possibilidades de ascensão profissional, assim como persistem as disparidades de gênero.

É importante ressaltar que as mulheres no mercado de trabalho, independente da cor, têm uma remuneração inferior à dos homens, e as mulheres negras recebem remuneração inferior às mulheres brancas.

O objetivo deste trabalho é entender como se configuram estas desigualdades em algumas empresas de teleatendimento<sup>54</sup>, rede externa<sup>55</sup> e operadoras<sup>56</sup>. Selecionei para esta análise duas empresas representativas de cada setor. No teleatendimento (Contax e Atento), nas operadoras (Oi e Embratel) e empresas de rede externa (Serede e Nokia Siemens) para verificar: em quais setores destas empresas as mulheres estão mais representadas; em quais setores sua participação é imperceptível; onde fizeram a maior parte dos seus estudos; se as empresas oferecem a possibilidade de melhorar suas qualificações profissionais; se há mulheres em cargos de chefia e se há diferença em algumas destas questões para mulheres brancas e negras.

Uma análise geral nas telecomunicações aponta para um perfil de trabalhadoras jovens: 30,0% estão na faixa de até 24 anos, seguidas das mulheres adultas, 28,6%, na faixa de 30 a 40 anos; 57,5% declaram-se negras (pretas, 17,7% ou pardas, 39,8%).

---

<sup>52</sup> Aluna da Escola de Serviço Social/UFF e bolsista no Projeto de Extensão As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações, coordenado pela prof<sup>a</sup> Maria Cristina Paulo Rodrigues.

<sup>53</sup> Vamos chamar de negras (os) a junção das repostas entre pretos e pardos.

<sup>54</sup> Na empresa Atento foram aplicados questionários nos seguintes locais/prédios: Teleporto, Madureira e Bolsa de Valores; na Contax, os locais foram: Passeio, Mackenzie, Beneditinos e Niterói.

<sup>55</sup> Na empresa Nokia Siemens, os locais escolhidos foram Hanibal Porto e Cidade Nova; na Serede, o local foi Aníbal Porto.

<sup>56</sup> Os locais escolhidos da empresa Embratel/EBT foram os prédios 1012 e Mackenzie; na OI foram definidos quatro locais - Polidoro, Praia, Leblon e Presidente Vargas.

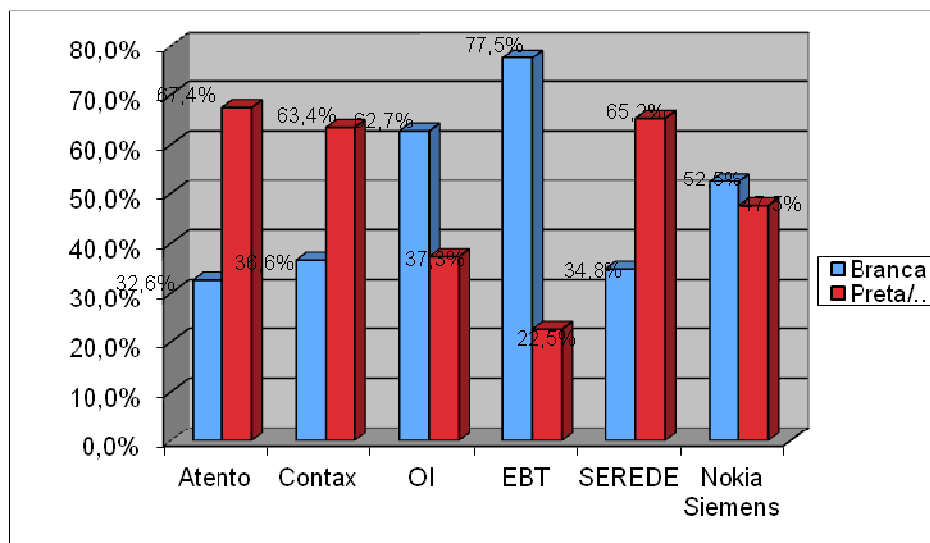
Permaneceram nos bancos escolares até a conclusão do Ensino Médio, 45,1%. São solteiras, 52,9% e não têm filhos, 44,5%.

A maior parte das mulheres está no setor de teleatendimento, 58,1%. De acordo com as trabalhadoras, são menos numerosas nos setores técnicos operacionais e na rede externa.

A maioria destas trabalhadoras inicia sua vida profissional entre os 16 e 24 anos de idade. Quanto à cor e estado civil, nas empresas de teleatendimento (Atento e Contax) e na Serede, a maioria das trabalhadoras declaram-se negras e solteiras. Uma quantidade maior de mulheres brancas é observada nas operadoras (Oi e Embratel) e na Nokia Siemens, como demonstra a tabela 1. Nestes locais, quando perguntadas sobre o estado civil, declaram-se casadas ou vivendo em união de fato.

A maioria das entrevistadas não tem filhos. As que declararam ter filho, possuem uma família restrita, com uma ou duas crianças.

Gráfico 1: Distribuição percentual da cor por empresa.



A tabela a seguir refere-se ao grau de escolaridade por empresa. É importante destacar que um dos elementos que influenciam a desigualdade salarial é a escolaridade. O tempo de estudos está relacionado a salários mais atrativos e possibilidades de mudanças de setores e cargos.

A tabela 1 mostra uma variação no grau de escolaridade das funcionárias das empresas que atuam nos setores de teleatendimento e na rede externa, quando

comparadas com as operadoras. Nos setores de teleatendimento e na rede externa as trabalhadoras permanecem, na maioria dos casos, por 12 anos nos bancos escolares. Os percentuais mais elevados se localizam no Ensino Médio: Atento, 60,7%; Contax, 48,9%; SEREDE, 48,0% e Nokia Siemens, 32,6%.

Nas operadoras este tempo é estendido em 6 anos ou mais de escolaridade. Na OI, 51,7% das respondentes concluíram o ensino superior e 29,7% a Pós-Graduação. Na Embratel, 41,9% das entrevistadas declaram ter concluído o Ensino Superior, e 40,2% a Pós Graduação.

Tabela 1 – Distribuição percentual do grau de escolaridade por empresa.

	Alfabetização	Ensino Fundamental 1º Grau	Ensino Médio 2º Grau Incompleto	Ensino Médio 2º Grau Completo	Ensino Técnico	Superior Incompleto	Superior Completo	Pós Graduação
Atento	0,3%	0,0%	1,7%	60,7%	8,3%	19,9%	9,6%	0,6%
Contax	0,9%	0,2%	2,2%	48,9%	6,9%	24,0%	13,6%	3,3%
OI	0,0%	0,0%	0,8%	3,4%	0,8%	13,6%	51,7%	29,7%
EBT	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	2,6%	13,7%	41,9%	40,2%
SEREDE	0,0%	0,0%	4,0%	48,0%	4,0%	24,0%	12,0%	8,0%
Nokia Siemens	0,0%	0,0%	0,0%	32,6%	11,6%	27,9%	27,9%	0,0%

Quando perguntadas onde realizaram a maior parte dos estudos, em todas as empresas de teleatendimento e rede externa a resposta foi na rede pública; em contrapartida, nas duas operadoras aqui analisadas (OI e Embratel) mais de 50,0% das entrevistadas realizaram a maior parte dos seus estudos em instituições privadas.

Tabela 2: Distribuição percentual do grau de escolaridade por cor:

	Alfabet	Ensino Fundun	Ensino Médio Incomplet	Ensino Médio Complet	Ensino Técnic	Superior Incomplet	Superior Complet	P. Graduaçã
Branca	0,3%	0,0%	1,2%	33,0%	4,9%	21,1%	25,5%	14,0%
Preta/Parda	0,2%	0,1%	1,8%	52,1%	7,5%	21,0%	14,0%	3,2%

A tabela 2 mostra que quanto maior o tempo nos bancos escolares, menor é o número de negros na trajetória educacional. 52,1% das entrevistadas negras

declararam ter concluído o Ensino Médio, e 14,0 % concluíram o curso Superior Completo. Somente 3,2% chegaram a Pós Graduação. Tomando a educação formal como um dos mecanismos de mobilidade social é possível perceber que as mulheres brancas, pela permanência no sistema educacional, possuem vantagens e oportunidades diferentes no mercado de trabalho, comparadas às mulheres negras. 21,1% das mulheres brancas declaram ter concluído o curso universitário e 14,0% delas conseguem chegar à Pós-graduação. Além da escolaridade é importante destacar, como afirma Paixão (2006), que o preconceito e a discriminação, são elementos que também atuam no mercado de trabalho, principalmente para a seleção de alguns cargos.

O gráfico 2 mostra que os melhores salários são pagos pelas operadoras Oi e Embratel, coincidindo com os locais onde há o maior tempo de estudos das trabalhadoras. Quando observamos a distribuição da faixa de salários por cor, confirmam-se os dados dos piores salários para as mulheres negras.

Quanto maior o salário pago a uma trabalhadora, maiores as chances desta ser branca.

Gráfico 2 : Distribuição percentual da faixa salarial por empresa.

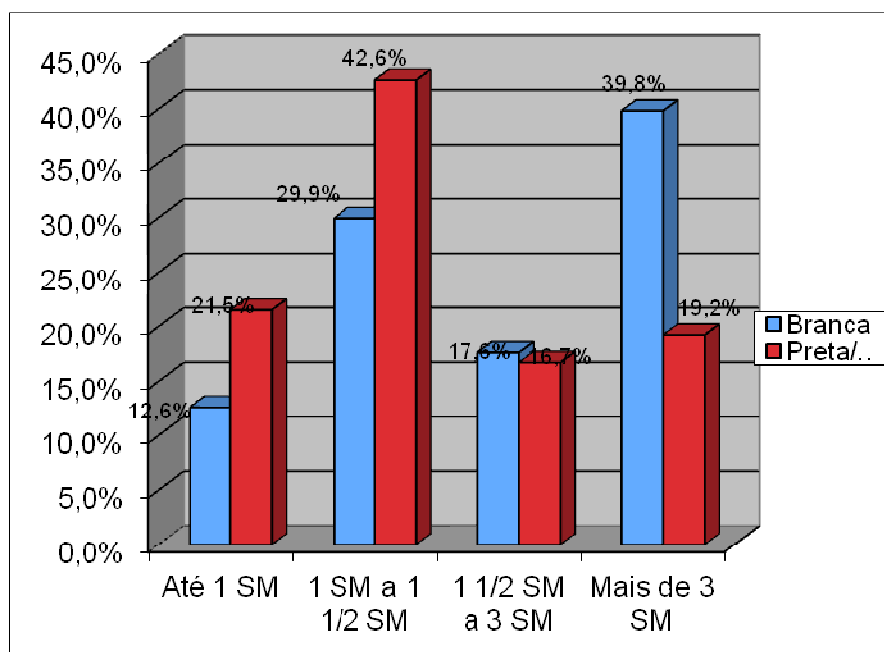
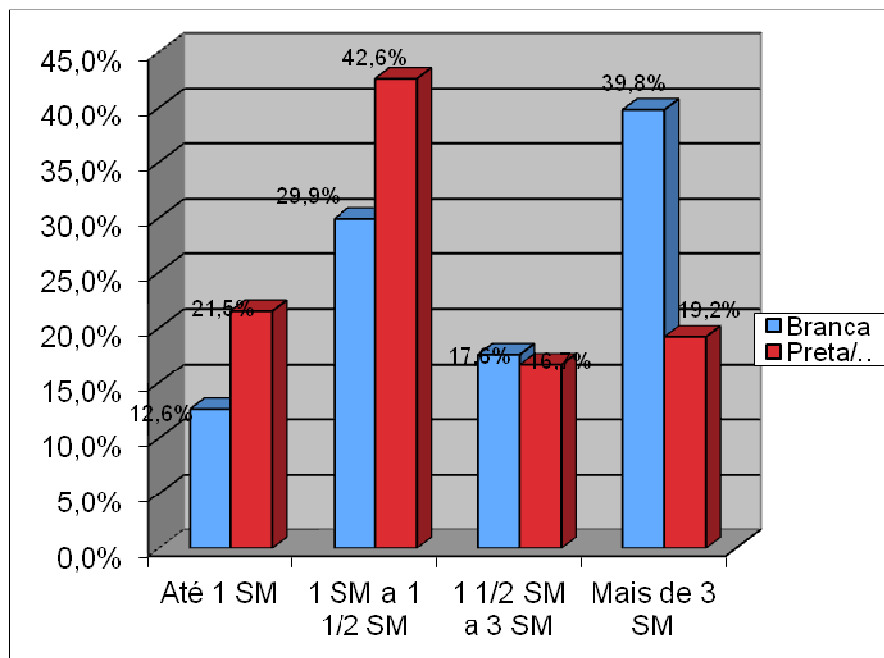


Gráfico 3: Distribuição percentual da faixa salarial por cor.

Tabela 3: Distribuição percentual do setor da empresa que trabalha atualmente.<sup>57</sup>

	Técnico Operacional	Rede Externa	Comercial	Administrativo	Serviços Auxiliares	Teleatendimento	Outro
Atento	0,6%	0,0%	0,0%	5,8%	0,0%	91,7%	1,9%
Contax	9,6%	0,4%	0,4%	11,2%	1,6%	57,9%	18,8%
OI	26,3%	0,0%	0,0%	45,8%	0,8%	1,7%	25,4%
EBT	46,0%	0,9%	6,2%	26,5%	0,0%	0,0%	20,4%
SEREDE	24,0%	0,0%	0,0%	36,0%	4,0%	20,0%	16,0%
Nokia							
Siemens	54,8%	14,3%	0,0%	4,8%	4,8%	11,9%	9,5%

Nas empresas de teleatendimento, a maioria das trabalhadoras estão inseridas no setor de teleatendimento. Atento, 91,7 e Contax, 57,9%. Nas operadoras essa

<sup>57</sup> A categoria outros representa respostas fechadas que não deram conta de todas as alternativas. Esta alternativa (outros) serviu para observar o que as respostas mencionavam. Quando a resposta aparecia várias vezes era aberta uma nova categoria.

configuração se modifica. Na Oi, 45,8 das mulheres trabalham na área administrativa e na Embratel, 46,0% estão na área Técnica Operacional. Na Serede, 36,0% das mulheres trabalham na área administrativa e na Nokia Siemens, 54, 8% estão no setor Técnico Operacional.

Em todas as empresas as trabalhadoras concordaram que existem espaços de trabalho onde as mulheres são pouco representadas e identificam tais setores. Estes núcleos duros, resistentes à presença feminina, estão na Rede Externa, na Área Comercial e nos Serviços Auxiliares. Uma das hipóteses que podemos levantar sobre os baixos percentuais de mulheres na rede externa diz respeito ao tipo de trabalho desempenhado. Um trabalho de rua, que segundo as respondentes, exige força física. A característica do trabalho faz com que as trabalhadoras o identifiquem como um trabalho a ser realizado por homens.<sup>58</sup>

A pesquisa também procurou avaliar o grau de satisfação das mulheres com seu trabalho e se há investimentos das empresas em seus funcionários. Os gráficos abaixo demonstram as dificuldades de mobilidade profissional em praticamente todas as empresas e o pouco investimento em qualificação profissional.

Os questionários contaram com perguntas fechadas e abertas. Quando perguntadas quais as suas reivindicações prioritárias muitas trabalhadoras chamavam atenção para mais investimentos em qualificação profissional e cursos. Este baixo índice de qualificação das trabalhadoras pode ser utilizado como justificativa para salários mais baixos e baixas possibilidades de ascensão profissional.

De acordo com as entrevistadas a empresa que menos investiu em promoções no seu quadro de funcionárias foi a Atento. 90,9% das entrevistadas não tiveram promoção nos últimos dois anos. A Serede aparece como a empresa que menos investiu na qualificação das suas funcionárias e a Oi como a empresa que realizou o maior número de promoções, 56, 5% e investimentos na qualificação, 54,3%.

---

<sup>58</sup> O questionário, em sua grande parte, é composto de perguntas fechadas, porém, em algumas questões foram mantidas as respostas abertas. A partir destas perguntas foi possível perceber como as mulheres identificavam o trabalho na Rede Externa.

Gráfico 4: Distribuição percentual sobre as promoções obtidas nos últimos 2 anos.

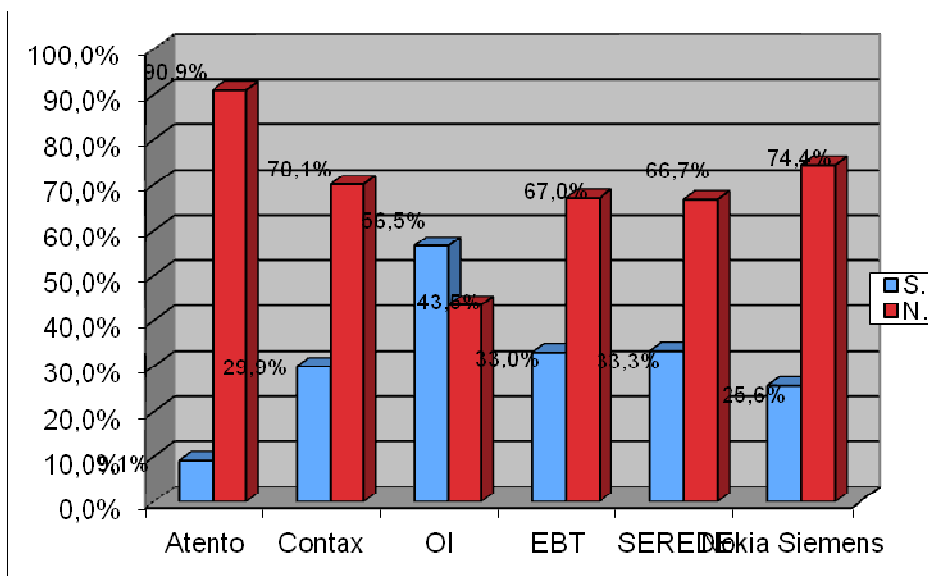
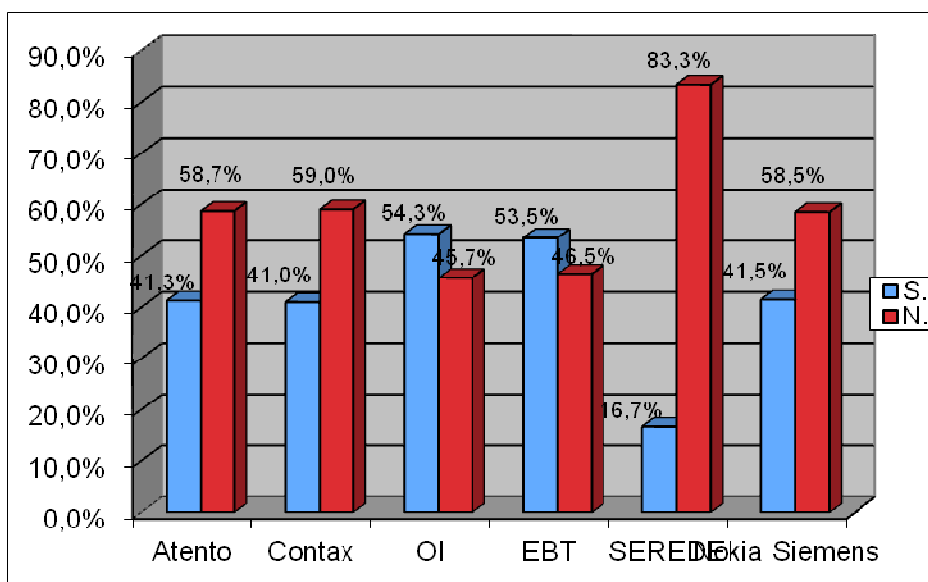


Gráfico 5: Distribuição percentual sobre os cursos de atualização feitos nos últimos 2 anos.



Mesmo diante dos baixos investimentos e oportunidades proporcionados, o grau de insatisfação no trabalho é pequeno em todas as empresas pesquisadas.



Na Atento, Contax e Serede a maioria das respondentes considerou o trabalho nem satisfatório nem insatisfatório. Na Oi, Embratel e Nokia Siemens a maioria das respondentes considerou o trabalho satisfatório.

O maior índice de insatisfação está nas empresas de teleatendimento: Contax, com 6,1% das respostas e Atento, com 3,8% das respostas.

Entre as empresas analisadas, há uma concentração de trabalhadoras negras nas empresas de teleatendimento: Atento, 67,4% e Contax, 63,4% e na rede externa, Serede, 65,2%. Havendo pouca diferenciação quanto à cor na empresa Nokia Siemens. Nas operadoras percebemos o inverso, uma maior concentração de trabalhadoras brancas. Na Embratel, 77,5% de trabalhadoras declaram-se brancas e 22,5% de trabalhadoras declaram-se negras. O maior percentual de mulheres brancas também aparece na Oi, onde 62,7% declaram-se brancas e 37,3% declaram-se negras.

Quando perguntadas sobre os cargos de chefia da empresa, tanto as mulheres brancas (83,8%), quanto as negras (82,5%) percebem que as mulheres conseguem atingir os níveis superiores na hierarquia profissional, sendo mais provável para um cargo de chefia as trabalhadoras brancas.

Mais de 50,0%, nos dois grupos, não foram promovidas nos últimos dois anos. 67,6% das trabalhadoras brancas e 79,3% das negras. Porém, entre o grupo de mulheres que foram promovidas, 32,4% delas são brancas, e 20,7% negras. As mulheres brancas têm mais chances/oportunidades de serem promovidas que as mulheres negras.

A maioria das mulheres não recebeu nenhum curso de atualização nos últimos 2 anos 54,6% das mulheres brancas e 57,5% das mulheres negras. Entre as mulheres que receberam cursos de atualização 45,4% são brancas e 42,5% são negras.

Diante das diferenças expostas aos dois grupos, o grau de satisfação com a vida profissional é maior entre as mulheres brancas, do que entre as mulheres negras. 42,9% das mulheres brancas declaram-se satisfeitas com a vida profissional; entre as negras, 38,9% declaram-se nem satisfeitas, nem insatisfeitas com a vida profissional. Das que se encontram muito insatisfeitas o maior percentual recai no grupo das mulheres negras 7,4%, e 3,9% entre as mulheres brancas.

O mercado de trabalho nas telecomunicações é, de fato, um setor de empregabilidade do trabalho feminino, principalmente nas empresas de teleatendimento, funcionando como

porta de entrada para o mundo profissional de muitas jovens. Isso não é uma exclusividade deste setor, uma vez que cresce a cada ano a participação feminina em diversos ramos e atividades profissionais. Esta ampliação, no entanto, não estabelece uma situação de igualdade salarial entre homens e mulheres. As mulheres, ainda desempenham atividades que carregam a naturalização do trabalho feminino com qualidades adquiridas, que assumem um valor diferenciado das atividades desenvolvidas a partir da qualificação profissional, colaborando para que se concentrem em trabalhos precarizados e instáveis.

De acordo com a pesquisa, há oportunidades desiguais de mobilidade ofertadas para brancos e negros nestes setores, onde as mulheres negras são as mais atingidas. Fator fundamental para sua manutenção na base da hierarquia social. De acordo com Hasenbalg (1979) o racismo pode ser compreendido como um conjunto de práticas eficazes que servem aos complexos e diversificados interesses de grupos no presente. Salienta ainda que um dos fatores importantes para analisarmos as disparidades entre negros e brancos no Brasil é a oportunidade que foi dada no passado após a abolição ao grupo negro e aos imigrantes. Mesmo tendo pontos de partida semelhantes, um grupo (imigrante) teve oportunidades diferenciadas que ainda hoje refletem na posição do negro na sociedade. Soma-se a isso o racismo, a segregação regional onde as oportunidades educacionais e ocupacionais eram limitadas.

Hasenbalg chama atenção para os efeitos no grupo negro ao viver em uma sociedade racista. Mesmo que a sociedade manipule o mito da democracia racial, negando o tratamento e oportunidades diferenciadas para brancos e negros, a prática explícita ou sutil do racismo gera desvantagens materiais, motivacionais e atua também nos níveis de aspiração deste grupo. De acordo com Paixão (2006):

“... Em razão de um modelo de relações raciais discriminatórios, que naturaliza e perpetua antigas clivagens no interior da hierarquia social (e não apenas pelo vetor do preconceito social), são os negros e negras os que mais padecem com o problema do desemprego, o trabalho informal e precário, e as piores condições de acesso aos bens de uso coletivo; são os que mais sofrem com o problema da violência e da violência policial; os que apresentam menor esperança de vida ao nascer e a maior taxa de mortalidade infantil; os que tem menos acesso ao crédito; os que mais sofrem com o problema do trabalho infante-juvenil; e os que mais intensamente estão ocupados em setores e funções de baixo prestígio e status, com a construção civil e o serviço doméstico...” (2006, p.51)

A proposta deste trabalho vai além da atualização dos dados que apontam para as desvantagens que as mulheres negras vivenciam no mundo do trabalho, busca evidenciar a importância desta temática nas discussões sindicais.

O mito da democracia racial, que invade e se naturaliza entre nós, precisa ser questionado em todos os espaços onde atua. Tendo o mito como um elemento que naturaliza relações socialmente construídas, é compreensível que a questão da cor não tenha sido mencionada por nossas respondentes como um elemento importante para as pautas sindicais. Esta ausência, no entanto, não apaga sua relevância.

O desafio que está posto ao movimento sindical é redefinir este lugar, criando espaços de estudos e debates dentro e fora do sindicato, envolvendo diretores sindicais, trabalhadores e outros movimentos sociais buscando ampliar o olhar sobre as disparidades de grupos historicamente diferenciados e construir coletivamente propostas e estratégias de intervenção.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ANTUNES, Ricardo. Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.

ÁVILA, Maria Betânia. S. O tempo e o trabalho das mulheres. In: COSTA, A. et. al. (Orgs). Um debate crítico a partir do feminismo: reestruturação produtiva, reprodução e gênero. São Paulo: Editora CUT Brasil, 2002.

DIEESE, O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização. Estudos e Pesquisa, n.46, julho. 2009.

HIRATA, Ávila. Reestruturação Produtiva, Cidadania e Gênero. In: COSTA, A. et. al. (Orgs). Um debate crítico a partir do feminismo: reestruturação produtiva, reprodução e gênero. São Paulo: Editora CUT Brasil, 2002.

HIRATA, Helena e KERGOAT, Daniele. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. Cadernos de Pesquisa, v. 37, n.132, p.595-609, set/dez. 2007.

HASENBALG, Carlos Alfredo. Discriminação e Desigualdade Raciais no Brasil. Rio de Janeiro: Editora Graal, 1979.

PAIXÃO, Marcelo. Desenvolvimento econômico e as relações raciais no Brasil. In: O compromisso das empresas com a Promoção da Igualdade Racial. São Paulo, Instituto Ethos, 2006.

RODRIGUES, Maria Cristina Paulo. Política Nacional de Telecomunicações nos anos 1980-90: É possível nadar contra a corrente?. Rio de Janeiro, 2002. Dissertação (Mestrado em Educação. Universidade Federal Fluminense).

## **A Difícil Articulação entre Trabalho e Vida Doméstica.**

**Gilcileide Gomes de Oliveira<sup>59</sup>**

*“...estamos cheias de fazer o que deveria ser chamado de trabalho...”*

Esta frase indignada representa, segundo Hirata e Kergoat (2007) a tomada de consciência de uma opressão sobre as atividades realizadas diariamente por mulheres no lar e fora dele, em nome da natureza feminina, do amor e do dever de mãe. O cuidado, o zelo, a comida, a louça limpa, a casa arrumada, passar, lavar e tantas outras tarefas cotidianas passam a ser um dever, uma prova de amor à família. Se o trabalho visível/remunerado é desigual, como se organiza o trabalho invisível/não-remunerado? São as mesmas relações de poder que estão em jogo?

Mesmo com tantos questionamentos e lutas do movimento feminista, o trabalho doméstico ainda é visto como parte da natureza feminina, cabendo à mulher conciliar vida familiar e vida profissional.

Se a liberação do tempo das mulheres das tarefas domésticas ganhou força com o avanço da tecnologia e dos aparelhos elétricos, que as liberaram para o trabalho remunerado, é importante destacar, no entanto, que mesmo com todo o avanço tecnológico, as mulheres ainda contam com outras mulheres (diaristas, empregadas domésticas, babás, governantas e etc) que assumem o trabalho doméstico para que estas possam realizar suas atividades profissionais. Hirata e Kergoat (2007) caracterizam este modelo como modelo da delegação.

A inserção no mercado de trabalho reserva ainda para as mulheres um nível de competitividade igual ao dos homens. Mas como competir em condições iguais, ter o mesmo rendimento profissional e disponibilidades extras para viagens, congressos, etc, se a

---

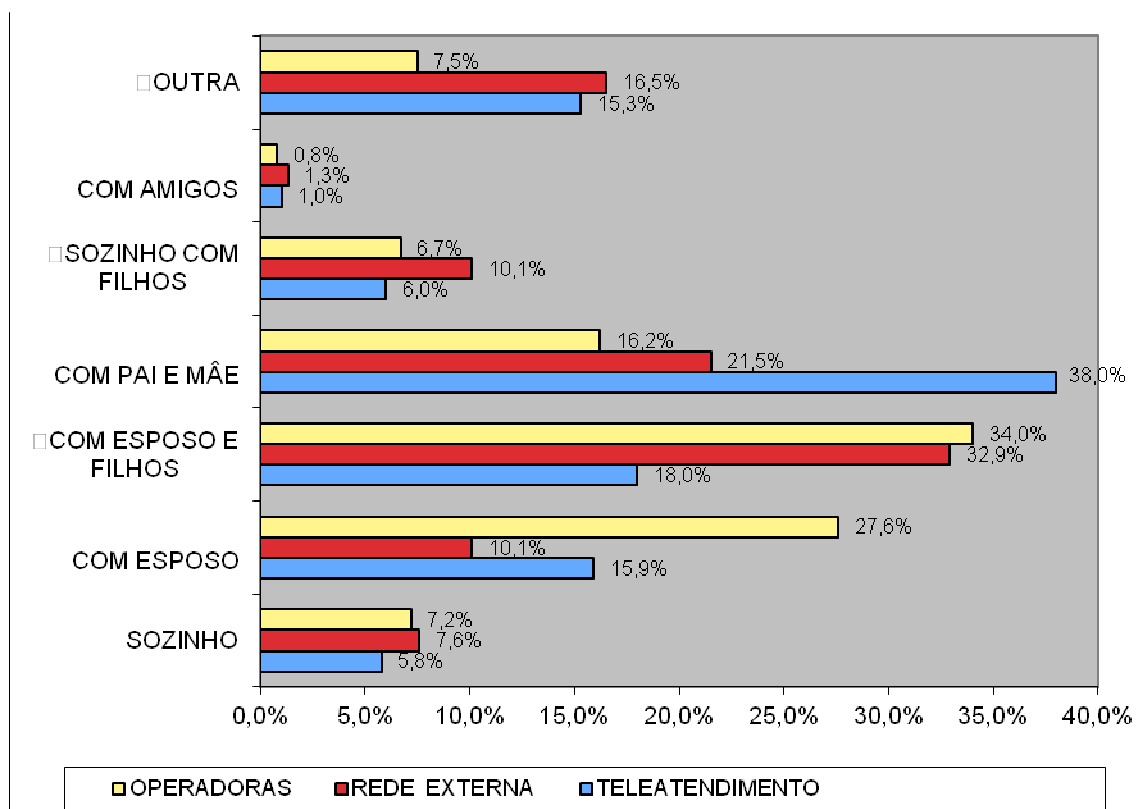
<sup>59</sup>Aluna do Curso de Serviço Social da UFF e bolsista do Projeto de Extensão As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações, coordenado pela prof<sup>a</sup> Maria Cristina Paulo Rodrigues.

mulher ainda é a personagem principal no lar e apontada como a responsável pelo trabalho invisível das tarefas do dia a dia?

A responsabilidade pelo trabalho doméstico é majoritariamente feminina, independente de a mulher estar ou não inserida no mercado de trabalho. Como afirma Ávila (2003) as tarefas reprodutivas vão sendo executadas de forma simultânea dentro do mesmo espaço, criando um ciclo perverso e sem limite de tempo entre as duas formas de trabalho. As mulheres ficam sujeitas à desigualdade da divisão sexual do trabalho, arcando com as conseqüências perversas das incompatibilidades contidas na organização do tempo social.

A pesquisa "As mulheres e o mundo do trabalho nas telecomunicações", iniciou-se em março de 2011. No total foram 1.781 questionários aplicados, sendo 1.646 questionários respondidos por mulheres de diversos setores nas empresas de telecomunicações. A pesquisa analisou o desenho dessa desigualdade entre as trabalhadoras das telecomunicações procurando observar: Quem é o (a) responsável pelas tarefas domésticas em casa? Como é feita a divisão de tarefas no cotidiano familiar? E se as mulheres delegam estas tarefas a outras (os). Para responder a estas perguntas foram considerados três setores: o teleatendimento, a rede externa e as operadoras.

Gráfico 1: Distribuição percentual sobre com quem mora atualmente.



Observamos, no gráfico 1, que no teletendimento a maioria das respondentes ainda reside com os pais. 18,0% delas vivem com esposo e filhos. Na rede externa, a maioria (32,9%) já constituiu família e mora com esposo e filhos. 21,5% das pesquisadas ainda reside com os pais. Nas operadoras, 34,0% reside com esposo e filhos e 27,6% divide o espaço doméstico somente com o esposo.

O número de mulheres morando sozinha ou com amigos é reduzido, nos três setores analisados.

De acordo com os dados da pesquisa percebemos que algumas tarefas cotidianas já não são realizadas exclusivamente pelas mulheres, tais como: cuidar dos parentes doentes, responsabilidade pelo abastecimento de alimentos da casa e lavar pratos. Em todos os setores tais atividades aparecem como sendo divididas entre a mulher e o cônjuge/companheiro.

No teletendimento a responsabilidade com os familiares doentes é uma tarefa que a mulher e cônjuge/ companheiro realizam juntos (48,5%) ou é realizada por outra pessoa da

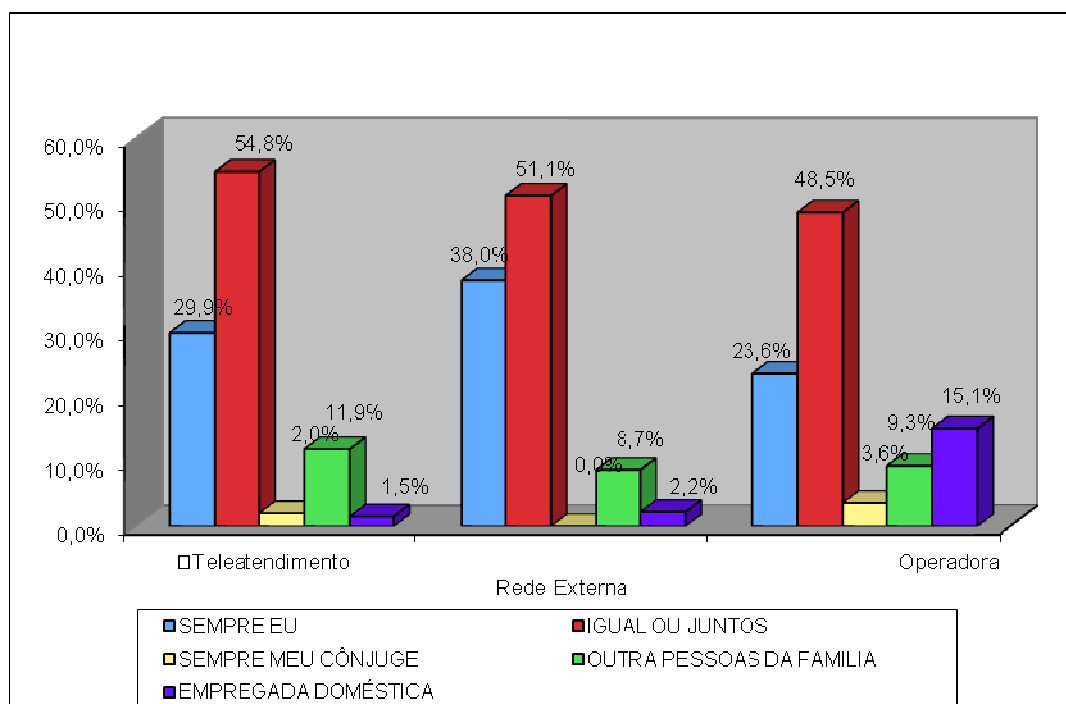
família (25,9% dos casos). 24,3% das entrevistadas declararam que sempre cuidam sozinhas dos familiares doentes.

Tanto na rede externa quanto nas operadoras, o cuidado com os familiares doentes aparece, na maioria das respostas, como sendo responsabilidade da mulher e do seu cônjuge/companheiro, ou sendo realizada somente por mulheres em 25,3% e 24,5%, respectivamente. Observamos que para todos os setores analisados, esta é uma tarefa que o homem dificilmente realiza sozinho.

Notamos que a participação do cônjuge/companheiro torna-se um pouco mais significativa na compra de alimentos para a casa. Para os três setores analisados é uma tarefa feita pela mulher e seu cônjuge/companheiro ou é a mulher que a realiza sozinha (na rede externa e nas operadoras). No teleatendimento, 23,1% responderam que esta tarefa é realizada por outra pessoa da família.

A tarefa de lavar os pratos é dividida de forma igual ou junto entre a mulher e o cônjuge/companheiro nos três setores analisados. No setor de teleatendimento 11,9% responderam que esta tarefa é realizada por outra pessoa da família. Tanto nas empresas de rede externa quanto nas operadoras, quando a tarefa não é dividida entre a mulher e o companheiro, ela é realizada exclusivamente pela mulher, como podemos observar no gráfico 2.

Gráfico 2: Distribuição percentual sobre quem é o responsável por lavar os pratos.



A tarefa de lavar e passar roupas, aparece no teleatendimento como uma atividade realizada igual ou junto pelo casal (38,1%), e 37,9% das respondentes realizam o trabalho só.

Na rede externa, a maioria das pesquisadas realiza o trabalho de forma igual ou junto com seus companheiros com 35,2%. O que nos chama a atenção é o fato das mulheres afirmarem que nunca realizam esta tarefa sozinha. Quando não são realizadas em conjunto, o cuidado com a limpeza dos pratos é feito por outra pessoa da família com 22,0%.

Nas operadoras, assim como acontece na rede, as mulheres declaram que nunca realizam esta atividade sozinha. 36,1% delegam este serviço à empregada doméstica, ou o fazem sempre junto com o cônjuge.

E é neste setor (operadoras) que o nível educacional e, por consequência, os salários são os mais elevados, o que pode justificar a transferência de alguns serviços a empregadas domésticas, por haver a possibilidade financeira de contratar alguém para a realização das tarefas do lar. Uma tendência reduzida nos lares onde as mulheres exercem as atividades do teleatendimento ou da rede externa.

O gráfico 3 mostra a maior participação do cônjuge/companheiro, na realização de apenas uma atividade e refere-se aos consertos realizados em casa, que de forma

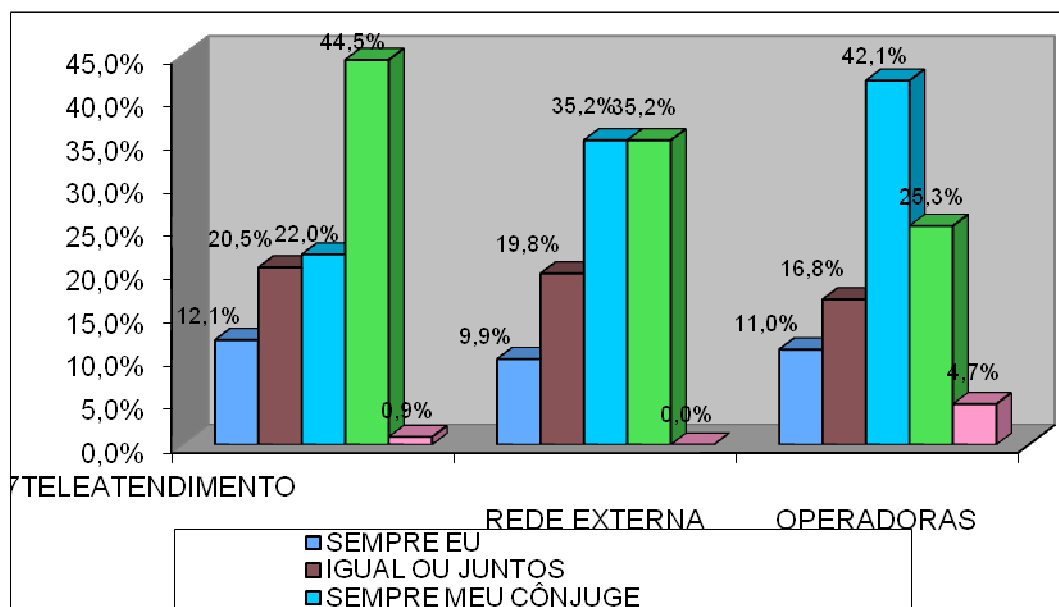


naturalizada em nossa sociedade são vistos como obrigação masculina (consertos elétricos, hidráulicos, etc). É possível afirmar que a naturalização desta atividade masculina no espaço privado, seja projetada também ao espaço público.

As tarefas domésticas estão associadas a uma atividade de reprodução que são relacionadas ao espaço privado, percebidas como algo natural e tipicamente feminino. Os homens realizam as atividades de caráter produtivo, gerador de renda e desenvolvida no espaço público. Segundo Bruschini (2008), a divisão sexual do trabalho passa a ser vista como uma "divisão natural", própria das diferenças biológicas e físicas de homens e mulheres. Por isso cabe ao homem, o trabalho pesado e perigoso.

Na rede externa, no entanto, os consertos são atividades realizadas tanto pelo marido, quanto pelo casal (igual ou juntos) 35,2%.

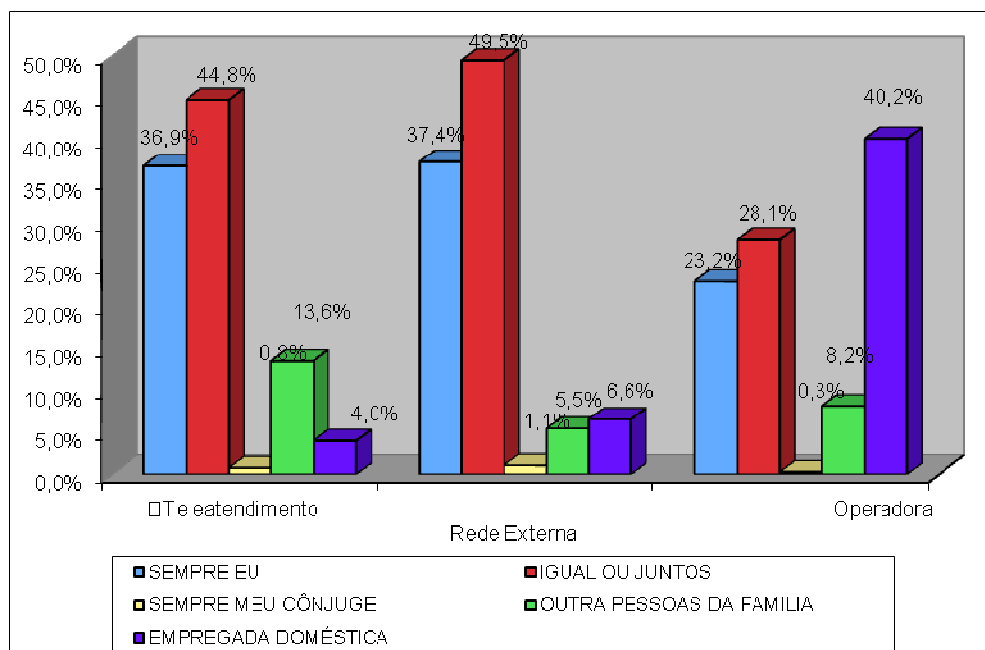
Gráfico 3: Distribuição percentual sobre quem é o responsável pela realização dos consertos de casa.



A limpeza da casa aparece sendo dividida entre marido e mulher, tanto no teleatendimento (44,8%), quanto nas operadoras (49,5%), ou realizadas exclusivamente pelas mulheres, (36,9%) no teleatendimento e 37,4% na rede externa. É possível observar que para todos os setores analisados a participação do homem, de forma isolada, na tarefa

é mínima. Nas operadoras, pelos motivos já citados, esta atividade é delegada de forma mais expressiva, (40,2%) a empregada doméstica.

Gráfico 4: Distribuição percentual sobre quem é o responsável pela limpeza da casa.



Na preparação dos alimentos a pesquisa aponta para um grande percentual de mulheres que desempenham sozinhas esta atividade. Com um número significativo da presença dos parceiros na cozinha (igual ou junto).

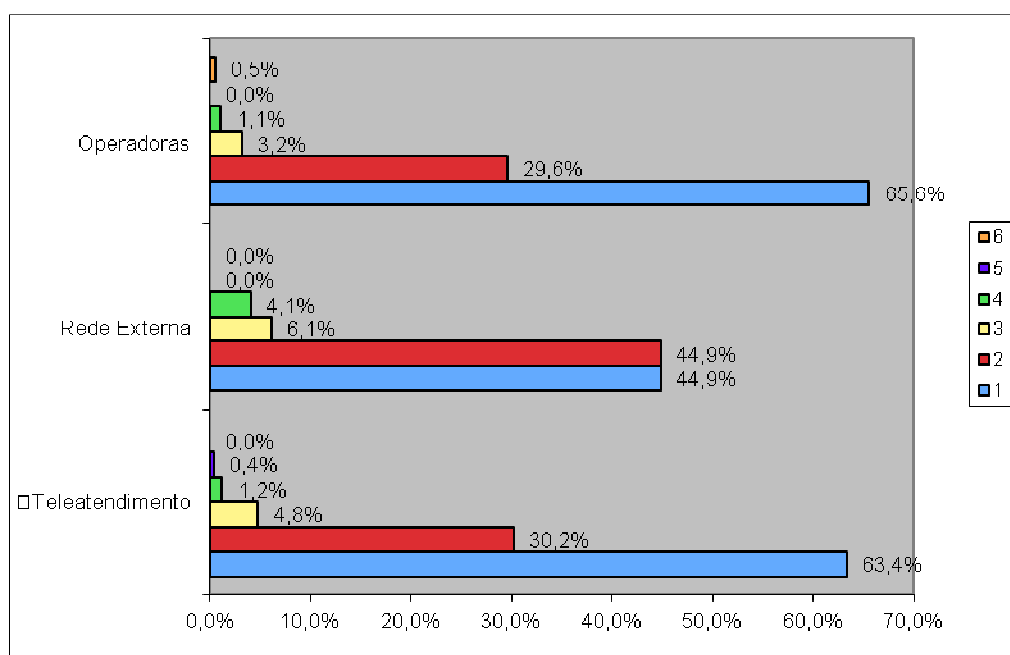
A tarefa de ir ao banco é feminina, quando o setor é o Teatendimento. Enquanto na Rede Externa e nas Operadoras a tarefa é realizada pelas mulheres, juntamente com o marido ou com outras pessoas.

A partir destes dados é possível avaliar que o papel desempenhado por homens e mulheres na divisão do trabalho doméstico, passou por pequenas alterações, mas a responsabilidade pela maior parte das tarefas do lar ainda recai sobre a mulher. Embora as respostas indiquem uma possível divisão de tarefas entre as mulheres e seu cônjuge/companheiro, na prática da vida cotidiana é da mulher a responsabilidade pela manutenção do lar. Isso nos faz pensar que a participação dos homens nas tarefas domésticas pode ser considerada como um pequeno auxílio, nunca assumindo de fato a responsabilidade sobre a atividade.

A presença de crianças no lar também é uma variável importante para o aumento das atribuições femininas, já que a mulher é vista como o elemento central na educação e no cuidado com as crianças.

Nos três setores analisados observamos a formação de famílias reduzidas. Nas operadoras e no teleatendimento a existência de um único filho ultrapassa 60,0% das respostas. Na rede externa 44,9% das entrevistadas responderam ter um ou dois filhos.

Gráfico 5: Distribuição percentual sobre a quantidade de filhos.



O trabalho de ajudar nas tarefas escolares, vestir, dar banho, levar a criança ao médico e dar comida, em todos os três setores analisados, aparece como sendo responsabilidade da mãe. A brincadeira com os filhos, tanto no teleatendimento quanto na rede externa, também é atribuição da mãe (33,3% e 36,0%). Nas operadoras, 36,9% das entrevistadas responderam que na hora da brincadeira com os filhos o tempo é dividido entre o pai e a mãe.

A pergunta sobre a responsabilidade de levar e buscar as crianças na escola nos mostra que esta é a atividade que envolve outras pessoas, embora a presença da mãe ainda seja significativa.

Nas operadoras esta atividade é realizada por outros 25,0% , seguida pela mãe, com 18,8%. Na rede externa, a atividade é desempenhada por outros ou pela mãe, ambos com

21,6%. No teleatendimento, 26,7% das respostas apontam que é uma tarefa realizada pela mãe ou outros, com 23,5%.

Os pais, para todas as atividades observadas como dar banho, colocar para dormir, brincar, levar ao médico pouco participam das tarefas com os filhos. O tempo que os homens dedicam aos filhos é menor que o tempo dedicado pelas mulheres. As desigualdades desta responsabilidade das mulheres nas tarefas domésticas e nos cuidados com os filhos (27,2 horas semanais contra 10,6 horas dos homens, segundo dados de 2007, da Fundação Carlos Chagas), fica evidente a sobrecarga dessas responsabilidades das mulheres em relação aos homens.

A decisão de estar no mercado de trabalho lança para as mulheres um grande desafio, a necessidade de constituir uma rede feminina de apoio e cuidado com as crianças, esteja à mesma dentro da própria família (avós, tias, sogras etc) ou fora dela (babás e creches) e ao mesmo tempo, lutar pela implementação de políticas públicas que atuem nesta questão.

É preciso considerar que o modelo de família patriarcal que historicamente se constituiu no Brasil reflete ainda hoje na identidade feminina, no pensamento sobre o lugar da mulher na sociedade. O desafio que se coloca hoje para entidades e organismos da sociedade civil, dentre eles o movimento sindical, é que assumam efetivamente a defesa da igualdade entre homens e mulheres no mercado de trabalho e na totalidade da vida social.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

ANTUNES, Ricardo. Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.

ÁVILA, Maria Betânia. S. O tempo e o trabalho das mulheres. In: COSTA, A. et. al. (Orgs). Um debate crítico a partir do feminismo: reestruturação produtiva, reprodução e gênero. São Paulo: Editora CUT Brasil, 2002.

BRUSCHINI, C.; RICOLDI, A.M. Articulação trabalho e família: famílias urbanas de baixa renda e políticas de apoio às trabalhadoras. São Paulo/; Fundação Carlos Chagas (Textos FCC, 28). Disponível em:

[http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/textos\\_fcc/arquivos/1436/arquivoAnexado.pdf](http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/textos_fcc/arquivos/1436/arquivoAnexado.pdf). Acesso em/; 30 de junho de 2012. 16 horas.

HIRATA, Helena. Reestruturação Produtiva, Cidadania e Gênero. In: COSTA, A. et. al. (Orgs). Um debate crítico a partir do feminismo: reestruturação produtiva, reprodução e gênero. São Paulo: Editora CUT Brasil, 2002.

HIRATA, Helena e KERGOAT, Daniele. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. Cadernos de Pesquisa, v. 37, n.132, p132,p.595-609, set/dez. 2007.

## **As Trabalhadoras em Telecomunicações e as Relações e Arranjos entre o Tempo de Trabalho Produtivo, Trabalho Reprodutivo e Não Trabalho**

Marina Cortez

A pesquisa “As mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações”, realizada pelo Departamento de Formação do Sinttel-Rio no ano de 2011, analisou, entre outros aspectos, as configurações familiares deste grupo de trabalhadoras, bem como as atribuições, concentrações e compartilhamentos dos afazeres domésticos entre as entrevistadas e as pessoas com quem residem.

Definimos duas variáveis para abordar especificamente questões com esta temática apresentadas às mulheres no questionário, voluntariamente preenchidos em seus locais de trabalho (muitas vezes durante o pouco tempo de intervalo que tinham para o lanche, no caso das teleoperadoras, ou quando já haviam concluído sua jornada), quais sejam, *vive com companheiro / vive sem companheiro*, sobre a qual nos referimos acima, e *tem filhos / não tem filhos*, e realizamos os cruzamentos das questões sempre utilizando estas variáveis. Nosso objetivo era observar se estes diferentes arranjos familiares – mulheres que vivem com companheiro/a e filhos, com companheiro/a e sem filhos, sem companheiro/a e com filhos, sem companheiro/a e sem filhos – trazem consigo tendências identificáveis no que concerne à forma de divisão das tarefas domésticas e, quando aplicável, cuidados com as crianças. Em outras palavras, nos indagamos se há uma configuração familiar específica na qual as tarefas são divididas mais eqüanamente entre os membros do núcleo familiar.

Foram incluídas no grupo das ‘mulheres que vivem com companheiro/a’ inclusive aquelas que declararam morar com outras pessoas além do cônjuge e os filhos, se os houvesse – geralmente mãe, pai, irmãos e sobrinhos.

Para facilitar o entendimento e a fluência do texto, vamos chamar **grupo A** o das mulheres que vivem com companheiro e filhos, **grupo B** aquele de mulheres com companheiro e sem filhos, **grupo C** representando as mulheres sem companheiro e com filhos e, por fim, **grupo D**, que reúne as mulheres sem companheiro e sem filhos (vide quadro 1).

### Quadro 1

Com Filhos	Grupo A	Grupo C
Sem Filhos	Grupo B	Grupo D

Na seção sobre vida doméstica, as trabalhadoras foram primeiramente perguntadas com quem moravam no tempo então corrente. De acordo com os resultados obtidos, subdividimos este grupo total em

dois conjuntos: mulheres que viviam com companheiro/a ou companheiro/a e filhos, por um lado, e todos os outros casos, por outro lado, os quais incluem as opções ‘sozinha’, ‘sozinha com filhos’, ‘com pai e mãe’ e ‘com amigos’. De um universo de 1371 questionários, 644 (47%) foram incluídas no primeiro grupo citado, e 727 (53%) passaram a compor o segundo grupo.

Haja vista que as trabalhadoras das empresas de teleatendimento são em geral muito jovens<sup>60</sup>, presumíamos que parte significativa das respondentes do questionário viveria com os pais, ainda que houvesse outros parentes na casa, o que se confirmou: do total de respostas, 37,3% delas marcaram a opção “com mãe e pai”, número que representa 70,4% se considerarmos apenas o grupo de mulheres que não vivem com companheiro/a.

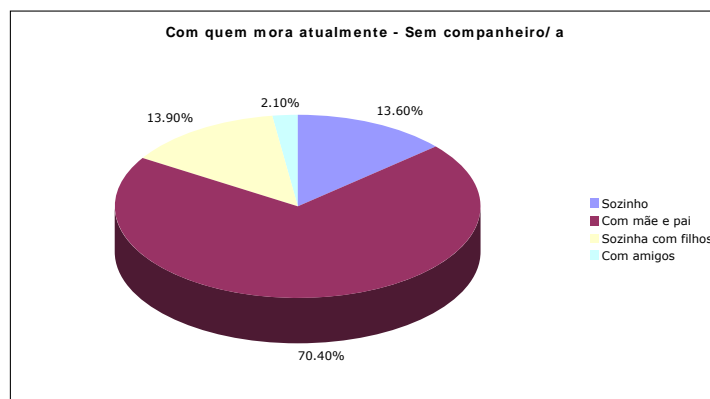
No grupo total, 47% declararam viver com companheiro/a, 7,2% de mulheres declararam viver sozinhas e 1,1% com amigos. Em um universo de 1.371 respostas, 101 pessoas marcaram a opção “sozinha com filhos”, o que representa 7,4% do total.

Podemos então concluir que, dentre o universo pesquisado de mulheres, a maioria não vive com companheiro, e destas, a maior parte vive na casa dos pais. Dentre as mulheres que vivem com companheiro, 55,1% declararam morar também com filhos, e 44,9%, apenas com companheiro/a. No segundo grupo, daquelas que não vivem com companheiro/a, “morar sozinha com filhos” e “morar sozinha” apresentaram a mesma porcentagem, 14%, e apareceram como a segunda situação mais freqüente neste grupo, como se pode observar no gráfico 1:

### Gráfico 1

---

<sup>60</sup>Em 2005, 45% das trabalhadoras no setor de *call center* eram jovens com idades entre 18 e 25 anos (Informações obtidas em <http://www.abt.org.br> apresentadas por Nogueira, 2009, p.190.)



Fonte: Sinttel – Elaboração Marina Cortez

Em seguida, foram apresentadas oito questões que versavam sobre a divisão das tarefas domésticas, quais sejam, lavagem de roupa, pequenos consertos em casa, cuidados com familiares doentes, compra de comida, limpeza da casa, cozinha, lavagem dos pratos e pagamento de contas no banco. A igualdade de gênero e os modelos de família são vetores usados por várias autoras e autores para discutir o tema da modernidade, à medida que servem como importante referencial para medir o nível de igualdade em determinada sociedade<sup>61</sup>. Os modos como a convivência familiar e conjugal se configuram em uma dada sociedade e em dado tempo são indícios essenciais para a compreensão de como estão colocadas as relações sociais de gênero e também as relações sociais como um todo naquele grupo social. A divisão das tarefas domésticas e cuidados com os filhos (que veremos a seguir) é um termômetro muito expressivo do nível de igualdade de gênero: não apenas o que mulheres e homens de forma geral declaram fazer em casa, mas também como veem a participação dos demais moradores daquele núcleo familiar e, mais ainda, como *acham que deveria ser feita* esta divisão, e se buscam ou não discutir tais questões naquele núcleo, são, todos estes, indícios importantes para se compreender a relação entre trabalho produtivo e reprodutivo.

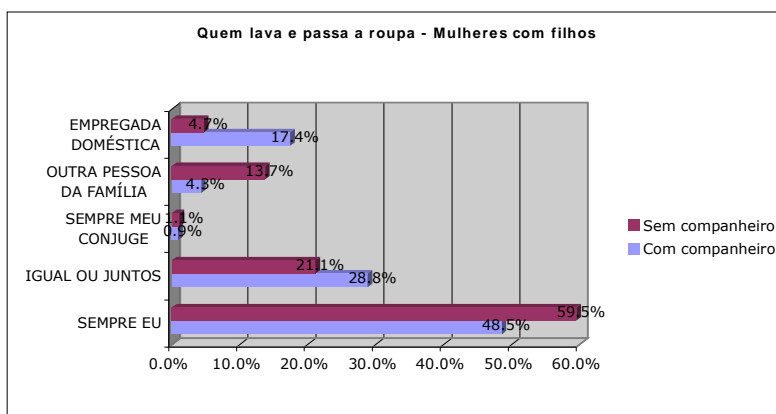
Se nos voltarmos às estatísticas sobre os questionários, observamos uma significativa diferença entre a porcentagem de mulheres com filhos e mulheres sem filhos que declararam serem as únicas responsáveis (“sempre eu”) pela tarefa de lavar e passar roupa, com expressiva maior carga de trabalho para aquelas que

<sup>61</sup>Araújo, C. e Scalon, C, 2005.



moravam com crianças. As mulheres do grupo C, com filhos e sem companheiro/a, somaram o maior percentual de acúmulo da tarefa, com 59,5%. Mulheres com filhos e com companheiro (grupo A) totalizaram 48,5%. Se observarmos o gráfico 4, o resultado do grupo B, aquele das mulheres com companheiro e sem filhos, foi de 38,7%, enquanto mulheres sem companheiro e sem filhos apresentaram o menor percentual, 24,8%. Este último resultado, já esperado, condiz com o fato de 70,4% das mulheres sem companheiro viverem com os pais, domicílios nos quais, provavelmente, a mãe e/ou demais moradores também se encarregam das tarefas domésticas<sup>62</sup>.

**Gráfico 2**

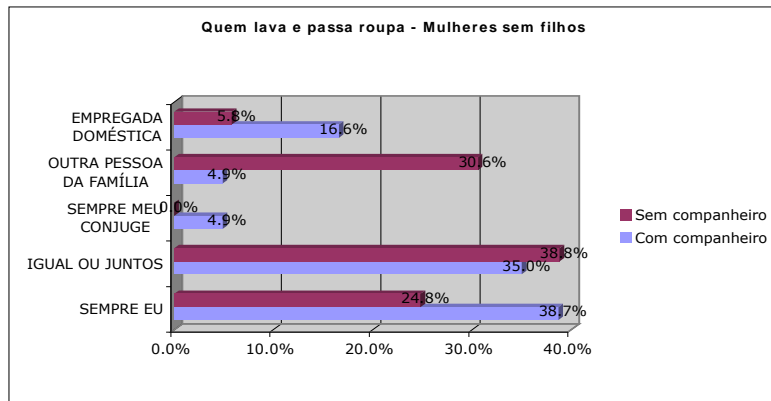


Fonte: Sinttel – Elaboração Marina Cortez

Se prosseguirmos a análise do grupo de mulheres sem companheiro ou filhos, vemos que 30,6% declararam que a tarefa era responsabilidade de outro membro da família, enquanto 38,8% das respostas foram “igual ou juntos”, o que nos possibilita inferir que a divisão da responsabilidade da lavagem de roupa em seus núcleos familiares é a mais equânime dentre os quatro grupos. Adiante vamos ter a oportunidade de comparar essas estatísticas àquelas das outras tarefas, a fim de investigar se este é um padrão que se repete.

**Gráfico 3**

<sup>62</sup>Como relata Maria, teleoperadora da Mark entrevistada por Nogueira (2009), ao falar sobre a divisão das tarefas em sua casa: “Quando é necessário o meu irmão ajuda. No caso, só é dividida para mim e para minha mãe, então quando é necessário ele ajuda. E o meu pai, como eu lhe disse, ele é sossegado. Ele quer descansar. Como ele trabalha também bastante, ele tem horário para entrar e não tem para sair, então nos dias que ele está em casa de folga, ele prefere ficar descansando.” (p.208)



Fonte: Sinttel – Elaboração Marina Cortez

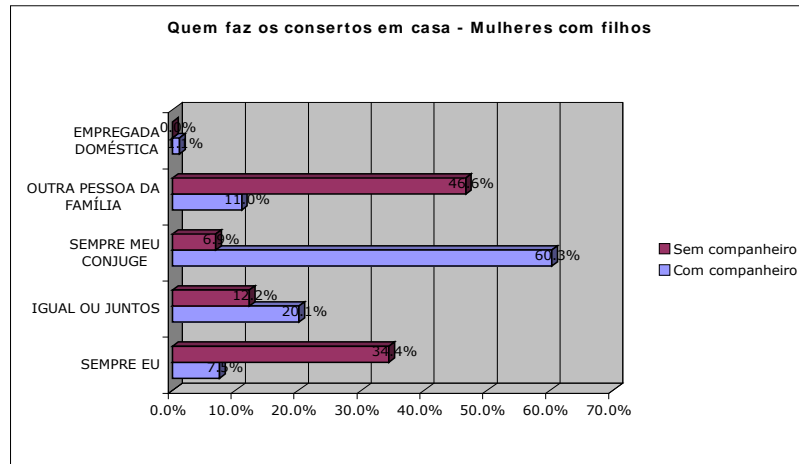
No grupo A, com companheiro e filhos, o percentual de divisão da tarefa entre os moradores da casa é de 28,8%. A seguir, a porcentagem mais significativa, 17%, é a que atribui as tarefas às empregadas domésticas. O grupo C, mulheres sem companheiro e com filhos, apresentou um valor bastante inferior, 4,7%. Acreditamos que um dos fatores que contribuem para esta diferença é o fato das mulheres do grupo C possivelmente não contarem com a mesma renda do que as do grupo A, cujos companheiros provavelmente contribuem financeiramente para a manutenção daquele núcleo familiar.

Não estamos afirmando, entretanto, que as mulheres que vivem com filhos e sem companheiro não têm nenhuma outra fonte de renda, além do fato em si do companheiro morar com a mulher e os filhos não significar necessariamente contribuição financeira de sua parte. Nesse caso, é patente a diferença entre os grupos A e C no que se refere à porcentagem de respostas “outras pessoas na família”: no caso deste grupo, foram expressivos 13,7%, e daquele, apenas 4,3%. Grosso modo, pode-se dizer que as porcentagens inverteram-se, em comparação a “empregadas domésticas”. As mulheres do grupo D, sem companheiro e sem filhos, por sua vez, contam com mais que o dobro, percentualmente, com outras pessoas da família responsáveis por esta tarefa (30,6%).

Ao analisarmos os dados sobre quem realiza os consertos necessários em casa, mais de 60% das entrevistadas dos grupos A e B, com companheiro, declararam que seus cônjuges responsabilizam-se por essa atividade: 60,3% e 62,6%, respectivamente. Nestes mesmos grupos, apenas 7,5% e 3,7%, respectivamente, encarregavam-se elas mesmas da tarefa.

Realizavam juntos a seus cônjuges 20,1% (grupo A) e 20,2% (grupo B), enquanto “outras pessoas da família” representavam em média 10% das respostas. Vide gráficos 4 e 5.

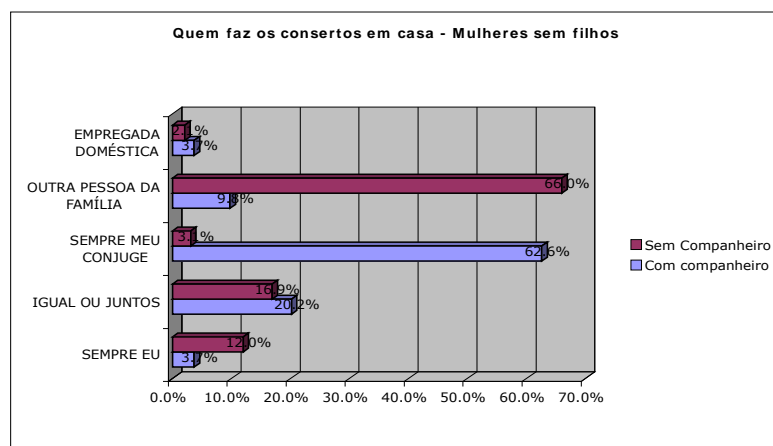
**Gráfico 4**



Fonte: Sinttel Elaboração Marina Cortez

No grupo das mulheres sem companheiro e sem filhos (D), 66% delas disseram que “outras pessoas da família” executam esta tarefa, porcentagem muito próxima às respostas dos grupos A e B em relação aos cônjuges; uma hipótese é que, como os reparos em casa são tradicionalmente considerados tarefa masculina, os homens que aí residem ou parentes e amigos próximos os realizam na maioria das vezes – sendo eles companheiros, pais, irmãos, tios etc.

**Gráfico 5**



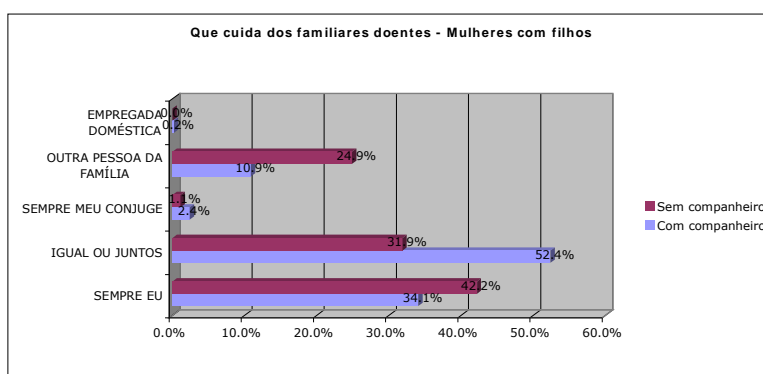
Fonte: Sinttel Elaboração Marina Cortez

No grupo C, 46,6% das mulheres sem companheiro e com filhos declaram que “outra pessoa da família” realiza a tarefa; as respostas “sempre eu”, todavia, chegam a

34,4%, expressivamente acima das mulheres com companheiro, com ou sem filhos, e daquelas do grupo D, no qual 12% declararam realizar os consertos elas mesmas.

Quando perguntadas sobre quem se encarrega de cuidar dos familiares doentes, há uma notável discrepância entre o conjunto de mulheres com filhos e aquelas sem filhos: no grupo A, com companheiro e filhos, 34,1% encarregam-se elas mesmas da tarefa, enquanto 42,2% no grupo C, sem companheiro e com filhos, o fazem (vide gráfico 6):

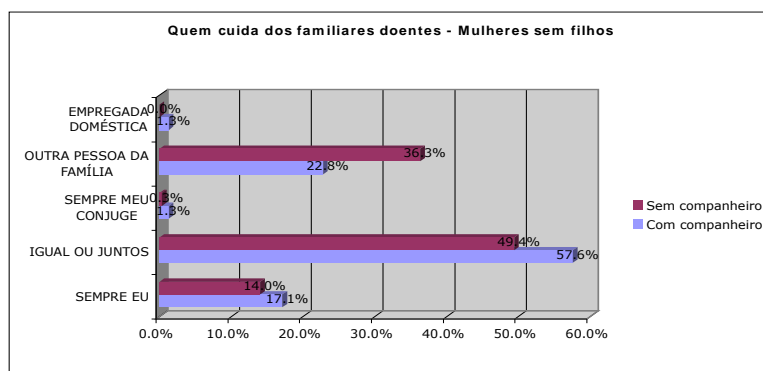
**Gráfico 6**



Fonte: Sinttel – Elaboração Marina Cortez

Ao mesmo tempo, apenas 17,1% das mulheres sem filhos e com companheiro declararam “sempre eu” neste quesito e ainda menor foi a porcentagem entre as mulheres do grupo D: 14%. A opção “igual ou juntos” apareceu mais expressivamente no grupo de mulheres com companheiro e sem filhos (57,6%) e menos expressivamente no grupo sem companheiro e com filhos (31,9%). O grupo (sem companheiro ou filhos) foi o que declarou mais frequentemente que a atividade é feita “por outra pessoa da família”, em 36,3% dos casos, como consta no gráfico 7.

**Gráfico 7**



Fonte: Sinttel – Elaboração: Marina Cortez

Quando indagadas sobre quem compra comida, 58,5% das mulheres do grupo C, sem companheiro e com filhos, declararam ser responsáveis pela função, o que representa o maior número de respostas “sempre eu” entre os quatro grupos; a porcentagem menos expressiva se deu no grupo B, onde apenas 14,7% declararam o mesmo. Nesta mesma questão, 64,3% das mulheres com filhos e companheiro e 71,2% daquelas sem filhos e com companheiro dizem realizar a tarefa com tanta frequência ou junto a seus cônjuges. Portanto, também nesta questão nos deparamos com a indicação de que o grupo de mulheres que mais frequentemente encarregam-se elas mesmas das tarefas domésticas são aquelas não vivem com companheiro e têm filhos.

As mulheres sem companheiro ou filhos são as que menos declararam comprar comida para a casa, relatando que a responsabilidade pela tarefa é de outra pessoa da família em 40,9% dos casos. São inexpressivos as porcentagens de mulheres que contam com o serviço de uma trabalhadora (“empregada doméstica”) nos quatro conjuntos analisados.

**Tabela 1**

Mulheres com filhos	I		II		III		IV		V	
	Com comp.	Sem comp.	Com comp.	Sem comp.	Com comp.	Sem comp.	Com comp.	Sem comp.	Com comp.	Sem comp.
Sempre eu	18,2%	58,5%	43,3%	59,3%	50,3%	46,6%	33,7%	42%	32,8%	63%
Igual ou juntos	64,3%	26,1%	34,2%	25,9%	33,2%	25,8%	51,7%	41,3%	50,2%	27,1%
Sempre meu cônjuge	15%	0,5%	0,9%	0,5%	3,7%	0,8%	3,4%	0,8%	14,7%	0,4%
Outra pessoa da família	1,8%	13,8%	2,3%	8,5%	3,7%	23,5%	3%	12,1%	2,3%	9,5%
Empregada doméstica	0,7%	1,1%	19,4%	5,8%	9,2%	3,4%	8,2%	3,8%	--	--

I. Quem compra comida; II. Quem limpa a casa; III. Quem cozinha; IV. Quem lava os pratos; V. Quem vai ao banco pagar as contas

Nas perguntas relativas à limpeza da casa (II), lavagem de pratos (IV) e pagamento de contas no banco (V), o grupo das trabalhadoras sem companheiro e com filhos (C) novamente aparece mais exclusivamente responsável pelas tarefas, em comparação aos demais grupos. Na questão sobre quem se encarrega de fazer a comida em casa, ademais, o grupo A e o C apresentam porcentagens muito próximas na opção “sempre eu”, com 50,3 e 46,6%, respectivamente.

Por outro lado, as trabalhadoras com companheiro, especialmente aquelas com filhos, são as que mais frequentemente declaram que os afazeres são feitos conjuntamente ou divididos entre os moradores da casa.

**Tabela 2**

Mulheres sem filhos	I		II		III		IV		V	
	Com comp.	Sem comp.	Com comp.	Sem comp.	Com comp.	Sem comp.	Com comp.	Sem comp.	Com comp.	Sem comp.
Sempre eu	14,7%	20%	34,4%	23%	48,1%	16,5%	22,4%	21,2%	26,4%	40,8%
Igual ou juntos	71,2%	38,2%	42,9%	47,9%	36,4%	37,5%	65,8%	55,6%	51,5%	32,9%
Sempre meu cônjuge	11,7%	0,3%	1,8%	0%	9,3%	0,7%	6,8%	0,5%	19%	0,7%
Outra pessoa da família	1,2%	40,9%	0,6%	22,1%	1,2%	42,2%	0,6%	19,8%	2,5%	25,5%
Empregada doméstica	1,2%	0,6%	20,2%	7,1%	4,9%	3,1%	4,3%	2,9%	0,6%	0%

I. Quem compra comida; II. Quem limpa a casa; III. Quem cozinha; IV. Quem lava os pratos; V. Quem vai ao banco pagar as contas

É apenas na questão sobre quem compra comida para casa (I) e quem paga as contas no banco (V) que observamos um maior número de respostas “sempre meu cônjuge” por parte das mulheres com companheiros. As mulheres sem companheiro ou filhos atribuíram a compra da comida em 40,9% dos casos, e a preparação dos alimentos em 42,2% dos casos a “outra pessoa da família”, enquanto a única atividade que aparece mais expressivamente como responsabilidade da empregada doméstica é a limpeza da casa para o grupo B – mulheres com companheiro e sem filhos.

O tempo do não-trabalho, aquele que “sobra” depois da realização das atividades produtivas e que é usado para o descanso e lazer, é fruto de transformações nas relações sociais de produção: conquistas trabalhistas e regulamentação dos contratos de trabalho ou flexibilização das leis do trabalho, por exemplo, que têm influência sobre a ampliação ou a redução deste tempo. Maria Betânia Ávila pergunta-se,

Onde está, portanto, o tempo para os cuidados necessários para manter a vida da coletividade humana, isto é, para o desenvolvimento das tarefas que garantem a alimentação, o abrigo, a vestimenta, a educação, a saúde e o aconchego?<sup>63</sup>

E a autora prossegue sua reflexão:

<sup>63</sup> Ávila, pp. 38/39.

Esse tempo, que não é percebido como parte da organização social do tempo, é retirado da vida das mulheres como parte das atribuições femininas, determinadas pelas relações de poder de gênero. (...) É aí que se produz a dupla jornada, onde as tarefas da reprodução são entendidas como não portadoras de valor social.<sup>64</sup>

Por um lado, não se pode negar que a participação masculina nas tarefas domésticas e especialmente nos cuidados com os filhos vem aumentando nos últimos anos. No entanto, o robustecimento de uma cultura mais igualitária e o aumento da participação masculina na organização do lar e na vida cotidiana das crianças parece caminhar em marcha lenta, em descompasso com as crescentes atribuições femininas no público e no privado, se considerarmos as últimas quatro ou cinco décadas. As expressivas taxas de crescimento da população feminina economicamente ativa, citadas por diversas autoras<sup>65</sup>, não foram acompanhadas por um aumento proporcional da participação masculina na vida familiar, e as mulheres de forma geral passaram a ter de encarar uma dupla jornada de trabalho, na esfera produtiva e na reprodutiva. Este processo já foi plenamente explicitado pela literatura sociológica e não há necessidade de nos estendermos neste tema; para nós é importante ressaltar, apenas, que esta mudança acarretou uma ainda maior diminuição do tempo livre feminino.

Vale pontuar que passar a atuar na esfera produtiva, além da reprodutiva, não foi a única consequência do grande fluxo de mulheres ao mercado de trabalho ao longo da segunda metade do século XX: esta transformação possibilitou uma revolução nas antigas configurações das relações sociais de gênero e, subjetivamente, representou a possibilidade da população feminina forjar uma nova identidade e imaginar-se atuando, e efetivamente fazê-lo, na esfera pública, reposicionando-se politicamente e buscando cada vez mais autonomia das clássicas figuras masculinas, perpetuadoras das iniquidades de gênero.

As questões sobre vida familiar presentes no questionário eram aplicáveis às mulheres que declaravam residir com uma ou mais crianças, ainda que as entrevistadas não fossem necessariamente genitoras das mesmas. Optamos por esta abordagem por compreendermos que as configurações familiares são plurais, e que

---

<sup>64</sup>Ávila, pp. 38/39.

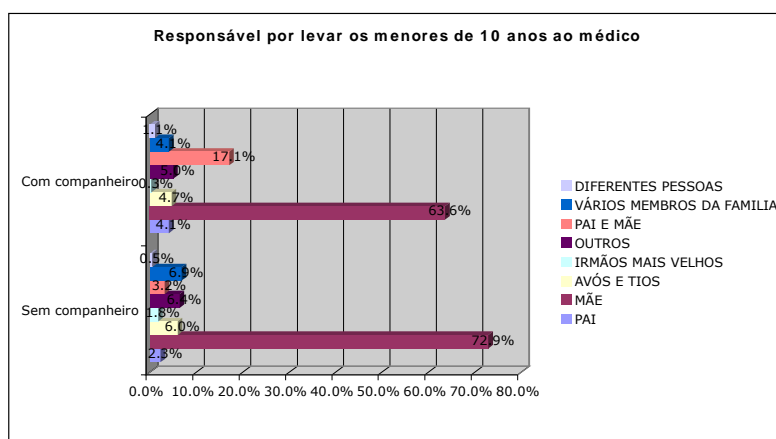
<sup>65</sup> Margaret Maruani, Claudia Mazzei Nogueira, Helena Hirata etc.

freqüentemente enteados, sobrinhos ou irmãos mais jovens são também responsabilidade das mulheres trabalhadoras.

Logo, buscamos um enfoque mais abrangente, a fim de abarcar o maior número possível de casos onde as entrevistadas efetivamente dedicassem seu tempo fora do ambiente laboral ao cuidado com estas crianças. Novamente, os questionários válidos foram divididos em dois grupos: mulheres que residem com companheiro/a e mulheres que residem sem companheiro/a.

Podemos observar no gráfico 8, relativo às respostas sobre o(s) responsável(s) por levar as crianças menores de 10 anos ao médico, uma grande concentração da responsabilidade sobre as mães: 63,6% no caso das mulheres com companheiro e 72,9% em se tratando das mulheres sem companheiro. Naquele grupo, a segunda situação mais freqüente (resposta “pai e mãe”) corresponde a diminutos 17,1%, enquanto neste grupo a segunda resposta que mais aparece é “avós/tios” (6%).

**Gráfico 8**

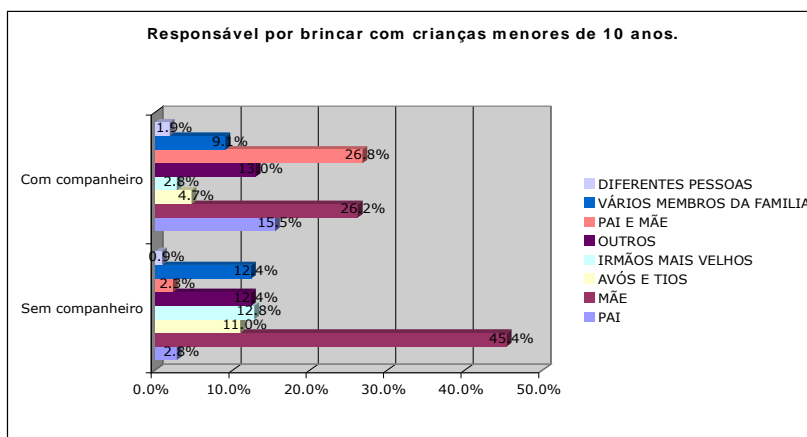


Fonte: Sinttel – Elaboração Marina Cortez

A maior freqüência de participação paterna no caso das mulheres com companheiro é detectada na questão “responsável por brincar com crianças menores de 10 anos” (15,5%), e “pai e mãe” têm uma participação de 26,8%. Ainda assim, as estatísticas nos revelam que em 26,2% dos casos apenas a mãe envolve-se em atividades lúdicas com os filhos (vide gráfico 9).

**Gráfico 9**





Fonte: Sinttel – Elaboração Marina Cortez

Contudo, em se tratando das mulheres que não vivem com companheiro, somente 2,8% dos pais exclusivamente encarregam-se desta atividade, e “pai e mãe” tem ocorrência de 2,3%, enquanto 45,4% das mães brincam com seus filhos. É na tarefa de levar e pegar os menores de 10 anos na creche ou escola que a participação dos pais é mais expressiva neste mesmo conjunto de entrevistadas: 6,2%, o que é menos representativo que as respostas “mãe” (38,8%), “avós/tios” (23,4%), “outros” (15,3%), “irmãos” (7,2%) e “vários” (6,7%). No grupo das mulheres com companheiro, a participação do genitor dobra (13,3%), mas ainda é menor que “outros” (27,2%), “mãe” (16,2%), “pai e mãe” (15,3%).

Feitas as ressalvas acima, onde apresentamos as atividades nas quais os pais ou outras pessoas da família envolvem-se com mais freqüência nos cuidados cotidianos com as crianças, as demais questões<sup>66</sup> nos indicam que as mães ainda são as principais responsáveis por tais tarefas, ainda que contem grandemente com o auxílio de avós, tios, irmãos mais velhos ou outras pessoas (como empregadas domésticas, babás ou vizinhos). A participação, seja exclusiva, seja ao lado da mãe, dos progenitores das crianças é extremamente pouco representativa. Tanto é que, quando não estão na escola ou creche, as crianças ficam mais frequentemente com avós e tios (52,5% para mulheres com companheiro e 49,7% para as sem companheiro), diferentes pessoas (22,7% e 14,2%, respectivamente) e mães sem companheiro (21,8%).

<sup>66</sup>Apareciam no questionário as seguintes atividades: responsável por vestir e dar banho nos menores de 10 anos, dar comida, brincar, levar ao médico, por para dormir, levar e pegar na creche/escola e ajudar nas tarefas escolares.

Se a utilização do tempo é, também ela, definida pelo modo de produção no qual estamos inseridos, as relações produtivas determinam em grande medida a forma como ele é medido, organizado e distribuído, e molda, em última análise, o ritmo no qual se desenrola a vida.

Em uma sociedade capitalista, as distintas formas de organização temporal também carregam marcas das relações desiguais de classe e gênero<sup>67</sup>, e analisar a disponibilidade ou escassez e os distintos usos do tempo para homens e mulheres pode ser uma fonte interessante de compreensão de como se dá a organização social da família, com seus membros que não atuam apenas como prole, cônjuges ou genitores, mas deparam-se com o desafio cotidiano de conciliação destes papéis com aquele de vender sua força de trabalho para garantir a manutenção e reprodução individual e/ou do núcleo familiar.

Muitas são as pesquisas, não apenas esta promovida pelo Sinttel-Rio, à qual nos remetemos, que evidenciam como o tempo do trabalho e o tempo do não trabalho de homens e mulheres organizam-se de formas distintas e, via de regra, desiguais: o acúmulo de tarefas a ser realizadas pelas trabalhadoras quando estas deixam seus postos de trabalho e retornam a suas casas empobrece em termos quantitativos e qualitativos seu tempo livre que, no caso dos homens, é em geral utilizado em atividades de lazer e socialização.

A pobreza é pobreza de realização das possibilidades criadas pelo próprio homem para sua libertação das carências que o colocam aquém do possível. Numa sociedade e num tempo de abundâncias possíveis, inclusive e especialmente abundância de tempo para o desfrute das condições de humanização do homem, em que a necessidade de tempo de trabalho é imensamente menor do que era há um século, uma das grandes pobreza é a pobreza de tempo.<sup>68</sup>

Deparamo-nos com uma espiral constantemente ascendente de criações tecnológicas que são colocadas no mercado com a promessa de poupar o tempo daquelas que se encarregam das tarefas domésticas. Os apetrechos tecnológicos não

---

<sup>67</sup>Ávila, p.38.

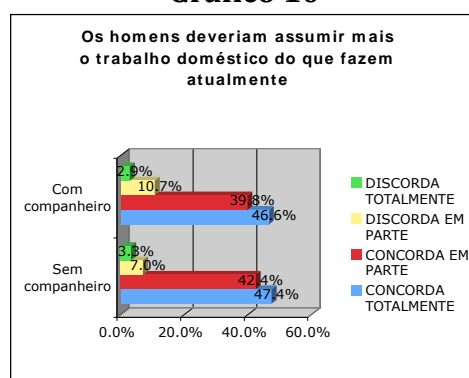
<sup>68</sup>Martins, 2000 in Ávila:2002.

parecem, no entanto, cumprir sua promessa e liberar (grande) parte do tempo anteriormente usado nas tarefas domésticas e cuidado com os filhos.<sup>69</sup>

“Mais que desencontro entre o tempo novo trazido pelas tecnologias e as formas de organizar as jornadas de trabalho, há uma re-apropriação pelo capital do tempo das mulheres que reequaciona o velho e o novo nas formas de uso do tempo.”<sup>70</sup>

As próximas perguntas foram incluídas no questionário com o objetivo de delinear as opiniões das respondentes sobre as divisões das tarefas em casa. Elas deveriam assinalar se “concordavam totalmente”, “concordavam em parte”, “discordavam em parte” ou “discordavam totalmente” com a afirmação: “os homens deveriam assumir mais o trabalho doméstico do que fazem atualmente”.

**Gráfico 10**



Fonte: Sinttel – Elaboração própria

Um total de 86,4% e 89,8% das mulheres com e sem companheiro, respectivamente, concordavam totalmente ou em parte com a afirmação. Tal resultado não é surpreendente, já que vimos anteriormente que as mulheres seguem sendo as principais encarregadas dos afazeres domésticos. Ademais, sugerimos a hipótese de que muitas respondentes declararam realizar as tarefas domésticas dividindo-as igualmente ou junto a seus companheiros ou pais mesmo nos casos onde esta divisão não ocorre de forma plenamente igualitária; em outras palavras, como a

<sup>69</sup>Adrian Forty cita pesquisas realizadas em 1950 e 1970 com donas-de-casa em tempo integral na Inglaterra que mostraram que naquele ano, gastavam uma média de 70 horas por semana com o trabalho doméstico; neste, o tempo médio havia aumentado para 77 horas. O autor explica que a tendência não era utilizar o tempo liberado pela nova tecnologia em momentos de lazer, mas para produzir mais bens ou serviços do mesmo tipo dos que já eram produzidos anteriormente pelas donas-de-casa.

<sup>70</sup>Ávila, 2002: pp. 42/43.

manutenção do lar é uma atribuição tradicionalmente feminina, a participação masculina nessas tarefas, em qualquer dimensão que ela se dê, tende a ser especialmente valorizada seja por mulheres, seja por homens. Assim afirmam Celi Scalon e Clara Araújo:

(...) sobretudo entre os homens, permanece como percepção uma necessidade pragmática relacionada com a escassez orçamentária e uma idéia de trabalho que é aceita, mas com a conotação de 'auxiliar', embora de fato não o seja. Tal percepção acompanha a aceitação do trabalho feminino, mas isso não significa necessariamente em uma alteração das representações simbólicas e afetivas acerca dos lugares prioritários de homens e mulheres.<sup>71</sup>

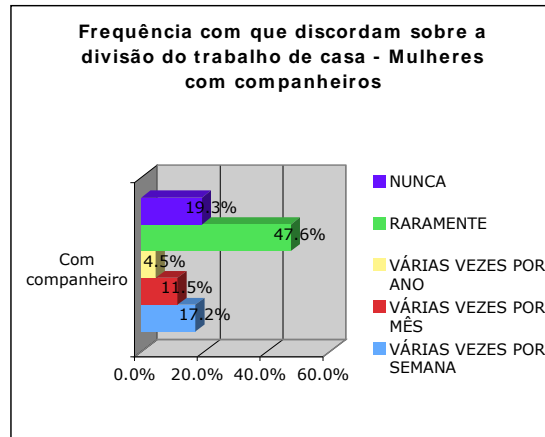
Podemos inverter o raciocínio das autoras e aplicá-lo ao trabalho doméstico eventualmente realizado pelos homens: assim como o trabalho produtivo feminino ainda é encarado como um reforço no orçamento familiar, o trabalho masculino na esfera reprodutiva é tido como uma “ajuda” ou até mesmo como uma “gentileza” feita para com as mulheres, “verdadeiras responsáveis” por aquele domínio. Vale ressaltar, no entanto, que não é possível afirmar tal suposição, já que nos parece problemático depreender de um questionário em sua maior parte objetivo e auto-aplicado tais percepções e, por isso, deixamos esta questão como sugestão para uma futura abordagem e aprofundamento.

Apenas as trabalhadoras com cônjuge foram solicitadas a responder com que frequência elas e seus companheiros discordam da divisão dos afazeres domésticos e, surpreendentemente, 19,3% responderam “nunca” e 47,6%, “raramente”. Apenas 17,2% delas declararam discutir a questão várias vezes por semana em casa. Estes números parecem bastante contraditórios se comparados àqueles do gráfico 10, onde 86,4% declararam que concordavam totalmente ou em parte com a afirmação de que os homens deveriam envolver-se mais com os afazeres domésticos.

### **Gráfico 12**

---

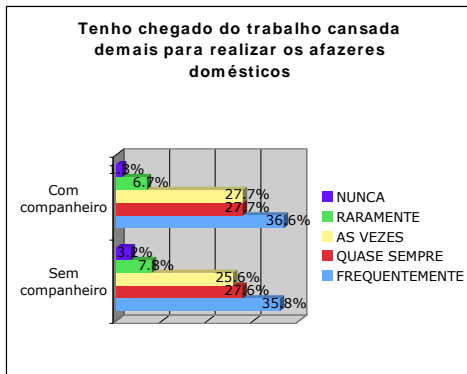
<sup>71</sup>2005, pp.33,34.



Fonte: Sinttel – Elaboração: Marina Cortez

A seguir foram apresentadas quatro perguntas com o objetivo de mapear a interferência entre o trabalho produtivo e a vida familiar e doméstica das trabalhadoras no que diz respeito ao cansaço gerado, concentração e dedicação. Seleccionamos duas dessas perguntas, que nos pareceram mais significativas para nossa análise:

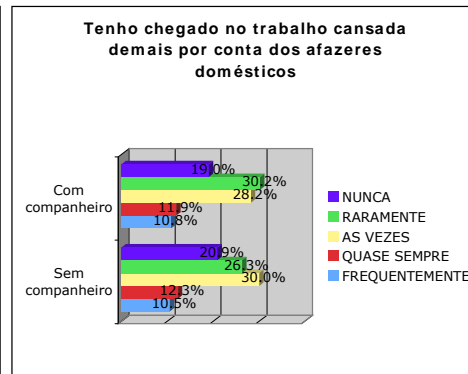
**Gráfico 13**



**14**

Fonte: Sinttel – Elaboração: Marina Cortez

**Gráfico**



Nos gráficos 13 e 14 nota-se que a maioria das trabalhadoras com e sem cônjuge declarou chegar cansada demais do trabalho quase sempre (27,6%, em média) ou frequentemente (36,2%, em média), enquanto apenas 11,3% delas, em média, declararam chegar ao trabalho quase sempre ou frequentemente cansadas demais para “fazer as coisas certo” por conta dos afazeres domésticos. Uma significativa quantidade delas declarou raramente chegar ao trabalho cansada demais (28,2% em média), e 20% delas disseram nunca encontrarem-se nesta situação.

Sobre o grau de satisfação com a vida familiar, as entrevistadas foram solicitadas a optar entre: “muito satisfatório”, “satisfatório”, “nem satisfatório nem insatisfatório”, “insatisfatório” ou “muito insatisfatório”. Quase a metade delas declararam estar muito satisfeitas ou satisfeitas, com pequenas variações entre os grupos: aquelas com cônjuge e sem filhos somaram o maior percentual destas respostas, com 45,9%, e as mulheres sem cônjuge e com filhos, o menor percentual: 39,4%. As respostas “nem satisfatório, nem insatisfatório” variaram de 6,2 a 14,8%, e declarações de insatisfação representaram no máximo 4,6% (no grupo de mulheres sem companheiro ou filhos).

Por fim, as entrevistadas foram solicitadas a refletir sobre a seguinte questão: “Se você pudesse mudar alguma coisa na sua vida para melhorar a relação entre trabalho profissional e vida familiar, qual situação escolheria?” <sup>72</sup>

**Tabela 3**

	Com companheiro	Sem companheiro
Poder ficar mais tempo em casa para cuidar dos filhos	23,7%	10,6%
Ter mais tempo para a vida familiar	17,3%	13,8%
Trabalhar mais para ter mais dinheiro	3,7%	9,7%
Ter mais tempo para estar com o cônjuge	6,4%	1,2%
Ter mais tempo para descanso	5,4%	11,5%
Ter maior participação do cônjuge nas tarefas domésticas	1,2%	0,2%
Ter mais tempo para a formação profissional e estudo	18,5%	32,1%
Poder atribuir tarefas a uma empregada doméstica	1,9%	0,9%
Tempo e dinheiro para ter lazer com a família	21,9%	20,1%

Elaboração própria

As prioridades de mulheres com e sem cônjuge aparecem de forma profundamente distinta na opção mais frequentemente marcada: se para as primeiras, “poder ficar mais tempo em casa para cuidar dos filhos” é a opção mais freqüente, para estas, a formação profissional e os estudos são o elemento primordial

<sup>72</sup>Solicitamos que fossem escolhidas três opções, em ordem de prioridade, dentre nove alternativas. A fim de simplificar a análise, optamos por utilizar aqui unicamente as estatísticas referentes às alternativas eleitas como “primeira opção”.

para melhorar as relações entre vida profissional e vida familiar. Para ambos os grupos, ter mais tempo e dinheiro para ter lazer com a família figura como a segunda opção, com, em média, 21%; a terceira alternativa mais freqüente é, para as mulheres com cônjuge, ter mais tempo para a formação profissional, enquanto ter mais tempo para a vida familiar é a opção das mulheres sem companheiro. Poder ter mais tempo para o descanso aparece em quarto lugar para este grupo, enquanto aquelas com companheiro elegem esta opção apenas em sexto lugar. Ter uma maior participação do cônjuge na execução das tarefas domésticas foi escolhida em apenas 1,2% dos casos dentre o grupo ao qual a questão se aplica, e poder atribuir tarefas a uma empregada doméstica aparece em oitavo lugar, com 1,4% de prioridade, em média.

### **Referências bibliográficas**

**Araújo, C. e Scalon, C.** “Percepções e atitudes de mulheres e homens sobre a conciliação entre família e trabalho pago no Brasil” In *Gênero, Família e Trabalho no Brasil*. Clara Araújo e Celi Scalon (orgs.). Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

**Ávila, M. B.** “O Tempo e o Trabalho das Mulheres” In *Um debate crítico a partir do feminino: reestruturação produtiva, reprodução e gênero*. Ana Alice Costa, Maria Betânia Ávila, Maria Ednalva Bezerra de Lima, Vera Soares, Waldeli P. Melleiro (orgs.). Brasil: 2002: CUT.

**Forty, A.** “A Economia de Trabalho no Lar” In *Objetos de Desejo – Design e Sociedade desde 1750*. São Paulo: Cosac Naify, 2007.

**Hirata, H.** “Reestruturação Produtiva, Cidadania e Gênero” In *Um debate crítico a partir do feminino: reestruturação produtiva, reprodução e gênero*. Ana Alice Costa, Maria Betânia Ávila, Maria Ednalva Bezerra de Lima, Vera Soares, Waldeli P. Melleiro (orgs.). Brasil: 2002: CUT.

**Nogueira, C. M.** “A feminização do Trabalho no Mundo do Telemarketing” In *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil*. Antunes, R. (org.). São Paulo: Boitempo; 2006.

**Venco, S.** “Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?” In *Infoproletários – degradação real do trabalho virtual*. Ricardo Antunes e Ruy Braga (orgs.). São Paulo: Boitempo, 2009.

## **A Relação Gênero, Trabalho e Sindicato: algumas reflexões sobre as percepções de dois grupos etários**

Lucília Aguiar e Maria Cristina Rodrigues<sup>73</sup>

Nossa preocupação e interesse, no atual momento da pesquisa AS MULHERES E O MUNDO DO TRABALHO NAS TELECOMUNICAÇÕES concentrou-se na questão da juventude e na questão geracional, em função de que as primeiras totalizações de seus números, confirmavam uma realidade já sentida e, de certa forma, discutida e incorporada pela direção e assessorias do SINTTEL: não menos que 55% do total de mulheres entrevistadas tinha entre 16 e 29 anos. O que caracteriza uma categoria extremamente jovem.

Na pesquisa trabalhamos com quatro grupos de idade: 16 a 24 anos; 25 a 29 anos; 30 a 49 anos; 50 anos ou mais<sup>74</sup>.

Elegemos para nossas reflexões, neste momento, o segundo e o terceiro grupos, pois os dois nos permitem perscrutar as ideias e as percepções das trabalhadoras jovens e das trabalhadoras adultas a respeito do trabalho das mulheres nas telecomunicações, da ação e do papel do sindicato, problematizando algumas questões:

- Aonde estão concentradas as trabalhadoras mais jovens (em que empresas/setores/ocupação)?
- Existe diferença entre as trabalhadoras jovens e as adultas, no tocante à escolaridade, à experiência profissional (empresa/setor/ocupação), ao estado civil, à condição familiar (se tem filhos ou não; com quem mora e divide a vida doméstica)?
- Quem compõe o grupo mais satisfeito com a vida familiar e com a vida profissional?
- Há diferenças entre trabalhadoras jovens e adultas, em relação ao que esperam do sindicato?

No cotejamento entre os dados gerais da pesquisa e o específico destes grupos definidos é que procuramos delinear e conhecer as ideias e percepções das mulheres trabalhadoras nas telecomunicações acerca do seu universo de vida e trabalho.

Para tanto, estruturamos nossa exposição em três eixos ou pontos principais, a partir dos quais apresentamos nossas reflexões e algumas conclusões.

---

<sup>73</sup>Lucília Aguiar é assessora do Deptº de Formação do SINTTEL/Rio e Maria Cristina Rodrigues é assessora do Deptº de Formação do SINTTEL/Rio e professora da ESS/UFF. As duas compuseram a equipe coordenadora da Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações, iniciada em março/2011.

<sup>74</sup>No primeiro grupo, de 16 a 24 anos, tivemos 485 mulheres, o que corresponde a 29,5% do total; de 25 a 29 anos, 359 mulheres ou 21,8%; no terceiro grupo, de 30 a 49 anos, 611 mulheres ou 37,1% e no quarto grupo (50 anos e mais), 81 mulheres ou 4,9% do total.



## **1- Trabalho e Gênero: um perfil do trabalho e das trabalhadoras em Telecomunicações a partir da faixa etária**

Num primeiro olhar sobre os dados da pesquisa podemos perceber que as mulheres estão concentradas num determinado segmento: nas empresas de teletendimento. Especialmente após o longo processo de reestruturação do setor – que, no caso das telecomunicações, foi marcado também pela sua privatização e nova desnacionalização<sup>75</sup> – este foi o segmento que mais cresceu, empregando, atualmente, em todo o Brasil, cerca de 1,5 milhão de trabalhadores<sup>76</sup>, simbolizando a expressiva ampliação do setor de serviços que, em conjunto com o que Antunes (2008) denominou como desproletarização e subproletarização, caracterizaram as “metamorfozes” do mundo do trabalho<sup>77</sup>, ocorridas a partir dos anos 1970, nas sociedades capitalistas centrais e periféricas.

Ainda no conjunto das metamorfoses do trabalho, passa a predominar uma heterogeneização, que pode ser expressa, segundo este autor, também pela crescente participação das mulheres. Apesar deste crescimento se dar em todas as formas de ocupação, é exatamente nos empregos precarizados, em tempo parcial que encontramos a maior parte do contingente feminino. Segundo Hirata (1986: 9 apud Antunes, 2008: 50) 20% das mulheres no Japão, em 1980, trabalhavam em tempo parcial, em condições precárias. “Se as estatísticas oficiais contavam 2,560 milhões de assalariadas em tempo parcial em 1980, três anos depois a revista Economista de Tóquio estimava em 5 milhões o conjunto das assalariadas trabalhando em tempo parcial”.

No Brasil, o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), através da Pesquisa Mensal de Emprego<sup>78</sup>, também apresenta alguns números que confirmam esta tendência: na comparação entre a participação de homens e mulheres nos diversos setores da economia, no período entre 2003-2011, temos a predominância dos homens na indústria (64,6% contra 35,4% em 2003 e 64% contra 36% em 2011), na construção (94,3% contra 5,7% em 2003 e 93,9% contra 6,1% em 2011), enquanto as mulheres são predominantes na administração pública (62,1% contra 38% em 2003 e 64,1% contra 35,9% em 2011) e nos serviços domésticos (94,7% contra 5,3% em 2003 e 94,8% contra 5,2% em 2011).

Nas Telecomunicações, essa proporção/desproporção entre a participação dos homens e das mulheres também se repete, especialmente a partir do setor de

---

<sup>75</sup> Naquela ocasião, o Sistema Telebrás foi dividido em treze empresas, sendo três de telefonia fixa, oito de telefonia celular e uma de longa distância, a Embratel. Com exceção apenas da OI/Telemar, em todas elas, os sócios majoritários eram empresas estrangeiras (sobre este novo arranjo, ver Rodrigues: 2002).

<sup>76</sup> Número encontrado no site da Associação Brasileira de Telesserviços – ABT – acessado em 27/04/12.

<sup>77</sup> Antunes (2008: 47) identifica o fenômeno da desproletarização como a diminuição da classe operária industrial tradicional, principalmente nos países de capitalismo avançado, com alguma repercussão nos países do terceiro mundo. A subproletarização, por outro lado, se caracterizaria pela “expansão do trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado, ‘terceirizado’”.

<sup>78</sup> Essa Pesquisa foi implantada em 1980 e produz indicadores para acompanhar o Mercado de trabalho nas regiões metropolitanas de Recife, Salvador, BH, RJ e Porto Alegre (ver mais no site:

Teleatendimento, segmento que tem sido apontado, em inúmeros estudos sobre as transformações do mundo do trabalho, como um dos que melhor expressam a sua precarização e fragmentação a partir do processo de reestruturação produtiva que tem início no final dos anos 60/início dos anos 70, como estratégia do capital no enfrentamento de mais uma de suas grandes crises. E que, por outro lado, reforça tendência histórica da participação das mulheres no mercado de trabalho em ocupações inferiores às dos homens, no que se refere à qualificação, remuneração e direitos.

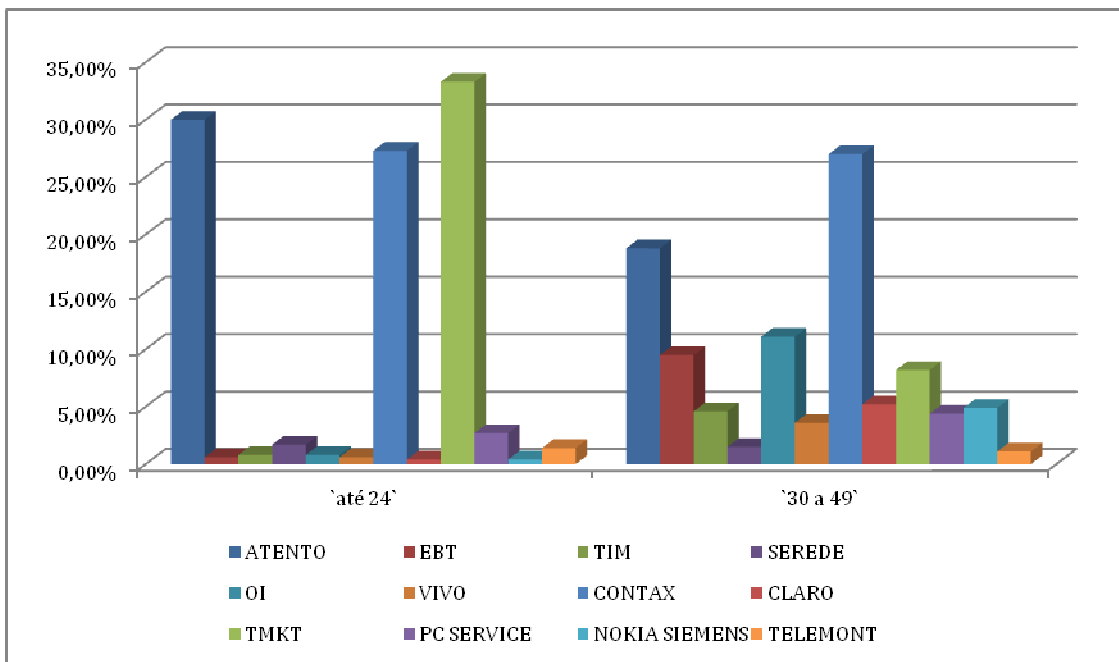
Voltando à pesquisa realizada pelo SINTTEL/Rio e tomando como referência o número de trabalhadores (distribuídos entre homens e mulheres) levantados junto às empresas onde foram aplicados os 1764<sup>79</sup> (mil setecentos e sessenta e quatro) questionários, essa tendência se confirma, como podemos ver no quadro apresentado na Introdução deste trabalho. Enquanto nas Operadoras, há um certo equilíbrio na distribuição entre homens e mulheres (OI: 41% de mulheres; 59% de homens; Claro: 46,5% de mulheres e 53,5% de homens; VIVO: 48,5% de mulheres e 51,5% de homens; TIM: 48,% de mulheres e 52% de homens)<sup>80</sup>, nas empresas de teleatendimento esse equilíbrio distributivo não se confirma, pelo contrário: na CONTAX, temos 66,3% de mulheres e 33,7% de homens e na ATENTO, 73,2% de mulheres e 26,8% de homens, contando, apenas, as duas maiores empresas.

Se além da relação homens/mulheres focalizarmos os jovens, então, essa concentração se acentua. Não só as mulheres, mas os jovens – neste caso em pauta, mulheres jovens – ocupam os setores mais precarizados do mercado de trabalho. Comparando os dois grupos etários e as empresas de telecomunicações, podemos perceber claramente tal divisão: em primeiro lugar, as empresas de teleatendimento abrigam a maior parte das mulheres; além disso, nas operadoras, onde estão os cargos mais qualificados (geralmente, de nível superior/pós graduação, ou mesmo técnico; com salários mais altos), além de ser, numericamente menos significativo o número de mulheres, também encontramos poucas jovens, como pode ser percebido nos gráficos abaixo. Nestas empresas se concentram, prioritariamente, as mulheres adultas, com idade entre 30 e 49 anos. Ainda que não seja possível desprezar a presença significativa de mulheres desta mesma faixa etária nas empresas de teleatendimento.

### Gráfico 1: Distribuição das Trabalhadoras por Empresas pela Faixa Etária

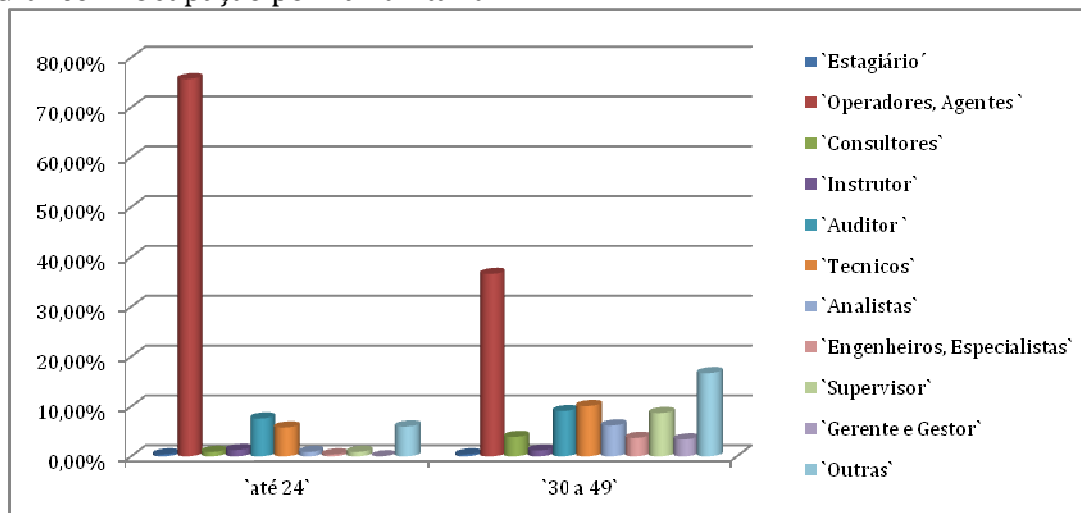
<sup>79</sup> Deste total, 1646 questionários foram respondidos por mulheres trabalhadoras das empresas de telecomunicações escolhidas para a pesquisa e 118 questionários respondidos por homens (estes, pensados como um grupo que poderia ser tomado como um determinado contraponto na análise comparativa com o grupo feminino. Além disso, incluiu, também os questionários do pré-teste, realizado com homens e mulheres).

<sup>80</sup> Apenas na Embratel há uma distribuição mais desigual, com 36% de mulheres e 64% de homens. Considerando que esta empresa, desde a sua criação, em 1965, destacava-se com os quadros mais qualificados, fica reforçada a tese de que as mulheres encontram maiores dificuldades para ocupar muitas destas funções e ocupações. Como, de resto, se confirmará em vários outros momentos do Relatório Geral da Pesquisa.



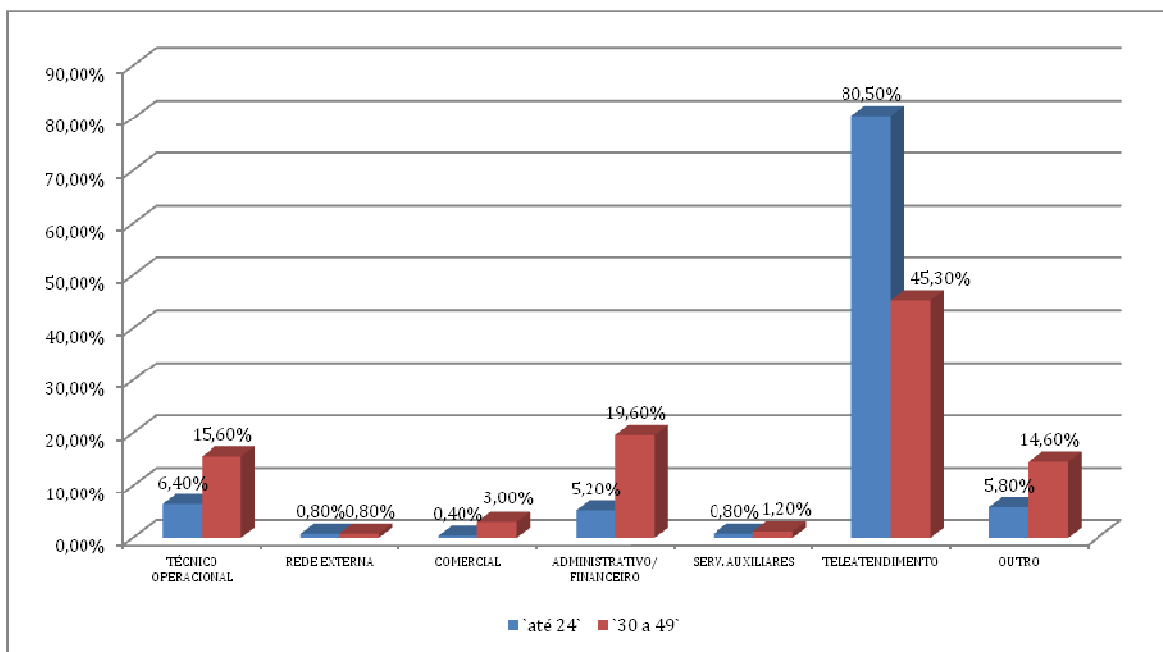
Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/ SINTTEL-Rio

Gráfico 2: Ocupação por Faixa Etária



Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/ SINTTEL-Rio

Gráfico 3: Setor Em Que Trabalha Atualmente



Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/ SINTTEL-Rio

### 1.1- Trabalho, Gênero e Juventude

Os gráficos 4, 5 e 6 também nos possibilitam empreender uma reflexão acerca da relação entre trabalho, gênero e juventude, no processo de precarização das relações de trabalho, a partir de elementos como escolaridade e do tempo de trabalho nas empresas de telecomunicações.

Antes de tratar propriamente dos resultados da pesquisa sobre a relação trabalho, gênero e juventude consideramos necessária uma breve reflexão acerca dessas categorias.

Sabemos que há diversas e contraditórias visões de juventude. Entendemos a juventude como uma categoria histórica e social, por isso, concordamos com Bourdieu(1983:112) ao afirmar que: “o fato de falar dos jovens como se fossem uma unidade social, um grupo constituído, dotados de interesses comuns, e relacionar estes interesses a uma idade definida biologicamente já constitui uma evidente manipulação.”

Falar em juventudes, portanto, é considerar o largo espectro que compõe este segmento. Assim, ao analisarmos este grupo social devemos observar questões relativas à origem de classe, étnica, de gênero e a formação escolar para compreender as aspirações, interesses e comportamento das diversas juventudes.

Situamos a juventude que ora analisamos como parte da classe trabalhadora que hoje atua predominantemente no setor de serviços, como teleatendimento. Destacamos também que, além de jovens, este setor comporta um grande número de mulheres.

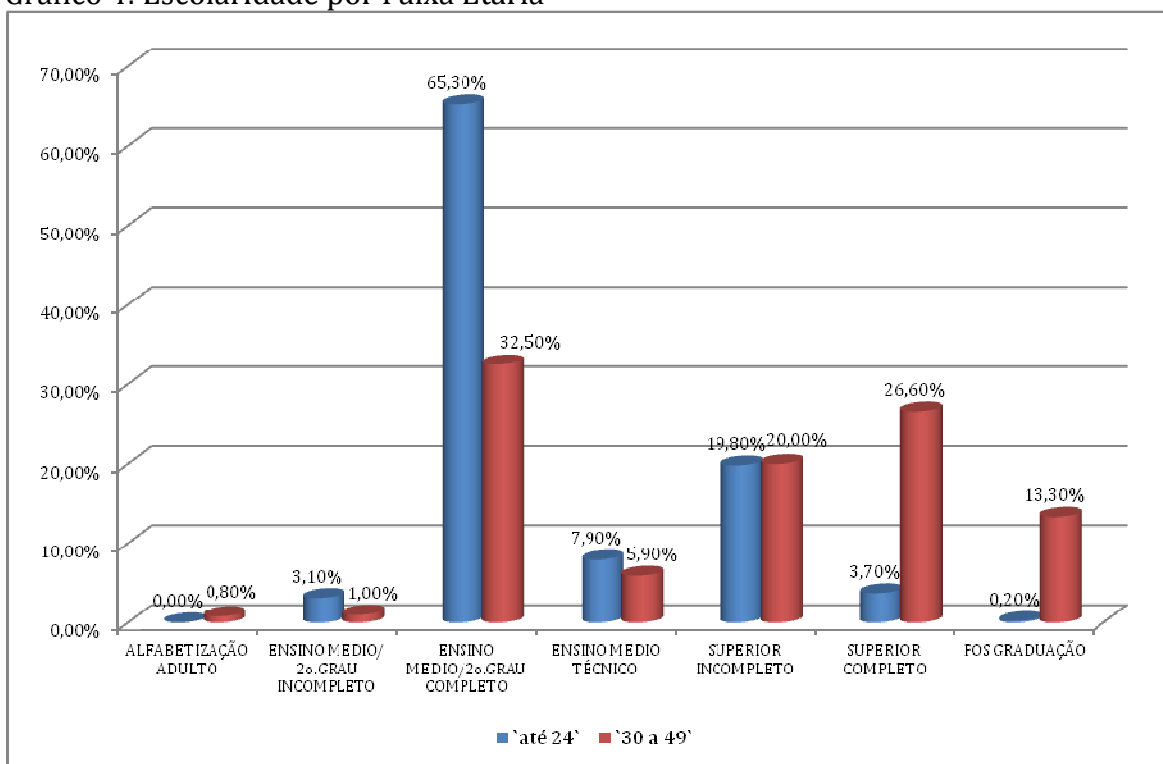
O mundo do trabalho, como afirmamos acima, passou, desde a década de 1990, no Brasil, por crises e profundas transformações. O setor de telecomunicações é exemplar para ilustrar o processo de precarização e flexibilização do trabalho, aliado ao aumento da participação feminina nos postos de trabalho. Um grande contingente

de mulheres entrou no mercado de trabalho. Mas como foi esse processo? Que tipo de trabalho as mulheres jovens acessam?

Segundo Nogueira (2009:187), “o impacto das políticas de flexibilização trabalhista tem se mostrado como um grande risco para toda classe trabalhadora, em especial para as mulheres”.

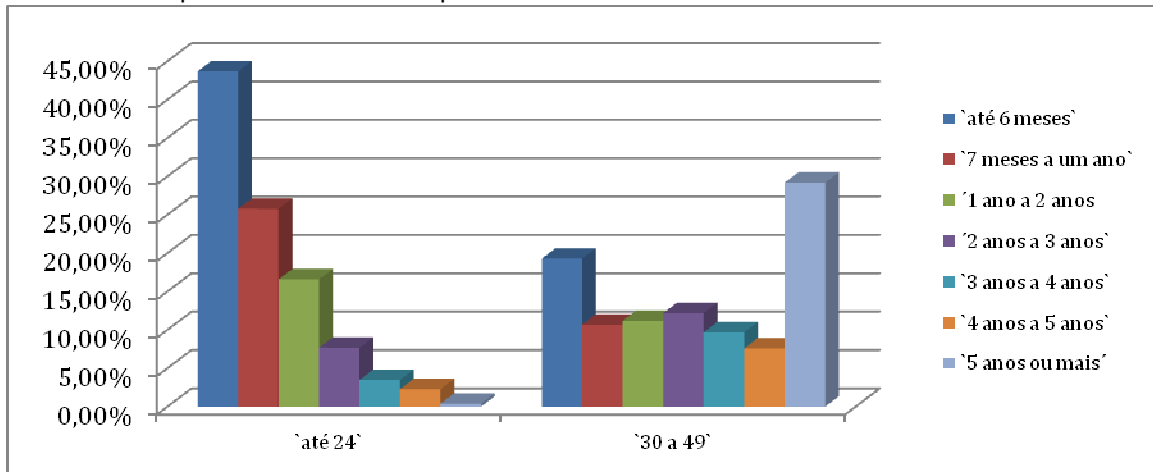
O trabalho das jovens mulheres no teleatendimento acaba por assumir um caráter circunstancial. O gráfico sobre o tempo de trabalho na empresa aponta que as trabalhadoras com idade até 24 anos estão nesta empresa há apenas 6 meses, o que nos leva a inferir que o emprego é passageiro, entendido como um meio de viabilizar a conclusão do Ensino Médio e o financiamento do Ensino Superior, condição para a construção de uma carreira profissional.

Gráfico 4: Escolaridade por Faixa Etária



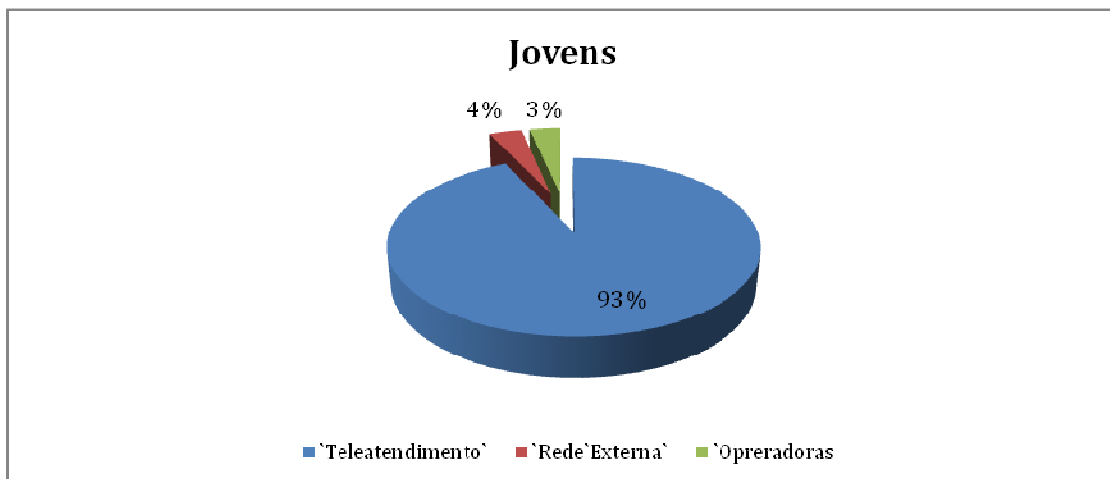
Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/SINTTEL-Rio.

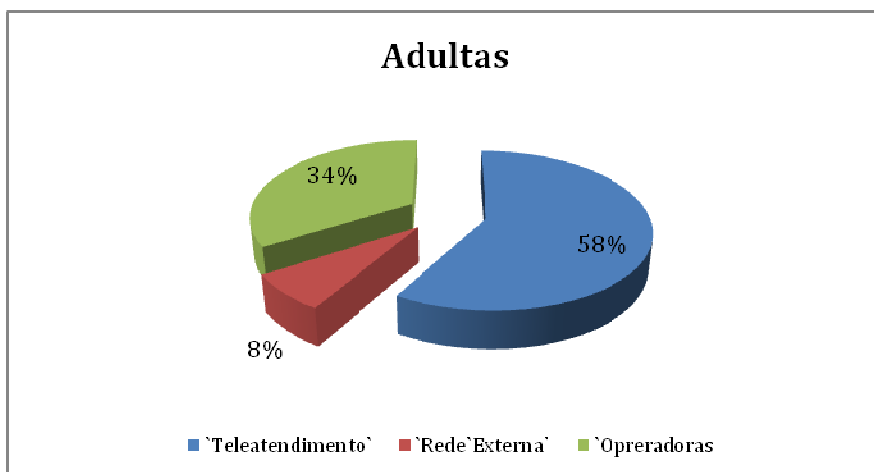
Gráfico 5: Tempo de Trabalho na Empresa



Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/SINTTEL-Rio

Gráfico 6: Distribuição das Trabalhadoras pelos Três Grupos de Empresas Por Faixa Etária





Para além dessa condição circunstancial, outro componente pode ser associado ao grupo de mulheres jovens trabalhando nas empresas de teletendimento. Braga (2009), em artigo no livro “Infoproletários: degradação real do trabalho virtual”, do qual é um dos organizadores, destaca:

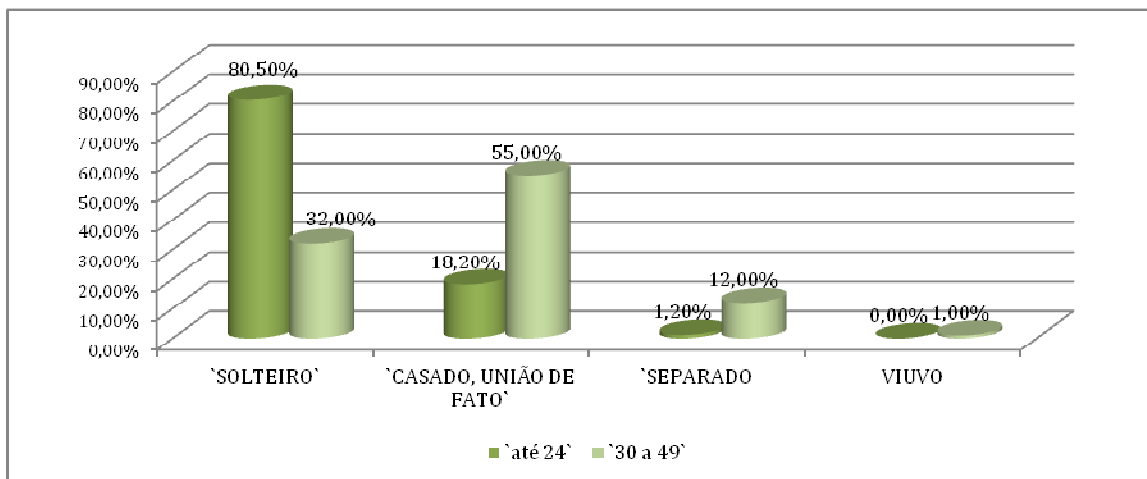
“Trata-se, geralmente, de um grupo formado por trabalhadoras com idade em torno de vinte anos e às voltas com responsabilidades familiares urgentes: por um lado, dizem ajudar decisivamente no sustento de pais e mães, por outro, muitas delas declaram ser mães solteiras.” (Braga, 2009: 76)

## **2- Trabalho e Vida Doméstica: permanências e rupturas entre os grupos etários**

Se no que se refere à distribuição pelos segmentos das telecomunicações, não há uma separação tão grande entre os dois grupos etários, com as mulheres ocupando, prioritariamente, os cargos de trabalho no teletendimento, como pode ser visto no gráfico 6, acima, no tocante à questão da conciliação entre Trabalho e Vida Doméstica, essa aproximação se mantém? Na pesquisa, inúmeras questões foram elaboradas para esse levantamento e com uma amostra tão grande de jovens, algumas diferenças puderam ser explicitadas, especialmente no que se refere à divisão das tarefas domésticas.

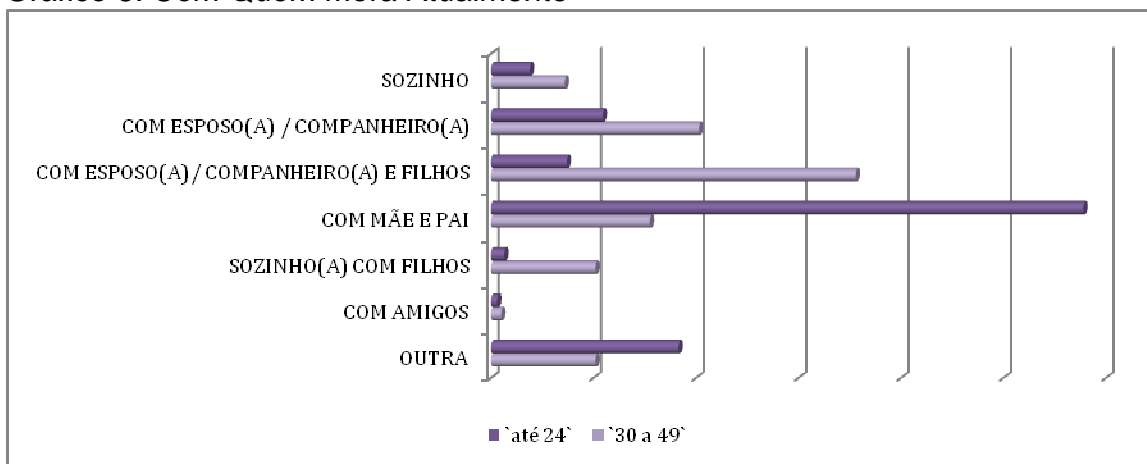
Em primeiro lugar, temos um grande número de respondentes solteiras e que moram com os pais, como os gráficos a seguir apontam:

Gráfico 7: Estado Civil



Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/SINTTEL-Rio

Gráfico 8: Com Quem Mora Atualmente



Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/SINTTEL-Rio

Mais de 50% das respondentes é solteira e mais de 30% mora com os pais, o que, certamente, imporá diferença entre os dois grupos, na forma como as tarefas domésticas são distribuídas. O gráfico e a Tabela, colocados a seguir, nos apontam alguns elementos a serem tomados para a reflexão, em especial no que se refere à tensão entre trabalho produtivo e reprodutivo<sup>81</sup>.

Considerando os quadros do gráfico 9, apenas pela diferenciação das cores temos, no que se refere às jovens, uma presença maior de **Outra Pessoa da Família** se responsabilizando pelas variadas tarefas domésticas, logo após a opção **Igual ou Juntos**. Em terceiro lugar é que aparece a opção **Sempre Eu**.

Já no quadro das mulheres adultas, no qual estão, prioritariamente as casadas e com

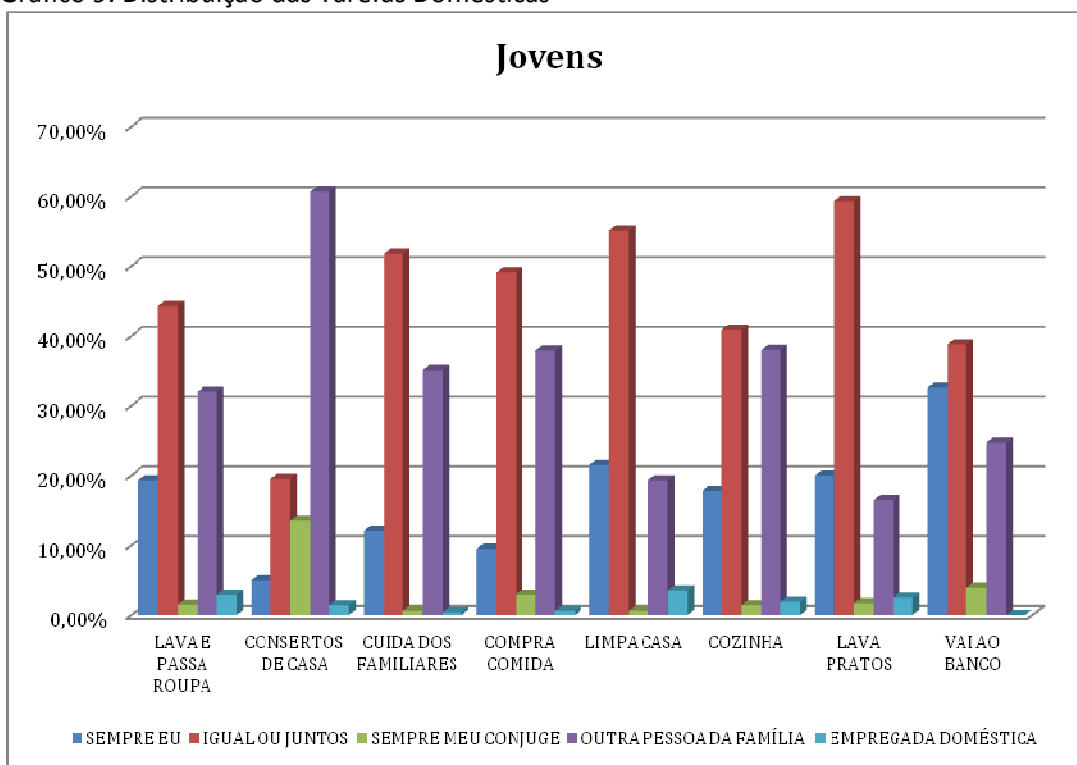
<sup>81</sup>Sobre essa tensão, Kergoat e Hirata (2003: 113 apud Ricoldi, 2010: 39) afirmam que a reprodução sexual do trabalho, em que aos homens é atribuído os encargos produtivos e às mulheres, os encargos reprodutivos, tem como consequência a valorização desigual destes trabalhos.

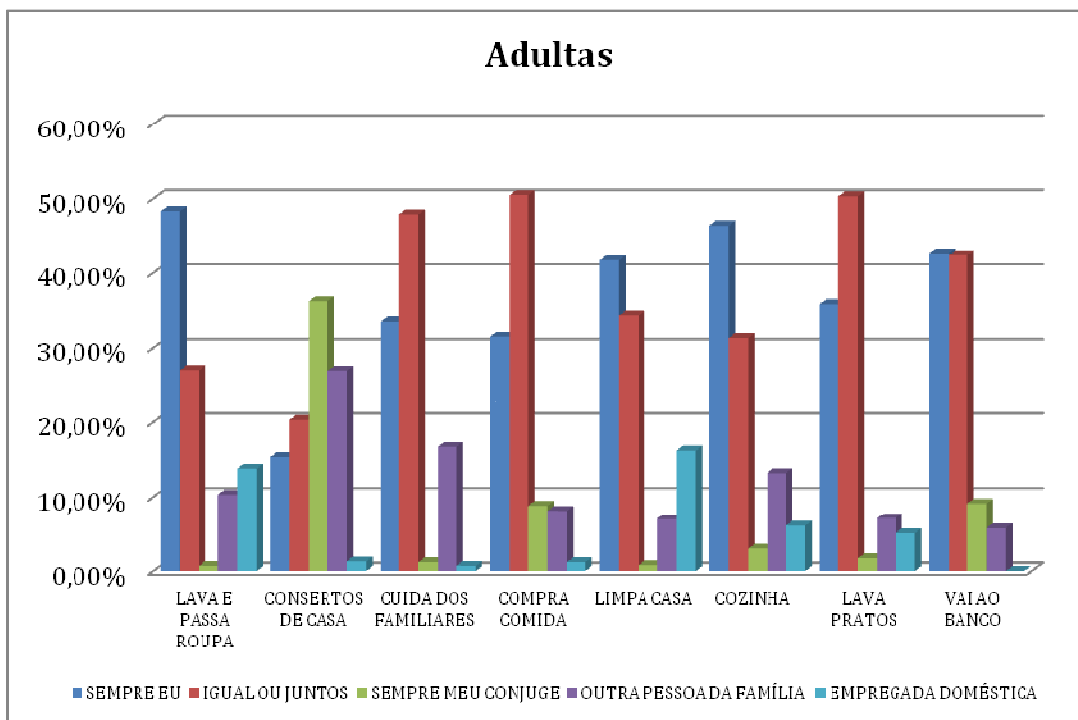


filhos, essa responsabilização se diferencia, aparecendo em número mais significativo a Opção **Sempre Eu**, especialmente para aquelas tarefas cultural e tradicionalmente identificadas como de responsabilidade feminina (cozinhar, passar, lavar roupa, limpar a casa). Nota-se que, neste quadro, a opção **Outra Pessoa da Família** aparece de maneira diminuta se comparamos com o quadro das jovens.

Chama nossa atenção, nos dois quadros, a significativa divisão de tarefas com o cônjuge. Nesse caso, merece aprofundamento (não possível num levantamento quantitativo) acerca do grau e da intensidade desta divisão, uma vez que vários estudos ainda apontam que, na sociedade brasileira, a responsabilidade pelas tarefas domésticas permanece, prioritariamente, nas mãos das mulheres.

Gráfico 9: Distribuição das Tarefas Domésticas





Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/SINTEL-Rio

Especialmente no que se refere aos cuidados com as crianças, é sobre as mulheres – e mais especificamente, as mães - que recai a responsabilidade. Nesse caso, há, inclusive, pouquíssima diferença entre os grupos etários, como a tabela abaixo demonstra. Além disso, se podemos considerar o avanço na divisão das tarefas domésticas entre homens e mulheres, essa igualdade não é verificada quando se refere aos cuidados com a criança, onde a participação do pai é, na maioria das tarefas, inferior à de outras pessoas da família.

Tabela 1: Responsável pelas Crianças Menores de 10 Anos

	VESTIR E DAR BANHO		DAR COMIDA		BRINCAR		LEVAR AO MÉDICO	
	`até 24`	`30 a 49`	`até 24`	`30 a 49`	`até 24`	`30 a 49`	`até 24`	`30 a 49`
PAI	1,20%	3,50%	0,60%	2,90%	6,10%	11,70%	2,40%	3,10%
MÃE	65,10%	55,40%	63,70%	52,90%	33,30%	32,40%	69,90%	69,30%
AVÓS E TIOS	8,90%	11,70%	11,70%	13,70%	9,10%	6,00%	4,80%	4,10%
IRMÃOS MAIS VELHOS	4,70%	3,20%	5,30%	3,80%	12,70%	4,10%	1,80%	0,00%
PAI E MÃE	4,10%	5,70%	2,90%	7,00%	10,30%	20,30%	4,80%	12,90%
VÁRIOS MEMBROS DA FAMÍLIA	1,80%	7,00%	4,10%	7,00%	6,70%	12,40%	4,20%	6,90%
DIFERENTES PESSOAS	0,60%	1,30%	0,60%	1,60%	0,60%	2,20%	0,60%	0,90%
OUTROS	13,60%	12,30%	11,10%	11,10%	21,20%	10,80%	11,40%	2,80%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	169	316	171	314	165	315	166	319

	POR PARA DORMIR		LEVAR E PEGAR NA ESCOLA		AJUDAR TAREFAS ESCOLARES	
	`até 24`	`30 a 49`	`até 24`	`30 a 49`	`até 24`	`30 a 49`
PAI	3,60%	7,30%	6,30%	12,80%	2,00%	3,90%
MÃE	63,60%	60,80%	34,80%	19,70%	50,00%	51,30%
AVÓS E TIOS	9,70%	4,80%	28,50%	14,10%	8,60%	5,60%
IRMÃOS MAIS VELHOS	3,00%	0,30%	4,40%	3,30%	11,80%	1,00%
PAI E MÃE	5,50%	15,00%	5,10%	12,20%	5,30%	15,70%
VÁRIOS MEMBROS DA FAMÍLIA	2,40%	7,00%	3,20%	7,60%	3,90%	8,80%
DIFERENTES PESSOAS	0,00%	1,00%	0,00%	3,60%	0,00%	1,00%
OUTROS	12,10%	3,80%	17,70%	26,60%	18,40%	12,70%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	165	314	158	304	152	306

Ainda que os dois gráficos acima, e mesmo a tabela, guardem algumas diferenças entre si, considerando as respostas das mulheres jovens e adultas, podemos afirmar que as tarefas domésticas – em especial, o cuidado com as crianças – permanecem, prioritariamente, como responsabilidade das mulheres. O que nos permite dialogar, mais uma vez, com os estudos que vêm sendo desenvolvidos acerca dessa temática.

Em uma nota técnica<sup>82</sup> do IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada), de fevereiro de 2010, algumas reflexões problematizam este quadro, apontando dados importantes acerca da desigualdade entre homens e mulheres no mercado de trabalho, a partir do peso que as tarefas familiares têm para as mulheres:

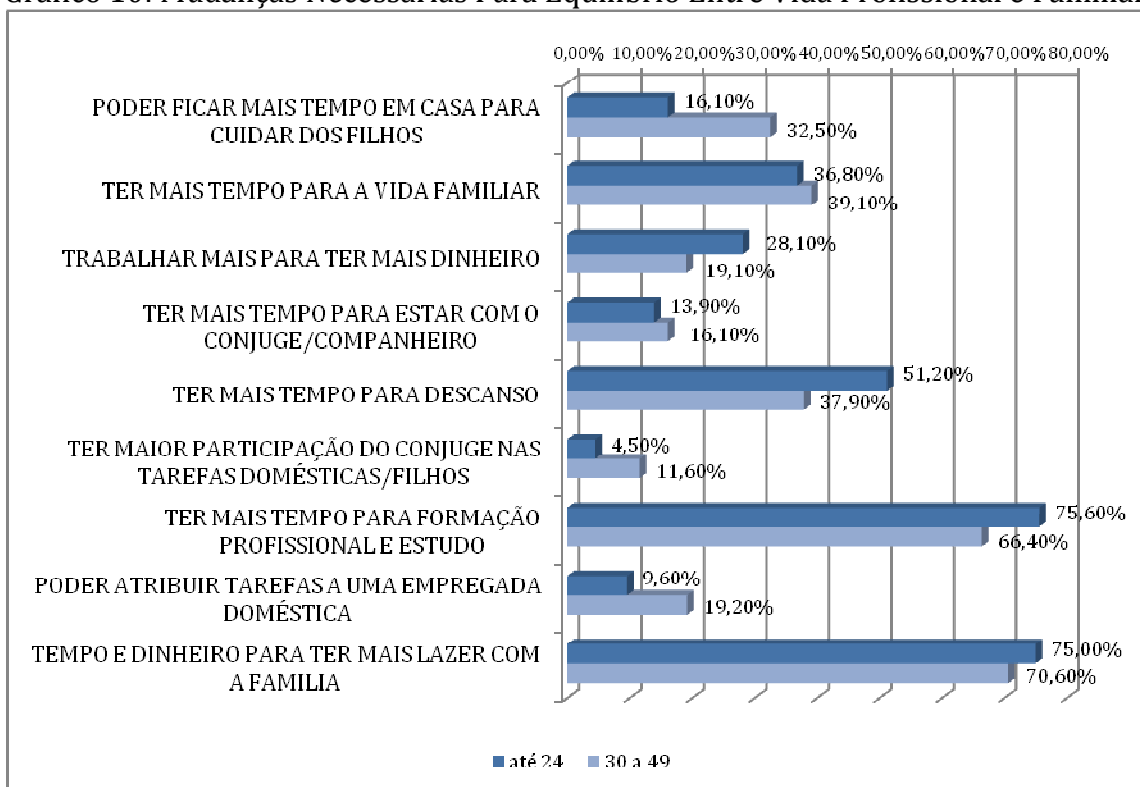
Sorj (2004), em relatório para a OIT, mostra o peso das responsabilidades familiares para o rendimento das mulheres e para a taxa de participação feminina, em contraposição à masculina, que oscila pouco em diferentes arranjos familiares. Utilizando dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD (2001), a autora mostra que a presença de filhos não altera significativamente a participação dos homens no mercado de trabalho. A taxa de participação dos homens chefes de família com cônjuge e filhos de idade superior a 14 anos, sem parentes, era de 93,2%; homens na mesma situação com filhos dependentes têm taxa de participação de 97%. Por sua vez, as mulheres que têm as taxas mais altas de participação são aquelas que moram sozinhas e não formam famílias (86,9%). Para as mulheres, a posição de cônjuge, com ou sem a presença de filhos, é a menos favorável à inserção no mercado de trabalho, apresentando taxas sempre abaixo de 70% (SORJ, 2004, p. 16 apud RICOLDI, 2010: 38).

A desigualdade advinda da responsabilidade das mulheres com as tarefas familiares (25 horas semanais contra 10 horas dos homens, segundo dados de 2007,

<sup>82</sup>Nota Técnica intitulada A Noção da Articulação entre Família e Trabalho e Políticas de Apoio, de Arlene Martinez Ricoldi (IPEA, fev/2010).

do IPEA) faz com que compreendamos melhor as respostas, por grande parte dos dois grupos etários, à pergunta **Se Você Pudessem Mudar Alguma Coisa Na Sua Vida Para Melhorar a Relação Entre Trabalho Profissional e Vida Familiar, Qual Situação Escolheria**. Vale destacar, inclusive, a coincidência entre os dois grupos etários, no que se refere às opções prioritárias, como podemos visualizar no gráfico a seguir, onde as opções **Tempo e Dinheiro para Ter Mais Lazer com a Família, Ter Mais Tempo Para Descanso** aparecem, junto com **Ter Mais Tempo Para Estudo e Qualificação Profissional**, como as principais escolhas das respondentes, jovens e adultas.

Gráfico 10: Mudanças Necessárias Para Equilíbrio Entre Vida Profissional e Familiar



Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/SINTTEL-Rio

Há, no Brasil, poucas políticas que atuem sobre a articulação trabalho e família.

Tanto sob a responsabilidade do Estado, quanto por parte das empresas há poucas iniciativas em relação ao assunto. Segundo Ricoldi (2007: 41) “grandes empresas já consideram estas políticas uma parte importante de suas estratégias de recursos humanos, divulgadas por meio de publicações de *maiores e melhores empresas para se trabalhar*. Afora isso, são estratégias particulares que concedem, por meio de acordos informais, uma maior ou menor flexibilidade em relação à jornada de trabalho”.

O que coloca para os sindicatos, um desafio de conhecer e incorporar as demandas e pautas apresentadas pelas mulheres, temática que exploraremos no item a seguir.

### **3- Trabalho, Gênero e Sindicato:**

Como último eixo para as nossas reflexões, situamos as demandas colocadas pelos dois grupos em relação ao sindicato, como aparece no gráfico 11.

Mas, assim, como fizemos no item 1.1, quando conceituamos juventude(s), gostaríamos de problematizar essa relação trabalho/gênero/sindicato, exatamente a partir das reflexões apresentadas no início deste texto, quando tratamos das transformações por que passa o mundo do trabalho, onde a precarização torna-se a sua marca central na contemporaneidade e que traz impactos, tanto para o conjunto da “classe-que-vive do trabalho” (Antunes, 2009), como para as variadas formas de representação e organização dos trabalhadores, dentre as quais situam-se os sindicatos.

É assim que a partir dos anos 1990 vários estudos e análises passam a apontar para uma crise do sindicalismo, articulando-a às transformações no interior do modo de produção capitalista desde os anos 1970, transformações estas que produziram consequências dramáticas na capacidade organizativa da classe trabalhadora. A crise, segundo Santos, poderia ser medida por alguns elementos tais como

“redução das taxas de sindicalização; o refluxo das greves e do volume de jornadas perdidas anualmente; as dificuldades crescentes de obtenção de ganhos salariais significativos e outros benefícios sociais diante do capital e de seu organismo de classe, o Estado; enfim, as limitações, igualmente crescentes, para a manutenção de antigas conquistas sociais e coletivas unidas à dificuldade crescente de mobilização da base de trabalhadores.” (SANTOS, 2009:448)

Nas Telecomunicações, a crise pode ser melhor compreendida a partir da reestruturação por que passa o Setor já a partir dos anos 1980, com uma intensa inovação tecnológica e automação dos processos de trabalho, junto com a organização para a sua privatização que termina por acontecer no final dos anos 1990 – mais precisamente, em 1998 – e que trouxe consequências dramáticas para os trabalhadores e seus órgãos de representação: demissão em todo o país; aumento da terceirização e precarização do trabalho e a instauração de um pânico permanente entre os trabalhadores, em função, exatamente, das medidas citadas.

Rodrigues (2002:164) aponta que, um ano após a privatização, era de 1/3 a perda nos empregos diretos do Setor, segundo dados da FITTEL (Federação Interestadual dos Trabalhadores em Telecomunicações). No Rio de Janeiro, em documento do

SINTTEL/Rio, a autora levantou os seguintes dados: de 98 a 2002, foram 12804 demissões, apenas na Telemar (hoje Oi), sendo 1164 em 1999; 2156 em 2000; 4961 em 2001 e 965 em 2002.

Com um quadro destes, agravado pela demissão ou corte da liberação dos dirigentes sindicais, o que prevaleceu foi, de fato, uma crise da capacidade organizativa destes trabalhadores e um distanciamento, por parte dos que se mantiveram no emprego e daqueles que foram ingressando nas novas empresas criadas, de qualquer possibilidade de ação coletiva.

Prevalecem, assim, formas individualizadas e individualizantes na busca dos direitos, muito mais na lógica da prestação de serviços e, mesmo, assemelhadas à defesa do consumo, do que um debate e encaminhamento coletivo das lutas, tão caras aos movimentos sociais do final dos anos 1970 e dos anos 1980 no Brasil.

Ainda que os anos 2000 tenham trazido algumas mudanças no quadro organizativo na base do SINTTEL/Rio, muitos dos desafios quanto à representação dos trabalhadores e trabalhadoras se mantêm e mesmo se acentuam a partir das alterações no perfil da categoria. Nesse sentido, a pesquisa que ora se apresenta constitui-se como uma possibilidade de maior aproximação do sindicato junto a este segmento, além de apresentar um cenário que combina aproximações e distanciamento entre trabalhadoras e sindicato.

Duas tabelas, colocadas a seguir, ajudam-nos a entender um pouco melhor a percepção das trabalhadoras acerca da importância e do papel do sindicato na defesa dos direitos do trabalho.

A primeira delas traz o índice de sindicalização, entre as respondentes, em cada uma das empresas dos três segmentos pesquisados. Nela, podemos perceber que este índice não é baixo, muito embora haja uma diferença significativa entre as operadoras (com baixa sindicalização, nos dois grupos etários, exceto na Vivo e Claro) e as empresas de teleatendimento e de Rede<sup>83</sup>. Nestes dois setores, por outro lado, percebemos que as mulheres adultas conferem um índice maior de sindicalização, em comparação com as mulheres jovens, com pequenas exceções no quadro geral (como a Nokia Siemens, por exemplo).

Tabela 2: Quadro de Associadas ao Sindicato por Empresa

	NÃO	71,77	46,71		NÃO	0,00	31,03		NÃO	100,00	60,87
Idade	Total	até 24	30 a 49		Total	até 24	30 a 49		Total	até 24	30 a 49
		100,00	100,00			100	100			100,00	100,00
Teleatendimento		124	152	Rede Externa		2	29	Operadoras	N	3	23
ATENT	SIM	55,86	68,06	REDENT	SIM	33,59	55,56	OPT	SIM	39,99	28,33
	NÃO	44,14	31,94		NÃO	66,41	44,44		NÃO	60,01	71,67
	Total	100,00	100,00		Total	100,00	100,00		Total	100,00	100,00
		145	152			8	8		N	3	54
CLARO	SIM	38,33	57,89	NOKIA SIEMENS	SIM	100,00	68,97	VIVO	SIM	60,00	39,83

<sup>83</sup>Neste ponto, vale um destaque sobre o histórico de sindicalização da categoria no Rio de Janeiro, tomando por base a Telerj e a Embratel, enquanto estatais: os segmentos que sempre tiveram taxas altas de sindicalização eram a Rede Externa e as Telefonistas, exatamente os segmentos que, hoje, constituem novas empresas, destacadas das operadoras. O que, se não explica de forma absoluta o sentido da sindicalização na atualidade, por outro lado, não deve ser desconsiderado, uma vez que, mesmo em outros aspectos da vida sindical, como participação em atos, paralisações e também em festas, são estes dois segmentos que têm maior presença.

	NÃO	66,67	62,96
	Total	100,00	100,00
		12	27

	NÃO	33,33	76,19
	Total	100,00	100,00
	N	3	21
<b>CLARO</b>	SIM	50,00	31,25
	NÃO	50,00	68,75
	Total	100,00	100,00
	N	2	32

Uma outra questão da pesquisa, sobre **O Papel do Sindicato**, também apresenta respostas que, de certa forma, apontam para alguma mudança no quadro de crise do sindicalismo, quando as trabalhadoras colocam, no bloco de 1º papel, a **Orientação Política dos Trabalhadores (15,40% e 17,70%, segundo a faixa etária)** atrás apenas de **Negociação Salarial (40,60% e 39,70%, respectivamente)** e **Cursos de Formação (18,40% e 12,60%)**.

Por outro lado, chama a atenção o fato de que aparece apenas como 3º papel, também para os dois grupos etários, **Defender Direitos da Mulher**, num sinal de que, mesmo para os sindicatos, as demandas específicas precisam ser melhor trabalhadas e divulgadas.

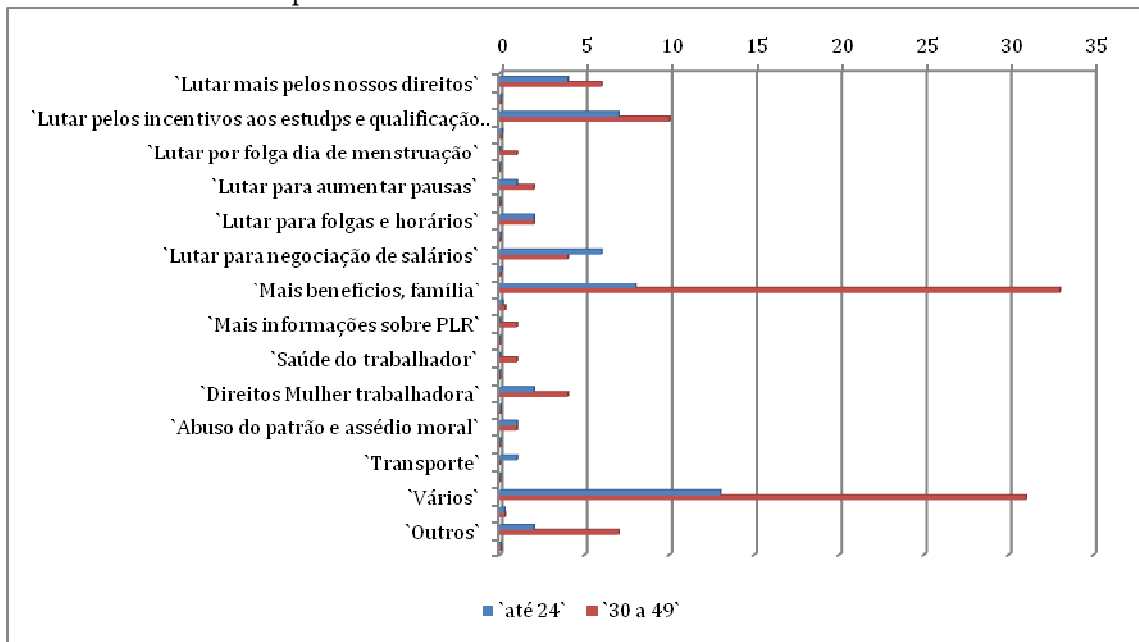
Tabela 3: Papel do Sindicato

Papel do Sindicato	1o. Papel		2o. Papel		3o. Papel	
	`até 24`	`30 a 49`	`até 24`	`30 a 49`	`até 24`	`30 a 49`
DAR ORIENTAÇÃO POLÍTICA	15,40%	17,70%	8,90%	7,20%	11,80%	10,80%
PRESTAR SERV. DE ASSIST. MÉDICA, ODONTOLÓGICA	7,00%	7,60%	13,10%	7,40%	13,90%	8,90%
SERVIÇOS ASSIST. JURÍDICA	11,00%	14,40%	12,20%	20,80%	14,40%	20,90%
CURSOS DE FORMAÇÃO	18,40%	12,60%	26,30%	24,00%	13,20%	16,90%
FAZER NEGOCIAÇÃO SALARIAL	40,60%	39,70%	23,00%	26,60%	15,80%	15,00%
RESOLVER PROBLEMAS COM A GERENCIA	3,50%	4,10%	8,00%	5,60%	16,70%	9,90%
DEFENDER DIREITOS DA MULHER/TRABALHADORAS	3,50%	3,30%	8,00%	8,00%	13,40%	16,70%
NENHUMA DAS ALTERNATIVAS ACIMA	0,50%	0,20%			0,20%	0,60%
OUTRO PAPEL	0,20%	0,40%	0,50%	0,40%	0,70%	0,20%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
N	429	541	426	538	425	526

Já quando perguntadas sobre **Pautas Específicas Para as Mulheres** os itens mais destacados, pelas mulheres dos dois grupos etários, são aqueles referentes a benefícios ligados à família, a incentivos ao estudo e qualificação profissional e a negociações referentes ao aumento salarial<sup>84</sup>.

<sup>84</sup>O item Vários, que aparece com o maior percentual, refere-se à junção dos três pontos mais votados.

Gráfico 11: Pautas Específicas Para as Mulheres



Fonte: Pesquisa As Mulheres e o Mundo do Trabalho nas Telecomunicações/SINTTEL-Rio

De maneira geral, os itens destacados numa pauta específica reforçam a análise que vimos fazendo até o momento, especialmente no que se refere à desigualdade vivenciada pelas mulheres no mundo do trabalho e, por outro lado, na articulação desta realidade desigual e o que as trabalhadoras esperam do sindicato numa ação específica para este segmento.

Se, no entanto, voltamos ao debate sobre as diferenças entre os dois grupos etários, observamos que as jovens trabalhadoras demandam a ampliação da formação/qualificação profissional numa porcentagem maior que as mulheres adultas. Nesse sentido, cabe recuperar a pesquisa intitulada “Perfil da Juventude Brasileira”<sup>85</sup> para ilustrar como o trabalho mantém uma centralidade na vida dos jovens em geral e para as jovens trabalhadoras do setor de telecomunicações.

<sup>85</sup>A Pesquisa Perfil da Juventude Brasileira teve a coordenação geral do Instituto da Cidadania. Havia um duplo objetivo neste estudo. O primeiro era retratar as condições objetivas em que vive a juventude e o segundo, investigar as dimensões subjetivas desta condição, ou seja, captar a visão sobre sua condição, como vivem e seu lugar na sociedade. O universo do estudo foi constituído de jovens entre 15 e 24 anos, de ambos os sexos. No período de novembro a dezembro de 2003 a equipe de entrevistadores realizou 3.501 entrevistas, distribuídas em 198 municípios, em áreas urbanas e rurais. A amostra contemplou 24 estados da União e Distrito Federal, ficando de fora apenas os Estados do Amapá e Roraima. Para conhecer os resultados da Pesquisa, ver [www.projetojuventude.org.br](http://www.projetojuventude.org.br).



Entendido como um valor, o trabalho aparece de forma secundária, no entanto, adquire centralidade como uma preocupação, como um interesse para a juventude e associado à educação. Este, então, torna-se um tema crucial para este segmento. A articulação trabalho, educação e formação profissional é hoje uma demanda das jovens trabalhadoras.

Como o sindicato pode atuar e responder à demanda das trabalhadoras?

De certa forma, as respostas que a pesquisa aponta são conhecidas da direção do sindicato, uma vez que é prática do SINTTEL/Rio fazer um levantamento para a constituição da pauta durante as Campanhas Salariais e alguns destes itens do questionário, inclusive, aparecem destacados neste instrumento de consulta. Mas é necessário que, junto à incorporação destes itens como pontos de pauta dos Acordos Coletivos, se faça um debate mais aprofundado sobre as consequências da desigualdade experimentada pelas mulheres no mundo do trabalho, a fim de que as barreiras, ainda predominantes, possam ser enfrentadas.

Neste sentido, é importante recuperar o que vem sendo elaborado e defendido, a nível internacional, como medidas necessárias a esse enfrentamento. A OIT (Organização Internacional do Trabalho), a partir de inúmeras Convenções, Recomendações e Protocolos<sup>86</sup>, vem refletindo e respondendo às inúmeras manifestações das organizações de trabalhadores e trabalhadoras, a nível mundial, por condições dignas de trabalho. No caso da desigualdade de condições à participação das mulheres no mercado de trabalho, a Convenção 156 é, particularmente, muito importante, pois aponta para um amadurecimento das proposições apresentadas em convenções e recomendações anteriores, bem como permite que as organizações da sociedade civil brasileira, comprometidas com a defesa da ampliação dos direitos dos trabalhadores e trabalhadoras possam nela encontrar elementos que solidifiquem a demanda por políticas públicas claras, de articulação entre trabalho e família.

Um dos pontos principais da referida convenção, segundo Bruschini e Ricoldi (2008) é que, em primeiro lugar, ela direciona as responsabilidades familiares a homens e mulheres, avançando sobre o senso comum – presente mesmo nas legislações que tratam dos direitos do trabalho – de que as tarefas domésticas são (e devem ser), prioritariamente, da competência das mulheres. Ao apresentá-las como responsabilidades de trabalhadores e trabalhadoras, podemos considerar que a Convenção contribua para um passo a mais na igualdade entre homens e mulheres no mercado de trabalho e para uma maior igualdade também na distribuição das tarefas

---

<sup>86</sup>Ricoldi (2010) apresenta, sucintamente, a diferenciação entre eles: a recomendação é um documento que, ao contrário dos outros dois, não é aberto à assinatura dos países membros e nem deve ser ratificada, o que a coloca em um patamar inferior em relação à obrigatoriedade de sua implementação. A autora cita, ainda, uma série de documentos que tratam ou se articulam com as questões da desigualdade entre homens e mulheres no Mercado de trabalho, da conciliação entre trabalho e responsabilidades familiares, que elencamos a seguir: as convenções e recomendações de proteção à maternidade, sendo que a 1ª é de 1919, revisada em 1952 e 2000); a Convenção 100 (Igualdade de Remuneração, de 1951); a Convenção 111 (Sobre a Discriminação no Emprego e na Ocupação, de 1958); a Convenção 142, a Recomendação 150 – de 1975 – e a Recomendação 195 – de 2001 – que tratam de Recursos Humanos; a Convenção 175, de 1994, que trata do trabalho em tempo parcial; a Convenção 177, de 1996, que trata do Trabalho Domiciliar. E a Convenção 156, de 1981, Sobre Trabalhadores com Responsabilidades Familiares, seguida pela Recomendação 165, também de 1981, que complementa essa convenção. Para análise mais detalhada sobre a própria OIT e seus documentos, ver BRUSCHINI, C; RICOLDI, A.M. Articulação trabalho e família: famílias urbanas de baixa renda e políticas de apoio às trabalhadoras. São Paulo: Fundação Carlos Chagas (Textos FCC, 28).

domésticas. Além disso, junto com a Recomendação 165, ela aponta sugestões e medidas que façam avançar essa igualdade: 1) o desenvolvimento ou promoção de serviços comunitários (cuidado infantil e facilidades familiares) e a promoção de informação e educação sobre o problema; 2) a não-discriminação a partir de status marital ou situação familiar. 3) em relação a treinamento e emprego, elenca algumas medidas a serem tomadas, como facilidades de treinamento vocacional a trabalhadores/as com responsabilidades familiares e, quando possível, licença remunerada com fins educacionais. Esses trabalhadores/as devem usufruir das mesmas oportunidades em relação à preparação, acesso e avanço no emprego, assim como segurança no emprego. 4) no item “Termos e Condições de Emprego”, uma série de recomendações é feita com o objetivo de facilitar a conciliação de trabalho e família, tais como a progressiva redução de horas extras e a consideração das responsabilidades familiares quando do arranjo de turnos ou de trabalho com jornada noturna. 5) recomenda-se também a licença-parental, a ser usufruída por pai e mãe, após a licença-maternidade, ou outros tipos de licença (em caso de doença de pessoa dependente, por exemplo), que devem ser facultadas a ambos os sexos. As responsabilidades familiares também devem ser levadas em consideração em caso de transferência. 6) há um item que trata dos “Serviços e Facilidades de Cuidado Infantil e Familiar”, que inclui tanto o desenvolvimento desses serviços como pesquisas que ajudem a desenvolvê-los. As autoridades competentes devem tomar medidas para incentivar, organizar e facilitar o estabelecimento dos serviços nas comunidades locais, assim como supervisionar seus padrões de qualidade. 7) Sobre “Seguridade Social”, as disposições incluem proteção aos trabalhadores em relação aos afastamentos em razão de responsabilidades familiares. Essas medidas incluem benefícios, descontos em impostos e outras medidas condizentes com a realidade de cada país. Também deve-se garantir a esses trabalhadores que eles não sejam excluídos da cobertura da seguridade social e de seus benefícios tendo como referência a atividade ocupacional do seu cônjuge, assim como deve-se levar em consideração essa situação quando se fizer necessária a transferência de localidade do emprego. 8)O último item do documento, que trata da ajuda no exercício das responsabilidades familiares, recomenda que as autoridades competentes promovam ações públicas e privadas no sentido de aliviar a sobrecarga causada pelas responsabilidades familiares. Essas ações incluem serviços de ajuda e cuidado doméstico, supervisionados e a preço acessível, transporte público, abastecimento de água e energia nos domicílios ou próximos a estes, entre outros.

Infelizmente, a Convenção 156, que entrou em vigor em 1981, não foi ratificada pelo Brasil. Segundo Bruschini e Ricoldi (2008), se naquela época essa postura se justificava em função de que o Código Civil Brasileiro continha uma definição acerca dos papéis femininos e masculinos contraditória com o que se propunha neste documento (e a OIT não permite ressalvas às suas convenções), com a mudança do nosso Código Civil, em 2002, não há mais justificativa para que o país não seja signatário desta convenção.

Assim, torna-se premente que o movimento sindical se debruce de forma mais aprofundada sobre as questões propostas nesta convenção que, de resto, também se articulam com as situações vivenciadas por trabalhadores e trabalhadoras no seu dia-a-dia nas empresas, colocando-as na pauta dos debates e lutas em defesa dos direitos das trabalhadoras e dos trabalhadores.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Ricardo. Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. SP: Ed. Cortez, 2008. 12ª edição

----- Século XXI : nova era da precarização estrutural do trabalho? In: ANTUNES, R. e BRAGA, R (org). Infoproletários – degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

BOURDIEU, Pierre. Questões de Sociologia. Rio de Janeiro: Ed Marco Zero, 1983.

BRAGA, Ruy. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, R. e BRAGA, R (org). Infoproletários – degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRUSCHINI, C; RICOLDI, A.M. Articulação trabalho e família: famílias urbanas de baixa renda e políticas de apoio às trabalhadoras. São Paulo: Fundação Carlos Chagas, 2008. (Textos FCC, 28). Disponível em: [http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/textos/fcc/arquivos/1436/arquivo\\_anexado.pdf](http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/textos/fcc/arquivos/1436/arquivo_anexado.pdf). Acesso em 13 de junho de 2012.

IBGE. Pesquisa Mensal de Emprego – PME. Mulher no Mercado de Trabalho: Perguntas e Respostas. [http://www.ibge.gov.br/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme\\_nova/Mulher\\_Mercado\\_Trabalho\\_Perg\\_Resp\\_2012.pdf](http://www.ibge.gov.br/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/Mulher_Mercado_Trabalho_Perg_Resp_2012.pdf)

NOGUEIRA, Cláudia M. As Trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho? In: ANTUNES, R. e BRAGA, R (org). Infoproletários – degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

OIT. Convenção 156. Sobre a Igualdade de Oportunidades e de Tratamento para Trabalhadores e Trabalhadoras com Responsabilidades Familiares. Brasil, 2009. [http://www.oitbrasil.org.br/convencao\\_156\\_228](http://www.oitbrasil.org.br/convencao_156_228). Pdf

RICOLDI, Arlene M. A Noção de Articulação entre Família e Trabalho e Políticas de Apoio. IPEA. Boletim Mercado de Trabalho. Fev/2010 [http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/boletim\\_mercado\\_de\\_trabalho/mt42/05\\_nota\\_tecnica03\\_nocao.pdf](http://www.ipea.gov.br/sites/000/2/boletim_mercado_de_trabalho/mt42/05_nota_tecnica03_nocao.pdf)

RODRIGUES, Maria C. P. Política Nacional de Telecomunicações nos anos 1980-1990 e a perspectiva educativa da luta dos trabalhadores: é possível nadar contra a corrente? Niterói: UFF, 2002. Dissertação de Mestrado.

RODRIGUES, M. C. P. E AGUIAR, Lucília. Vivendo e Aprendendo: Trabalho e Educação como Direito. Rio de Janeiro: SINTTEL/Rio, 2008.

SANTOS, Ariovaldo de O. A Nova Crise do Sindicalismo Internacional. In: ANTUNES, Ricardo (org). Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil. São Paulo: Boitempo, 2006.