

Flexibilização do mercado de trabalho e Novas formas de mobilidade: Carreiras femininas no setor terciário¹

Isabel Pauline Hildegard Georges

1. Introdução

No contexto atual da globalização da estrutura produtiva e das relações de trabalho, observa-se uma série de transformações, relativas à oferta e à procura de trabalho, com repercussões particulares sobre a atividade feminina. Essas tendências gerais, como a terciarização da economia, a diversificação dos estatutos de emprego e do emprego formal, contribuíram para o desaparecimento progressivo das carreiras profissionais contínuas «tradicionais» dos dois lados do Atlântico, até mesmo para os homens — o que certos autores chamaram de «brazilianização do Oeste» (Beck, 2000)². Tratar-se-ia realmente de uma evolução paralela nos dois continentes?

Enquanto na Europa — apesar de uma perda relativa de importância — a ascensão profissional dos(s) trabalhadores(as) está relacionada principalmente ao empo de serviço e às qualificações adquiridas na mesma empresa, ou eventualmente na mesma área, no Brasil, em particular nos empregos subalternos, a mobilidade profissional

¹ Artigo baseado em seminário realizado no dia 15 de agosto de 2003, no Cebrap. Agradecemos, notadamente, à Profa. Doutora Helena Hirata e à Profa. Doutora Márcia de Paula Leite, entre outros(as), por seus comentários e sugestões.

² «The unintended consequence of the neoliberal free-market utopia is a Brazilianization of the West (...) As new developments show in the so-called highly developed economies, this nomadic 'multi-activity' – until now mainly a feature of female labour in the West – is not a premodern relic but a rapidly spreading variant in the late work-societies, where attractive, highly skilled and well-paid full-time employment is on its way out.» (Beck, 2000: 1-2).

está associada especialmente ao grau de formalidade do emprego (com ou sem «registro em carteira») e, mais particularmente, às vantagens sociais a ele vinculadas, como nível de salário, seguro desemprego, 13^o, licença-maternidade e convênio de saúde, isto é, a um mínimo de direitos sociais. Nesse sentido, segundo nossa hipótese de trabalho, do lado europeu os padrões de mobilidade se referem, de forma geral, em um primeiro momento, à classificação do emprego segundo o nível hierárquico (mobilidade vertical), inclusive nos níveis subalternos. No Brasil, esses padrões estariam ligados ao grau de formalidade do emprego e às vantagens sociais a ele relacionadas (mobilidade horizontal) (Hughes, 1937)³. Levando em conta uma temporalidade diferente dessas evoluções, seria possível considerar o Brasil como um laboratório social de novas formas de mobilidade?

Na França, os estudos feministas introduziram a distinção fundamental entre o *status* social do trabalho e do emprego⁴ no campo da Sociologia do trabalho desde os anos 70. Nessa linha de pesquisa — a Sociologia do emprego — um primeiro conjunto de estudos sobre o setor de telecomunicações na França e na Alemanha (Georges, 2000) confirmou que o estatuto do trabalho e do emprego é uma das determinantes das trajetórias socio-profissionais das mulheres (Georges, 2002).

Entretanto, no contexto brasileiro, que se caracteriza por uma grande heterogeneidade das situações individuais e de *status* estatutos de emprego, essa diferenciação entre o trabalho e o emprego é pertinente? Se for o caso, como esses diferentes do trabalho e do emprego se articulam com as formas de heterogeneidade do mercado de trabalho?

Tendo como pano de fundo as evoluções da atividade feminina na Europa, e mais particularmente na França e na Alemanha, o objetivo deste artigo é analisar os padrões de mobilidade de mulheres no mercado de trabalho brasileiro nos seus segmentos menos qualificados. Todavia, como nosso interesse é pesquisar as formas de mobilidade vertical/horizontal, analisaremos esses padrões a partir de um subsegmento relativamente qualificado do setor dos serviços⁵, o setor de *telemarketing*. Nesse sentido, este artigo se propõe a analisar as formas de mobilidade num segmento formal da economia — caso da

³ O conceito de «carreira horizontal» (entre atividades do mesmo nível hierárquico) foi elaborado por Hughes (1937) notadamente para a análise de atividades de baixo *status* social, com o objetivo de incluir tanto a carreira objetiva do indivíduo quanto sua percepção subjetiva sobre o conjunto de sua trajetória.

⁴ Esses conceitos definem o trabalho como «a atividade de produção de bens e serviços e o conjunto das condições de exercício dessa atividade» e o emprego como «as modalidades de acesso ao mercado de trabalho e a tradução da atividade laboriosa em termos de *status* sociais» (Maruani, 1989, 1993, 2003).

⁵ Em comparação com outros segmentos, como o emprego doméstico.

maioria dos empregos no setor de *telemarketing*. Nosso objetivo aqui é partir das considerações de Lautier (1991), que criticou a distinção dos conceitos de formal e informal da economia baseando-se em uma análise da diversidade do trabalho informal no Brasil que mostrou a sua enorme heterogeneidade. O argumento de Lautier, ao criticar o argumento de informalidade para o caso brasileiro justificava-se pelo fato de que frente à enorme heterogeneidade de situações que poderiam ser enquadradas na informalidade, o conceito perdia sua capacidade analítica. Quadro semelhante encontramos agora no que se refere a situações relacionadas ao emprego formal: trabalhos cooperativados; exercidos em empresas terceirizadas, ainda que com carteira assinada; ou que associam empregos registrados e sem registro expressam uma realidade também bastante heterogênea que aponta para diferentes graus de formalidade.

Outro aspecto interessante é a masculinização recente desses empregos: poderia ela ser considerada como a generalização de formas de mobilidade tradicionalmente femininas, no contexto atual de precarização do conjunto da população ativa, inclusive suas camadas mais qualificadas?

A pesquisa empírica, as observações e entrevistas em que é baseada a análise apresentada neste artigo foram realizadas entre março e novembro de 2002, no quadro de minha pesquisa de pós-doutorado, *Trabalho e emprego: comparação internacional entre trajetórias de atividade feminina (Alemanha, França, Brasil)* (Georges, 2003b)⁶, vinculado ao projeto temático *Gestão local, empregabilidade de gênero e raça: uma experiência de política pública na região do ABC paulista* do Programa de Políticas Públicas da FAPESP (Guimarães e Leite (org.), 2003a).

A diversidade crescente das relações de trabalho gerou a necessidade de realização da pesquisa de campo em quatro empresas de *telemarketing* e duas agências de intermediação de emprego. As entrevistas (32 no total; nove com sindicalistas e gerentes, 23 com operadores(as) de *telemarketing*, sendo 17 mulheres e 15 homens, cf. anexo) e as observações das situações de trabalho foram conduzidas em seis lugares diferentes: I) em um banco situado em São Paulo (Organização A: três visitas — dois gerentes, um empregado); II) em uma grande empresa terceirizada situada na região do ABC, em São Bernardo (Organização B: quatro visitas — um gerente, duas supervisoras, seis empregados(as)⁷); III) em uma empresa terceirizada de fim de linha, atuando no setor bancário, situada em São Paulo (Organização C: uma visita — um gerente, dois empregados(as)); IV) no sindicato

⁶ Relatório de pesquisa de setembro de 2003 para a FAPESP (Proc. FAPESP N. 01/10162-0).

⁷ O principal cliente desta empresa é a antiga empresa das telecomunicações, em situação de monopólio até o final dos anos 1990.

único do setor do *telemarketing*, Sintratel (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Rádio Chamada do Estado de São Paulo)⁸ (Organizações D e E: sete visitas — um presidente, seis operadores(as) de empresas de *telemarketing* terceirizadas, localizadas em São Paulo); V) em uma agência pública e sindical de emprego situada em Santo André (Organização F: quatro visitas — um diretor executivo, um gerente e sete operadores(as) de *telemarketing* empregados(as) pela central); VI) em uma ONG (Organização G: uma operadora).

O objetivo deste artigo é, em um primeiro momento, evidenciar as particularidades do contexto da atividade feminina no Brasil numa perspectiva comparativa (França, Alemanha, Brasil). Dentro deste quadro, em um segundo momento, trata-se de trazer à luz alguns elementos característicos da diversidade das relações de trabalho no Brasil, a partir da análise do setor de *telemarketing*. Num terceiro momento, analisaremos, os laços entre a diversidade das relações de emprego e as novas formas de mobilidade dos(das) trabalhadores(as).

As evoluções da atividade feminina numa perspectiva comparativa: o crescimento do trabalho das mulheres e suas formas de precarização

Além da constatação de algumas similitudes entre os três países pesquisados (Alemanha, França, Brasil), quanto às evoluções do perfil e do comportamento das mulheres em relação ao trabalho como um movimento generalizado de aumento do trabalho das mulheres, apesar de uma temporalidade e uma amplitude dos fenômenos diferentes, observam-se no contexto atual da globalização novas formas de precarização da mão-de-obra dos dois lados do Atlântico. Quais são as dinâmicas dessas evoluções e, mais particularmente, as similitudes e diferenças entre essas formas de precarização?

Na maioria dos países europeus, como Alemanha e França, mas também no Brasil, o fato social mais importante das últimas décadas, em relação ao trabalho das mulheres, é o aumento do trabalho assalariado. As mulheres não se retiram mais do mercado de trabalho, mesmo durante períodos de crise. Contudo, enquanto se trata de uma tendência longa no caso da Alemanha e da França, onde as taxas de atividade das mulheres em idade de trabalhar (entre 15 e 65 anos na Alemanha; entre 15 e 64 anos na França) estão hoje próximas às do início do século, com parênteses nos anos 1950 (Marry, 1998a), no Brasil trata-se de uma evolução mais recente. Além disso, o perfil da mão-de-obra mudou: as mulheres não param mais. Trabalham de maneira contínua e permanente, assim como são mais escolarizadas e mais velhas.

⁸ Trata-se de empresas mencionadas nas entrevistas realizadas com sócios do sindicato.

No Brasil, desde o início dos anos 1970, e mais particularmente desde a primeira metade dos anos 80, a proporção de mulheres ativas aumentou de maneira contínua (Lavinias, 1997, 1999; Bruschini et al., 2002). O número de mulheres ativas em idade de trabalhar (entre 10 e 65 anos) passou de 36,9% em 1985 para 48,9% em 2001⁹, e na RMSP (Região Metropolitana da São Paulo), para 49,8%¹⁰. Essa mudança parece ainda mais importante quando se considera a crise de desemprego que marcou esse período: mesmo durante as crises, as mulheres também procuram mais freqüentemente um trabalho. Em 2001, a taxa de desemprego das mulheres era de 11,9%, contra 7,5% dos homens; no mesmo ano; na RMSP¹¹, ela era de 15,1%, contra 11,6% dos homens¹² (Bruschini et al., 2000). Essas evoluções correspondem às transformações gerais da atividade feminina.

Na Alemanha e na França, a taxa de atividade das mulheres era, respectivamente, de 49% em 1925, 44% em 1950 e 56% em 1990 (Frevert, 1986; Maier, 1993), e de 55% em 1911, 43% em 1954 e 56% em 1990 na França (Marchand et al., 1997). Em 2000, a proporção de mulheres na população economicamente ativa subiu de 40,9% em 1991¹³ para 43,9% na Alemanha, e de 44,3% para 45,8% na França¹⁴. Embora os estudos feministas mostrem que as mulheres sempre trabalharam (Battagliola, 2000; Rogerat, 1998; Perrot, 1978), é apenas a partir do final dos anos 60 que a norma do trabalho assalariado se generalizou. Essa mudança estrutural está vinculada às transformações da oferta de trabalho, isto é, às necessidades das empresas (Huet, 1982), mas também às mudanças do comportamento das mulheres. As orientações das mulheres para empregos do setor público, mesmo de baixo *status*, como os empregos administrativos do correio e do setor das telecomunicações, por causa da estabilidade do emprego, contribui para essa transformação (Georges, 2000, op. cit., 2001).

Esse movimento não foi interrompido pela crise do desemprego dos anos 80 (Bouillaguet-Bernard et al., 1981). Na França, como na Alemanha, as taxas de desemprego das mulheres continuam sendo maiores que as dos homens (em 2000, respectivamente, 11,5% para

⁹ Fonte : IBGE-PNAD, 2001.

¹⁰ Nesta região, segundo a PED (2001), a taxa de desemprego (desemprego com trabalho precário, desemprego aberto e desemprego pelo desalento) era de 20,6% para as mulheres, contra 14,7% dos homens.

¹¹ Segundo a PED (2001), a proporção de mulheres ativas em idade de trabalhar passou para 45,5%, o que corresponde a 45% da PEA ocupada.

¹² IBGE/PNAD, 2001, número de não ocupados/PEA.

¹³ Nesta data, os dados se referem à Alemanha Ocidental, antes da reunificação, enquanto em 2000 trata-se da Alemanha reunificada.

¹⁴ Fonte: Eurostat, Alemanha reunificada; na França, no mesmo ano e para a mesma faixa etária, para 61,7%, segundo a Enquête-Emploi da INSEE.

as mulheres e 7,8% para os homens, assim como 8,3% para as alemãs e 7,6% para os alemães)¹⁵. Além disso, as mulheres que resistem no mercado de trabalho, de uma maneira geral, sofrem uma alteração de suas condições. Como observa Margaret Maruani, elas «pagam um preço alto para ficar de uma maneira ilegítima no mercado de trabalho. A crise do emprego não expulsou as mulheres do emprego, mas transformou as condições de trabalho» (Maruani, 1996).

Essas evoluções, porém, seguem dinâmicas diferentes: na Europa, as formas de desqualificação do trabalho feminino estão ligadas, num primeiro momento, ao trabalho assalariado. De fato, com o aumento do desemprego, diversos estudos começam a chamar a atenção para formas de exclusão dos indivíduos dos sistemas de proteção social do Estado providência, construídos de forma concomitante com a generalização da norma do trabalho assalariado (Schnapper, 1989; Castel, 1995). Nessa linha de pesquisa, os trabalhos mais recentes apontam para a grande variedade dos tipos de uso do conceito de precarização (*précarité* em francês), inclusive na França e na Europa (Barbier, 2002), assim como para as diferenças entre as categorias de trabalhadores(as) e seus direitos. No Brasil, o aumento do trabalho feminino está sendo acompanhado de um movimento de «desassalariamento». Dessa forma, enquanto no contexto europeu aparecem formas de desqualificação do trabalho feminino assalariado — por exemplo, com o aumento do trabalho em tempo parcial, uma forma de trabalho chamado atípico nesse contexto, cujos efeitos sobre a evolução da atividade feminina já foram analisados (Angeloff, 2000; Daune-Richard, 1993; O'Reilly, 1995) —, e crescem os «trabalhadores(as) pobres» (Maruani, 2002), que indicam uma pauperização dos assalariados, no Brasil, como mostram muitos estudos, a análise da atividade das mulheres necessita de uma ampliação e de uma redefinição do quadro de análise em relação ao caso europeu em razão do peso da informalidade. A comparação da evolução das taxas de atividade dá uma visão parcial desse processo. No início dos anos 90, aproximadamente 40% da população economicamente ativa brasileira, fora a agricultura, trabalhava sob relações de informalidade, definida pela «pequena escala e pelo baixo nível de organização e inexistência de separação entre capital e trabalho» (Abreu et al., 1994: 154)¹⁶. Em um contexto de forte queda dos empregos regidos por contratos em curso nos anos 90, principalmente no setor industrial, as atividades informais (os assalariados *sem registro em carteira* e os trabalhadores *por conta própria*) garantiram o essencial da flexibilidade do emprego: eles representam hoje mais da metade dos empregos (Guimarães (org.), 2002a, 2000). A ausência da carteira de trabalho

¹⁵ Desemprego no sentido do BIT. Fonte : Eurostat, *Enquêtes sur les forces de travail*.

¹⁶ Os autores se referem aos suplementos da «Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios», que concernem às condições de trabalho (porte da empresa e tamanho do local de trabalho).

significa a perda dos direitos mínimos de cidadania do trabalhador. Em 2001, 50,5% da população economicamente ativa do país (49,5% de mulheres e 51,1% de homens) e 41,5% da PEA da Região Metropolitana de São Paulo (43,3% de mulheres e 40,1% de homens) não tinham registro em carteira¹⁷.

No entanto, o uso do conceito de «setor informal» da economia necessita de algumas observações prévias. A expressão nasceu no início dos anos 1970, no contexto dos estudos clássicos sobre o Quênia, e foi criada pela Organização Internacional de Trabalho (OIT, 1972). Portanto, segundo Dedecca e Baltar (1997), nos anos 70, a heterogeneidade do mercado de trabalho parecia o resultado de uma oferta excedente de trabalho pouco qualificado, formada pelos trabalhadores recentemente chegados aos centros urbanos, enquanto nos anos 80 e 90 ela é a consequência da assim chamada reorganização produtiva do setor formal e das demissões consecutivas. Na ausência de uma proteção social ao desemprego eficaz, a redução da oferta do trabalho assalariado, para esses autores, parece provocar um aumento das atividades informais.

Todavia, conforme já explicitamos, tendo em vista a diversidade de situações de trabalho (de remuneração, de proteção social, de tamanho da empresa etc.) dos(das) trabalhadores(as) no setor informal da economia, nada indica a consistência científica desse conceito (Lautier et al., 1991, op. cit.). Nessa mesma direção, consideramos um achado importante do nosso estudo a evidência da enorme heterogeneidade do emprego no setor de *telemarketing*.

Além da distinção entre trabalho formal e informal, e as suas influências sobre as condições de trabalho, a literatura aponta uma variedade de formas de trabalho, as assim chamadas formas de trabalho atípico, como o trabalho a domicílio, o trabalho em tempo parcial e o trabalho terceirizado. De acordo com essa literatura, as condições de trabalho das empresas terceirizadas e as do setor informal são parecidas, notadamente por causa dos seus efeitos sobre a saúde dos(as) trabalhadores(as) (Hirata, 1998: 19). Por exemplo, em 1996, o salário médio dos trabalhadores(as) das empresas terceirizadas era apenas a metade do salário médio do total da população ativa ocupada¹⁸. Também, como mostraram os nossos próprios estudos no Brasil sobre o trabalho no setor de *telemarketing* — em grande parte terceirizado

¹⁷ Fonte: IBGE/PNAD, 2001. Inclusive empregados-outros, domésticos sem carteira, trabalhadores por conta própria, trabalhadores na produção para o próprio consumo e trabalhadores na construção para o próprio consumo. A categoria dos trabalhadores por conta própria inclui tanto aqueles que escolheram esta situação por iniciativa própria como os constrangidos a essa situação (por iniciativa do empregador, por exemplo, a fim de não pagar os encargos sociais). Levando em conta só as categorias dos empregados-outros e os(as) domésticos(as), a proporção de homens e mulheres inverte-se em relação ao conjunto das diferentes categorias de trabalhadores(as): no nível nacional, 24,2% da PEA não têm registro em carteira (26,7% de mulheres e 22,4%

¹⁸ Fonte : PED, 1996, in: Posthuma (org.), 1999: 137.

— o trabalho, embora predominantemente formal, se assemelha, pelas condições de acesso¹⁹ e em que é exercido, ao trabalho informal (Georges, 2003b, op. cit.). Vale destacar a forte presença do trabalho feminino nas empresas terceirizadas do setor dos serviços.

Dessa forma, enquanto na Europa, a crise dos anos 80 e 90 provocou uma mudança das condições de trabalho, em particular das mulheres, assim como uma interrogação sobre as formas de acesso ao sistema de proteção social dos indivíduos, no Brasil, a crise dos anos 90 incitou, de um lado, uma ampliação do assim chamado trabalho informal, ao mesmo tempo em que provocou, de outro lado, uma diminuição das vantagens salariais (níveis de salário, convênio médico etc.) de parcelas importantes do setor formal. Nesse sentido, infelizmente, pode-se considerar que o Brasil de certa forma cumpre um papel precursor em relação às tendências atuais do mercado de trabalho global, apesar das evoluções históricas e amplitudes diferentes dos fenômenos observados — motivo pelo qual o caso brasileiro estará no centro da análise. Paradoxalmente, no Brasil, esse enfraquecimento dos laços salariais formais estimulou uma valorização crescente do trabalho formal, isto é, um aumento da demanda por esse tipo de trabalho, como atesta, por exemplo, o aumento das taxas de desemprego — e da procura de emprego²⁰. Neste contexto, vale perguntar como, num segmento específico do mercado de trabalho brasileiro — o setor de telemarketing — se manifesta concretamente essa heterogeneidade crescente, inclusive do trabalho formal? E quais as suas relações com as formas de mobilidade dos(as) trabalhadores(as), em particular das mulheres?

2. A diversidade das relações de trabalho: o setor de telemarketing brasileiro

No início do século XXI, o setor de *telemarketing* brasileiro ou, mais particularmente, a área da telemática, constituem um segmento do mercado de trabalho emergente, na ponta do progresso da tecnologia, muito dinâmico em termos de volume de emprego e em vias de expansão²¹. Ao contrário da Europa, em particular França e Alemanha, ele tem um peso significativo na economia nacional. Todavia, esse setor se caracteriza por uma grande heterogeneidade interna, neste

¹⁹ Para aceder aos empregos formais neste setor, é preciso passar pela informalidade (trabalho em cooperativas fraudulentas, em agências de trabalho temporário etc.), como veremos mais adiante.

²⁰ O aumento das taxas de desemprego atesta que os(as) trabalhadores(as) estão tomando a iniciativa de fazer a sua inscrição nos órgãos oficiais de procura de emprego (agências públicas de emprego, por exemplo) para poderem se beneficiar das vantagens do seguro-desemprego.

²¹ Convém destacar, porém, que se trata, na maioria desses empregos, de uma transferência de empregos de segmentos mais protegidos do mercado de trabalho para os seus segmentos menos favorecidos, e não de uma criação de empregos. Segundo esta tese, observamos uma desqualificação crescente dos empregos (Venco, 1999).

ponto emblemática das evoluções atuais do mercado de trabalho brasileiro e, em particular, da atividade feminina. Como caracterizar a relação entre essa heterogeneidade e as formas de mobilidade dos(as) trabalhadores(as)? Neste contexto, focalizaremos, notadamente, a importância que as mulheres conferem a seu trabalho e ao seu emprego neste setor.

O papel precursor deste setor moderno na economia brasileira (Segnini, 2000), em comparação com a Europa, transparece através do seu volume relativo e da sua taxa de crescimento: enquanto na França e na Alemanha o setor representava, respectivamente, entre 130.000 e 250.000 (2001)²² e 120.000 (1999)²³ pessoas, no Brasil, em 2002, no total, cerca de 400.000 pessoas trabalhavam na área de *telemarketing* no nível nacional e 100.000 pessoas no estado de São Paulo²⁴. A taxa de crescimento anual do setor é de 30%. Como já dissemos, na maioria dos casos são empregos formais e de um nível de escolarização relativamente elevado (segundo grau completo ou terceiro incompleto), notadamente tomando em conta o nível de formação geral muito mais baixo da população no Brasil em comparação com a Europa. É preciso saber escrever, ler, falar de forma educada e usar um computador. Entretanto, a rotatividade dos(as) trabalhadores(as) é muito importante: a duração média de um emprego na mesma empresa é de um ano e meio, e a duração no mesmo ramo de atividade é de 4 anos²⁵. Nesse sentido, estruturalmente, é um segmento que se caracteriza por uma mobilidade ascendente dos(as) trabalhadores(as), especialmente em direção a outras atividades, mais prestigiadas, do setor terciário e também, em certos casos, de uma mobilidade descendente, no caso de reconversões profissionais de pessoas oriundas de atividades que se encontram em declínio no momento (como o secretariado, por exemplo).

3. Primeiro elemento de diversidade: o telemarketing, um setor residual e emergente

Ao contrário de uma representação comum nos países do centro — em particular a França e a Alemanha —, de que se trata de uma população homogênea, jovem e feminina, em uma situação de trabalho temporária, no Brasil, essa população se caracteriza por uma grande variedade de casos, de situações de trabalho e trajetórias. Aqui, o contexto das privatizações no setor das telecomunicações, que dividiu o

²² Pesquisas Cesmo e Datamonitor.

²³ Pesquisa Michel Media Research and Consulting (MMB), 1999, in: Michel, 2001.

²⁴ Segundo informações do sindicato único deste setor, *Sinratel*. Entretanto, levando-se em conta que se trata de um setor muito recente, o tempo de permanência no mesmo ramo não pode ultrapassar essa duração, já que antes o setor não existia.

²⁵ Fonte: *Sinratel*.

país em três regiões (Norte-Leste, Centro-Oeste-Sul e parte das Região Norte e São Paulo), da venda da concessão da exploração telefônica para uma companhia estrangeira, a *Telefônica de España*, e da terceirização do conjunto das atividades de serviço para uma outra empresa estrangeira (Larangeira, 2003) ajudou a criação de um meio de trabalho intersetorial (setor das telecomunicações, bancário, viagens etc.). Essa situação de transição poderia ser favorável à utilização de uma mão-de-obra temporária ou com características semelhantes à européia. Todavia, os nossos resultados mostram uma grande variedade interna da população entrevistada (32 pessoas, no total, em seis empresas e intermediárias de emprego — sindicato, cooperativa etc.) em termos de sexo (ver Tabelas 1, 2 e 3), de idade, de cor (ver Tabela 3) e de tempo de empresa.

Tabela 1- Entrevistas realizadas por sexo

	Mulheres	Homens	Total
Organização A	0	3	3
Organização B	6	3	9
Organização C	1	2	3
Organizações D e E (no sindicato)	4	3	7
Organização F	5	4	9
Organização G	1	0	1
Total	17	15	32

Tabela 2 - Entrevistas realizadas por sexo e nível hierárquico

Nível hierárquico	Gerência		Subtotal	Operadores (as)		Subtotal	Total
	Mulheres	Homens		Mulheres	Homens		
Sexo							
Organização A	0	2	2	0	1	1	3
Organização B	2	1	3	4	2	6	9
Organização C	0	1	1	1	1	2	3
Organizações D e E (no sindicato)	0	1	1	4	2	6	7
Organização F	0	2	2	5	2	7	9
Organização G	0	0	0	1	0	1	1
Total	2	7	9	15	8	23	32

Tabela 3 - Entrevistas realizadas por sexo e raça

Raça/sexo	Branca	Negra	Total
Mulheres	13	4	17
Homens	11	4	15
Total	24	8	32

O grupo dos(as) operadores(as) e da gerência imediata (25 pessoas no total) caracteriza-se por várias divisões internas. Assim, encontramos dois grandes grupos distintos por idade: um primeiro grupo, de «jovens» entre 19 e 29 anos (16 pessoas), e um segundo grupo de indivíduos com idade entre 31 e 50 anos (9 pessoas). O primeiro grupo é composto por oito homens e oito mulheres; o segundo é exclusivamente feminino.

O primeiro grupo de mais jovens tem uma segunda subdivisão por idade, nível de qualificação e estado matrimonial. Entre os homens, tem um grupo com mais idade (mais perto dos 30 que dos 20 anos), casados e/ou com filho, que pararam os estudos no segundo grau. Os mais jovens (mais perto dos 20 que dos 30 anos) são solteiros, vivem ainda com os pais e estão na perspectiva de ingressar na Universidade. Entre as mulheres do primeiro grupo, observa-se a mesma diferenciação. Entretanto, as mulheres mais jovens possuem níveis de escolarização mais elevados (terceiro grau incompleto, estudos de engenharia etc.).

As mulheres do segundo grupo, com mais idade, são divididas por nível de estudos: uma minoria tem o terceiro grau completo (3), e as outras (6) têm o segundo grau completo. Elas são casadas e/ou têm filhos.

No conjunto, relativamente poucas pessoas (7) se encontram no início de sua trajetória profissional (entre as quais 5 homens), evidenciando que o trabalho de *telemarketing* não pode ser considerado um trabalho complementar, temporário etc., o que poderia justificar, do ponto de vista dos gestores, os baixos salários e a quase ausência de possibilidades de promoção. De uma forma geral, a sobre-escolarização das mulheres dos dois grupos, em comparação com os homens, reflete a sua situação geral em relação à escolaridade no mercado de trabalho: o nível de escolaridade das mulheres é, de uma forma geral, superior ao dos homens. As mais novas cultivam como horizonte profissional uma inserção correspondente ao seu ramo de estudos; as com mais idade ocupam, em dois terços dos casos, um emprego de nível de gerência. Os(as) operadores(as) negros(as) e com uma origem social mais baixa (filho de empregada doméstica, de almoxarife, faxineiro etc.) (5) encontram-se entre os homens do primeiro grupo, mais perto dos 30 anos, e entre as mulheres do segundo grupo (entre 31 e 50

anos), com um nível de escolarização mais baixo (segundo grau completo). Nestes casos, são quase exclusivamente trajetórias de reconversão profissional, com uma mobilidade ascendente, a partir de outras atividades do setor terciário e/ou industrial, consideradas menos prestigiadas (garçom, operadora de máquina na indústria têxtil), geralmente ligadas ao acesso tardio ao segundo grau completo (condição básica para o recrutamento). Nestes resultados, é analiticamente interessante observar a heterogeneidade interna do setor no momento de sua constituição: de um lado, a população dos(as) trabalhadores(as) é composta por pessoas jovens, com um nível de formação relativamente elevado, no início de sua vida profissional, que estamos chamando de «emergentes»; mas, de outro lado, na sua grande maioria, no caso do Brasil, são pessoas com experiências profissionais, sociais e escolares anteriores importantes e diversas, que estamos denominando de parte «residual»²⁶. Em parte, é a diversidade de suas perspectivas sociais e profissionais que contribui para o valor social deste trabalho ainda pouco determinado, assim como para o seu *status* futuro.

4. Segundo elemento de diversidade: a organização sindical intersetorial

As dificuldades de organização e de intervenção sindical no setor de *telemarketing* contribuem para sua heterogeneidade²⁷. Elas estão associadas a vários fatores. Em primeiro lugar, diferentemente da França, no Brasil, a intervenção dos sindicatos depende de sua territorialidade: os(as) trabalhadores(as) de uma empresa serão representados por um único sindicato, o que pode facilitar a escolha de um sindicato mais vantajoso do ponto de vista patronal, em caso de dúvidas sobre o setor de atuação da empresa. Em segundo lugar, a taxa de sindicalização e o grau de informação dos(as) trabalhadores(as) são pouco importantes²⁸, ao contrário de sua mobilidade intersetorial. Em terceiro lugar, a diversidade de relações de emprego e de situações individuais concorre para a dificuldade de definição setorial, isto é, da área de intervenção dos sindicatos. Por exemplo, um(a) trabalhador(a) empregado(a) por uma empresa terceirizada do setor bancário pode, em alguns casos, tanto ser representado(a) pelo sindicato dos

²⁶ Diferentemente da situação européia, a maior proporção de pessoas com um passado profissional variado reflete certamente o aumento dos níveis de escolarização ainda recente no Brasil, notadamente dos(as) trabalhadores(as) de mais idade, com acesso tardio à escolaridade.

²⁷ Porém, trata-se de uma relação de reciprocidade : a heterogeneidade setorial dificulta a intervenção sindical.

²⁸ O sindicato da categoria — *Sintrate!* (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados de Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo), filiado à CUT, foi fundado em 1992 pelos funcionários do serviço de pesquisa da *Folha de São Paulo* e funciona desde 1994. O sindicato existe por meio das contribuições dos sócios com empregos formais, isto é, 16.000 trabalhadores(as) no Estado (dos cerca de 100.000), que contribuem com 1% do salário mensal.

trabalhadores(as) do setor de *telemarketing* quanto pelo sindicato do setor bancário. O mesmo se aplica ao caso dos(as) trabalhadores(as) cooperados(as). Um quarto elemento tem parte nesses problemas de delimitação: o conteúdo do trabalho, especialmente para algumas categorias de trabalhadores(as) subalternos(as), como os(as) teleatendentes, -assim como as tecnologias utilizadas nos diferentes setores - é muito parecido. Por exemplo, as tecnologias utilizadas no setor das telecomunicações, mas também no setor bancário (Georges, 2003a), assim como no setor de viagens e transporte (entrega de alimentos em domicílio) são muito semelhantes. De forma adicional, as relações de trabalho transformam-se muito rapidamente. O conjunto desses fatores favorece uma aplicação pouco rigorosa das leis trabalhistas e o uso abusivo da mão-de-obra por parte das empresas.

5. Terceiro elemento de diversidade: a rotatividade dos(as) trabalhadores(as), e as condições de trabalho

Assim como as dificuldades de organização sindical, as condições de trabalho estão sendo definidas por um conjunto de fatores. É possível considerar que elas representam um dos motivos da rotatividade dos(as) trabalhadores(as)? Apesar do grau importante de formalidade dos empregos nesse setor — a quase totalidade dos contratos de trabalho é do tipo *CLT* — o tempo médio de empresa é de um ano e meio, e no mesmo ramo de atividade de quatro anos, como já mencionamos. Segundo a nossa hipótese de trabalho, os(as) trabalhadores(as) tomam a iniciativa de mudar de emprego em parte por causa das condições de trabalho, como o baixo nível de salário.

O piso salarial determinado pela Convenção Coletiva da categoria era de R\$ 416,00 para o mensalista e de R\$ 381,00 para o comissionado e passou, na campanha salarial de 2002, para R\$ 441,00 e R\$ 404,00 respectivamente, o que significa um aumento de 6%. O horário de trabalho, determinado também pela Convenção Coletiva, é de 6 horas por dia, com uma pausa de 15 minutos, de segunda a sábado. Em geral, os horários de trabalho são das 8 às 14 horas, das 14 às 20 horas ou das 20 às 2 horas da manhã.

As formas de controle têm igualmente um papel importante na definição das condições de trabalho: a terceirização das atividades de serviço aumenta as formas de controle do trabalho por meio da multiplicação dos seus níveis. Mais precisamente, os(as) trabalhadores(as) nas empresas terceirizadas, cooperados(as) ou não, são submetidos não só a monitoria por parte da supervisão na própria empresa — audição das comunicações com o cliente sem aviso prévio ao(à) operador(a) — mas também por parte da empresa cliente para a qual estão prestando serviço. Além disso, existem práticas de gestão de mão-de-obra que associam a produtividade aos horários de trabalho. Por exemplo, os

níveis de produtividade por mês estabelecidos pelas empresas (que pode ser uma determinada quantidade de vendas por faixa salarial²⁹) podem ser em alguns casos tão altos, que os(as) trabalhadores(as) precisam trabalhar mais do que as 6 horas permitidas sem receberem uma remuneração por essas horas extras³⁰. Embora a jornada de trabalho determinada pela Convenção Coletiva seja 6 horas de trabalho diárias, é muito freqüente as empresas pedirem algumas horas «extras» em outros serviços, sem declará-las.

De uma forma geral, o ritmo de trabalho é muito elevado, isto é, as ligações chegam diretamente na posição de trabalho do(a) operador(a) e no seu *headphone* uma atrás da outra, sem intervalo. Além disso, muitas vezes o teleatendente necessita pesquisar na internet para solucionar o problema: essa atividade é desenvolvida enquanto o cliente continua na linha o que o sujeita comumente a pressões de todo tipo por parte deste último. Os(as) teleatendentes beneficiam-se de uma pausa de 20 minutos, dentro das 6 horas, para um lanche, além dos 5 minutos para irem ao banheiro. Aqui, a única possibilidade que os(as) trabalhadores(as) têm de se distrair da pressão durante os horários de pico é excluindo o cliente da comunicação, isto é, ficando em «pausa»³¹ para pedir auxílio ao vizinho, por exemplo. Essa prática, porém, é também limitada por causa da supervisão instantânea das operações realizadas no posto de trabalho individual. No conjunto, mesmo que os(as) trabalhadores(as) sempre consigam achar novas maneiras de burlar as formas de controle, as margens de atuação dos(as) teleatendentes sobre o trabalho são bem mais restritas no Brasil, em comparação com a França, por exemplo,³² e os efeitos sobre a saúde dos(as) trabalhadores(as) podem refletir essa realidade: em média, cada trabalhador leva cerca de um ano antes de ficar doente, em geral com LER (Lesões por Esforço Repetitivo) (Sintratel, 2001).

A diversidade de relações de trabalho nesse segmento moderno e dinâmico do mercado de trabalho brasileiro depende portanto de um conjunto de fatores interdependentes, como a estrutura da população ativa no setor, os modos de organização sindical intersetorial e a rotatividade importante dos(as) trabalhadores(as), em parte induzida pelas difíceis condições de trabalho.

²⁹ Este complemento do salário baseado na produtividade, sob a forma de comissões ou de vários níveis salariais, pode até dobrar o salário de base.

³⁰ No caso concreto referido, a empresa que pagava salários muito altos em comparação com a média do setor, aumentou os níveis de produtividade necessários para poder atingir um nível salarial considerado mais interessante (acima de R\$ 1500,00) em troca de uma reivindicação dos(as) trabalhadores(as), por intermédio do sindicato, que foi aceita — a declaração do conjunto do salário no holerite (em vez de apenas a parcela referente ao salário de base) e o pagamento do total dos encargos sociais.

³¹ Isolação técnica do cliente da comunicação, que fica sem ouvir o(a) operador(a).

³² Na França, até recentemente, havia um intervalo mínimo de 15 segundos entre cada ligação garantido pela Convenção Coletiva. O intervalo para uma refeição é de 40 minutos, e há uma pausa de 10 minutos por hora para descanso da vista, embora a jornada de trabalho seja de 7 horas.

6. As relações de emprego e as formas de mobilidade dos(as) trabalhadores(as)

De certa forma, esta parte faz a síntese dos três tópicos precedentes: de um lado, são discutidas as características da mão-de-obra, do outro, os tipos de relações de trabalho no setor de *telemarketing*, tanto no nível de sua organização sindical e das condições de trabalho, já analisados, quanto nas relações de emprego (empresas terceirizadas, de fim de linha, agências de trabalho temporário, cooperativas, ONGs etc.) (ver Tabela 4), que contribuem para as formas de mobilidade da mão-de-obra³³. Vale destacar que, além desses fatores, os(as) trabalhadores(as) contribuem também para a mobilidade, por meio de suas práticas. Segundo a nossa hipótese de trabalho, essas formas de mobilidade, características, no passado, de um certo segmento do mercado de trabalho brasileiro — das mulheres de um nível de qualificação relativamente baixo — estão ganhando uma amplitude maior. No mercado de trabalho global atual, elas não estão mais reservadas a esses segmentos particulares, mas ganhando importância inclusive nos segmentos mais qualificados. São formas de mobilidade tanto intersetoriais quanto entre várias espécies de atividade e de inatividade (Guimarães, 2002b).

Entre as diversas relações de emprego, distinguem-se, primeiramente, as antigas empresas de telecomunicações, os bancos etc. Também as empresas de aviação fazem parte desse primeiro grupo. São as empresas mais antigas e estáveis. Elas terceirizaram uma parte de suas atividades no processo de privatização no final dos anos 1990 (Organização A).

Com frequência, durante esse processo, as empresas do primeiro tipo criaram uma empresa terceirizada, que se tornou uma subsidiária, a exemplo do que ocorre comumente no Japão. As empresas terceirizadas podem ou não empregar uma parte dos(as) antigos(as) assalariados(as) das empresas do primeiro tipo. Essas empresas do segundo tipo se transformam muitas vezes em fornecedoras de serviços, isto é, além dos serviços que prestam para a empresa que a terceirizou, fornecem serviços para outras empresas, como o caso de uma das empresas pesquisadas (Organização B).

Um terceiro grupo é formado por pequenas empresas terceirizadas, de fim de linha, que não continuam prestando serviço para a empresa que a terceirizou ou nunca prestaram serviço só para uma empresa, mas sempre para várias. A maioria dos(as) trabalhadores(as) entrevistados(as) por intermédio do sindicato trabalham ou trabalhavam

³³ Enquanto outros trabalhos sobre o setor automobilístico focalizaram a análise das relações de poder entre as diferentes empresas da assim chamada «cadeia» (tradicionais, terceirizadas, de fornecedores etc.), identificado-as como causa das condições de trabalho e das relações de trabalho dos trabalhadores(as) (Leite, 2003), aqui partiremos do ponto de vista dos(as) trabalhadores(as).

em uma empresa desse tipo, assim como os(as) trabalhadores do setor bancário (Organização C).

Um outro grupo contém as empresas fornecedoras de mão-de-obra temporária. Todos os tipos de empresas mencionadas até aqui podem usar essa forma de mão-de-obra de vez em quando. Portanto, muitos(as) trabalhadores(as) de *telemarketing* começam sua carreira na área por intermédio dessas agências de mão-de-obra temporária antes de conseguirem uma vaga mais estável em uma empresa. Eles(as) também usam essas agências durante os períodos de desemprego temporário (Organização D).

Além disso, existe nesse ramo de atividade uma forma de relação de emprego mais informal, que é a cooperativa³⁴. Em muitos casos, os(as) trabalhadores(as), isto é, os(as) cooperados(as) não têm um contrato de trabalho, nem se beneficiam das leis trabalhistas, como, por exemplo, licença-maternidade, aposentadoria, assistência médica pública etc. Trata-se de uma sociedade sem fins lucrativos, de pessoas físicas, que busca benefícios socioeconômicos para os(as) participantes³⁵. A cooperativa funciona por meio de uma assembléia de cooperados(as) na qual se decide os rendimentos de cada um. Ela não necessita, portanto, seguir a Convenção Coletiva. Os(as) trabalhadores(as) de *telemarketing* têm o costume de acumular um emprego registrado e a associação a uma cooperativa. Também, passam por períodos de trabalho cooperado, antes de encontrar um outro emprego. Os(as) entrevistados(as) no sindicato têm, frequentemente, uma experiência de cooperado(a) (Organizações E).

Muito diferente com relação à estabilidade do emprego, há também os empregos de *telemarketing* no setor para-público e/ou público, isto é, financiados, total ou parcialmente, pelo setor público. Neste caso, a estabilidade do emprego é maior, como também a autonomia no trabalho. Foram entrevistadas pessoas que se acham atualmente nessa situação (Organização F).

Foi encontrada, também, uma telefonista, antiga trabalhadora de *telemarketing*, trabalhando para uma ONG (Organização não governamental) (7), beneficiária de recursos financeiros privados e públicos. O pessoal administrativo tem, neste caso, uma grande estabilidade no emprego, assim como uma forte autonomia no trabalho (Organização G).

³⁴ Há evidência sobre o assunto: o fenômeno das *falsas* cooperativas, assim como o uso da terceirização numa perspectiva de mundialização da economia, já foi pesquisado (Lima, 2002; Schmidt e Perius, 2003). O trabalho de Lima trata, notadamente, da história e da difusão dessas *falsas* ou *pseudo* cooperativas no Brasil, assim como da história do cooperativismo internacional, a partir do exemplo concreto da indústria do vestuário no Nordeste. Nessa perspectiva, o autor faz a crítica dessas práticas. Ele mostra o uso dessas *falsas* cooperativas, dentro da lógica da mundialização, como uma estratégia de competitividade regional, implicando a responsabilidade do Estado, para disponibilizar uma mão-de-obra abundante, com custos reduzidos e pouco organizada.

³⁵ *Folha de São Paulo*, domingo, 7 de abril de 2002.

Tabela 4: As relações de emprego e as formas de mobilidade dos(as) trabalhadores(as)

Pesquisa de campo	Relações de emprego	Características das organizações	Formas de mobilidade dos(as) trabalhadores(as)
Organização A	Empresas de telecomunicações, de aviação, bancos	Antigos e estáveis	Estabilidade profissional relativa (emprego formal)
Organização B	Empresas terceirizadas	Subsidiária, fornecedora de serviços	Estabilidade profissional reduzida (emprego formal), mobilidade entre empresas do mesmo ramo
Organização C	Pequenas e médias empresas de fim de linha	Prestador de serviços para várias empresas	Estabilidade profissional pequena (emprego formal), mobilidade entre empresas do mesmo ramo, multiplicação de empregos
Organização D (através do sindicato)	Empresas de trabalho terceirizado	Agências de trabalho temporário, fornecedoras de mão-de-obra para todos os tipos de empresas	Rotatividade da mão-de-obra importante, multiplicação de empregos e de estatutos, modo de entrada nas empresas para um emprego formal
Organização E (através do sindicato)	Cooperativas	Associação de trabalhadores(as) em sociedade sem fins lucrativos	Rotatividade da mão-de-obra importante, multiplicação de empregos e de estatutos (emprego formal e trabalho como cooperado(a)), modo de entrada nas empresas para um emprego formal
Organização F	Setor público ou para-público	Financiamento público, grande estabilidade de emprego	Estabilidade profissional relativa, emprego formal
Organização G	ONG	Recursos financeiros privados e públicos, estabilidade de emprego do pessoal administrativo	Estabilidade profissional relativa, emprego formal

Vale destacar a importância dos laços entre as relações de trabalho — definidas como o resultado conjunto das relações de emprego, mas também das formas de organização sindical e das condições de trabalho — e as formas de mobilidade dos(as) trabalhadores(as). Esses dois elementos se condicionam mutuamente: tanto a heterogeneidade e a

instabilidade das relações de trabalho no tempo quanto a diversidade das situações individuais e sua transformação ao longo do tempo possuem uma relação de causa a efeito.

Essas formas de mobilidade caracterizam-se, pelo estabelecimento do que chamamos de «carreiras informais» ou «horizontais», isto é, no mesmo nível hierárquico (Hughes, 1937, op. cit.). É possível considerar que estas carreiras informais estão sendo estruturadas, do ponto de vista dos(as) trabalhadores(as), pelo grau de formalidade dos empregos e pelos direitos sociais a ele vinculados. Dessa forma, aparecem duas seqüências essenciais de mobilidade nas trajetórias socioprofissionais dos(as) trabalhadores(as): 1) a primeira se organiza em torno do acesso ao emprego; 2) a segunda em torno das vantagens sociais a ele vinculadas e das condições de trabalho. Essas trajetórias, em particular das mulheres, têm a particularidade de repetir essas seqüências várias vezes em seguida, segundo os momentos do seu ciclo de vida e/ou da situação familiar, assim como de associar as duas estratégias.

Em relação ao acesso ao emprego, o modo de entrada mais comum atualmente no setor de *telemarketing* são as agências de trabalho temporário e/ou as cooperativas de trabalhadores (ver Tabela 4). No caso das primeiras, elas agem por conta dos empregadores, como atores de recrutamento, treinamento e seleção da mão-de-obra. Os(as) trabalhadores(as) passam freqüentemente, durante determinado período de tempo, com um contrato de alguns meses, por intermédio de uma agência de trabalho temporário, por exemplo, dentro de uma empresa terceirizada, antes de ser eventualmente efetivado(a). Nesse momento da trajetória socioprofissional, as mulheres estão sendo favorecidas, em comparação com eventuais candidatos masculinos: o nível de escolarização formal requisitado sendo relativamente elevado para poder aceder a essas ocupações — no mínimo, o segundo grau completo — atribui uma vantagem aos candidatos do sexo feminino, como já mencionamos, mais escolarizado do que os do sexo masculino. A naturalização das assim chamadas «qualidades femininas» (Perrot, 1978, op. cit.), como a capacidade de criar e gerenciar relações, inclusive de classe (Schatzman e Strauss, 1955), constitui outra vantagem das mulheres, em comparação com os homens, para o acesso a esses empregos.

Por outro lado, o horizonte dessas carreiras de entrada é o trabalho dentro de uma das empresas chamadas tradicionais, com acesso a melhores condições de trabalho, o que muitas vezes, não acontece. Em alguns casos, o valor que as mulheres conferem ao trabalho pode contribuir para o fortalecimento das relações de emprego, notadamente por meio de formas de especialização profissional, aumentando suas chances de empregabilidade.

Além da busca de melhores condições de trabalho, há uma série de elementos extraprofissionais que contribuem para a construção das trajetórias socioprofissionais, especialmente das mulheres. Esses fatores

são mais diretamente ligados aos modos de atividade das mulheres: elas cuidam, nesses meios sociais, dos outros membros da família, por exemplo, em caso de doenças, além do trabalho reprodutivo cotidiano³⁶. Dessa forma, a possibilidade de sair e de voltar facilmente ao emprego é um dos elementos constitutivos do valor que elas atribuem ao emprego. Nesse contexto, uma estratégia possível para os(as) trabalhadores(as), notadamente por causa dos horários de trabalho reduzidos, de 6 horas diárias³⁷, é o acúmulo de diversos *status* ao mesmo tempo, como o de cooperado e assalariado em uma outra empresa, possibilitando uma transição mais suave entre as empresas — inclusive de setores diferentes —, relações de emprego, situações de atividade e de inatividade. É nesse sentido que o trabalho no setor de *telemarketing*, apesar das difíceis condições de trabalho, inclusive o baixo nível de salário, constitui uma vantagem para as mulheres em relação a outros setores da economia na conjuntura atual³⁸: a grande facilidade não só das saídas, mas também das entradas no emprego. Nessa perspectiva, o valor que elas conferem ao emprego determina, em um primeiro momento, o valor do trabalho.

A masculinização recente dessas atividades confirma, em contraponto, a construção do gênero feminino: além dos casos de alguns jovens em situação de espera, os homens, nas ocupações de *telemarketing*, assumem por um determinado período de tempo, por exemplo, a criação de filhos pequenos. Para outros, essa atividade pode permitir a constituição de um pequeno patrimônio, por causa dos horários limitados e das possibilidades de comissões de vendas, e a condição de acumular dois empregos — viável, igualmente, por um período determinado de tempo. De uma forma geral, os homens voltam-se para essas atividades por falta de alternativas (enxugamento de empregos na indústria), mas notadamente por que eles consideram essa atividade mais valorizada e/ou mais interessante que outras realizadas no setor terciário, como balconista, garçom ou alfaiate. De uma certa forma, a heterogeneidade crescente do tipo de população que ingressa e permanece nesses empregos testemunha, de um lado, o enxugamento das vantagens sociais a eles vinculados, inclusive os empregos formais. Do outro, indica a generalização de certas formas de mobilidade, como a passagem por situações de instabilidade para aceder a empregos estáveis, assim como a generalização de um padrão de mobilidade ca-

³⁶ É interessante notar, nesses meios sociais mais baixos, a importância das relações familiares, em particular entre pais e filhos, e sua responsabilidade e solidariedade mútua, cuja continuidade se opõe à instabilidade das relações conjugais.

³⁷ Além dessa possibilidade, o horário de trabalho diário de 6 horas pode facilitar, para essas mulheres, a dupla jornada trabalho, profissional e domiciliar.

³⁸ Em abril de 2004, na RMS, a taxa de desemprego afeta 20,7% da população economicamente ativa, segundo a Seade/DIEESE (PED). Fonte: Folha de São Paulo, dia 21 de maio de 2004. De fato, enquanto nos anos 1980 ainda era possível «escolher», em uma certa medida, os tipos de emprego e praticar formas de descontinuidade de emprego voluntário, no contexto atual essas práticas provocam, geralmente, situações de desemprego, se não de inatividade (Guimarães et. al., 2003b).

racterizado por passagens recorrentes por períodos de atividade, de inatividade e de desemprego — determinados por causas profissionais e extraprofissionais. Neste caso, estes últimos se co-condicionam.

Anotações finais

Neste artigo, tentamos mostrar, a partir de uma abordagem comparativa (França, Alemanha, Brasil), o papel do contexto brasileiro, isto é, o caráter emblemático do mercado de trabalho nacional para o estudo de novas formas de mobilidade. Porém, enquanto no contexto atual da globalização da estrutura produtiva e das relações de trabalho na Europa a precarização das relações de trabalho se refere, primeiramente, ao desaparecimento progressivo de carreiras profissionais ligadas à aquisição de qualificações, no Brasil ela está ligada ao enxugamento da parcela formal do emprego, assim como à diminuição das vantagens sociais a ele associadas. Nesse sentido, o mercado de trabalho brasileiro pode ser considerado um precursor de novas formas de mobilidade, orientadas para o acesso a direitos básicos por meio do emprego. Pode-se considerar que as relações de emprego predeterminam as carreiras profissionais.

É importante destacar, porém, que, os determinantes socioeconômicos e profissionais da heterogeneidade do setor de *telemarketing* se co-condicionam com os padrões de mobilidade dos(as) trabalhadores(as) do setor. Mais particularmente, a organização sindical intersetorial, as condições de trabalho e a heterogeneidade das relações de emprego contribuem para a significativa rotatividade dos(as) trabalhadores(as). Ao mesmo tempo, o caráter residual e emergente do setor — composto por uma população que se divide entre os casos de reconversões profissionais e os jovens trabalhadores(as) —, assim como as práticas de mobilidade profissional da mão-de-obra, contribuem para a permanência desses padrões.

A ampliação desses padrões de mobilidade — caracterizados tanto por períodos de precariedade das relações de emprego quanto por passagens pelo desemprego e pela inatividade — para segmentos modernos e centrais da economia constitui a novidade neste contexto de mercado de trabalho global. Populações femininas, com experiências anteriores diferenciadas, mais idade e um nível de formação superior, assim como os homens, se submetem e contribuem para as transformações dos elementos estruturais da mobilidade profissional. As relações de emprego sobrepõem-se ao valor conferido ao trabalho: as trajetórias socioprofissionais dos(as) trabalhadores(as), notadamente das mulheres, mas também de homens, desorganizadas em aparência, são estruturadas pela busca de acesso a direitos sociais vinculados ao emprego registrado.

Bibliografia

- Abreu, Alice R. de P., Jorge, Angela F., Sorj, Bila (1994) «Desigualdade de gênero e raça. O informal no Brasil em 1990», *Estudas feministas*, N° especial, out., p.153-177
- Angeloff, Tania (2000), *Le temps partiel : un marché de dupes ?*, Paris: Syros, 2000.
- Barbier, Jean-Claude (2002), *A survey of the use of the term of précarité in French economics and sociology*
- Battagliola, Françoise (2000), *Histoire du travail des femmes*, Paris: La Découverte
- Beck, Ulrich (2000), *The Brave New World of Work*. Cambridge: Polity Press
- Boullaguet-Bernard, P. et al. (1981), *Femmes au travail, prospérité et crise*, Paris: Économica
- Bruschini, Cristina et al. (2002), «Mulheres no mercado de trabalho brasileiro, Um retrato dos anos Noventa», in: Maruani, Margaret e Hirata, Helena (org.), *As novas fronteiras da desigualdade, Homens e Mulheres no mercado de trabalho*, São Paulo: Senac
- Bruschini, Cristina, Lombardi, Maria L. (2000), «A bipolaridade do trabalho feminino no Brasil contemporâneo», *Cadernos de Pesquisa*, Julho, No 110, p. 67-104
- Castel, Robert (1995) *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris: Fayard
- Daune-Richard, Anne-Marie (1993), «Activité et emploi des femmes : des constructions sociétales différentes en France, au Royaume-Uni et en Suède», *Sociétés Contemporaines*, No 16
- Dedecca, Claudio S., Baltar, Paulo E. de Andrade (1997), «Mercado de trabalho e Informalidade nos Anos 1990», *Estudos Econômicos*, São Paulo, V. 27, No Especial, pp. 65-84
- Folha de São Paulo*, 21 de maio de 2004
- Folha de São Paulo*, 7 de abril de 2002
- Frevert, Ute (1986), *Frauengeschichte. Zwischen Verbesserung und neuer Weiblichkeit*, Frankfurt am Main: Suhrkamp
- Georges, Isabel (2003a), «O trabalho bancário: a perspectiva da cadeia», contribuição ao relatório final do projeto FAPESP, São Paulo, *Gestão local, empregabilidade e equidade de gênero e raça: uma experiência de política pública na região ABC Paulista*, 41 p.
- Georges, Isabel (2003b), *Trabalho e Emprego: Comparação internacional entre trajetórias de atividade feminina (Alemanha, França, Brasil)*, Relatório de Atividade FAPESP, 69 p.
- Georges, Isabel (2002), «As relações com a produtividade: o caso dos serviços de informações telefônicas», *Tempo Social*, Vol. 14, No 1, pp. 159-176

- Georges, Isabel (2001), «Les emplois d'exécution dans les télécommunications : comparaisons France-Allemagne», *Travail, Genre et Sociétés*, No 6, pp. 145-166
- Georges, Isabel (2000), *Travail et Trajectoires de femmes dans des emplois de télécommunications en France et en Allemagne*, thèse de doctorat de sociologie, Université Paris VIII
- Guimarães, Nadya, Leite, Márcia Paula (org.) (2003a), *Gestão local, empregabilidade de gênero e raça: uma experiência de política pública na região do ABC paulista*, relatório final para a FAPESP, São Paulo
- Guimarães, Nadya A. et al. (2003b). *Desemprego. Abordagens Institucional e Biográfica. Uma comparação Brasil, França, Japão*. Relatório final de Pesquisa CNPq, São Paulo: USP, CD-Rom
- Guimarães, Nadya A. (2002a), «Le sexe de la mobilité : le travail industriel dans le Brésil des années 1990», *Travail, Genre et Sociétés*, No 7, p. 125-145
- Guimarães, Nadya A. (2002b), «Para uma sociologia do desemprego», *Rev. bras. Ci. Soc.*, vol.17, no.50, p.104-121
- Guimarães, Nadya A. (org.) (2000), *Gestão local, empregabilidade e equidade de gênero e raça: um experimento de política pública na região do ABC paulista*, Relatório Substantivo FAPESP - Fase 1, São Paulo, julho
- Hirata, Helena (1998), «Reestruturação produtiva, trabalho e relações de gênero», *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, Ano 4, No 7, p. 5-27
- Huet, Maryse (1982), «La progression de l'activité féminine est-elle irréversible ?», *Economie et Statistique*, No 145
- Hughes, E. Charrington (1937), «Institutional Office and the Person», *American Journal of Sociology*, 43 (3), p. 404-413
- Larangeira, S.M.G. (2003), «A reestruturação das Telecomunicações e os Sindicatos», *RBCS*, Vol. 18, No 52 junho, p. 81-107
- Lautier, Bruno et al. (1991), *L'Etat et l'informel*, Paris: L'Harmattan
- Lavinas, Lena (1999), «As recentes políticas públicas de emprego no Brasil e sua abordagem de gênero», pp. 179-203, in: *Brasil - abertura e reajuste do mercado de trabalho no Brasil*, São Paulo: Ministério de Trabalho e Emprego, OIT, Editora 34
- Lavinas, Lena (1997), «Emprego Feminino: O que há de novo e o que se repete», *Dados, Revista de Ciências Sociais*, Rio de Janeiro, Vol. 40, No 1, p. 41-67
- Leite, Márcia P. de (2003), *Trabalho e Sociedade em Transformação*, São Paulo, Editora Fundação Perseu Abramo
- Lima, Jacob Carlos (2002), *As artemanhas da flexibilização : o trabalho terceirizado em cooperativas de produção*, São Paulo: Terceira Margem

- Maier, Friederike (1993), «Zwischen Arbeitsmarkt und Familie - Frauenarbeit in den alten Bundesländern», in : HELWIG, Gisela, et al. (éd.), *Frauen in Deutschland 1945-1992*, Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung, Schriftenreihe Band 318, p. 257-279,
- Marchand, Olivier ; Thelot, Claude (1997), *Le Travail en France (1800-2000)*, Paris: Nathan
- Marry, Catherine (1998a), «La comparaison France-Allemagne à l'épreuve des femmes», in : MARUANI, M. (éd.), *Les nouvelles frontières de l'inégalité*, Paris: La Découverte, pp. 71-82
- Marry, Catherine, Kieffer, Annick, Brauns, Hildegard (1998b), «France-Allemagne : inégale avancées des femmes, Evolutions comparées de l'éducation et de l'activité des femmes de 1971 à 1991", *Revue française de Sociologie*, XXXIX-2, p. 353-389
- Maruani, Margaret (2003), *Travail et emploi des femmes*, Paris: La Découverte
- Maruani, Margaret (2002), *Les mécomptes du chômage*, Paris: Bayard
- Maruani, Margaret, Reynaud, Emmanuèle (1993), *Sociologie de l'emploi*, Paris: La Découverte, coll. Repères
- Maruani, Margaret (1996), «L'emploi féminin à l'ombre du chômage», *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, No 115, pp. 48-57
- Maruani, Margaret (1989), «Statut social et modes d'emplois», *Revue française de Sociologie*, No 1, pp. 31-39
- Michel, L.P. (2001), «Call Centres in Germany: Employment Market and Qualification Requirements», *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 22, pp. 143-153
- OIT (1972), *Employment, incomes and equality - a strategy for increasing productive employment in Kenya*, Genève: OIT
- O'Reilly, Jacqueline (1995), «Le temps partiel dans les deux Allemagnes», *Les Cahiers du Mage*, No 2, pp. 77-88
- Perrot, Michelle (1978), «De la nourrice à l'employée. Travaux de femmes dans la France du XIXème siècle», *Le Mouvement Social*, No 105
- Posthuma, Anne Caroline (org.) (1999), *Abertura e ajuste do mercado de trabalho no Brasil: políticas para conciliar os desafios de emprego e competitividade*, Brasília: OIT, MTE, São Paulo: Ed. 34
- Rogerat, Chantal (1998), «Les malmené(e)s de l'emploi», in: MARUANI, Margaret (éd.), *Les nouvelles frontières de l'inégalité*, Paris: La Découverte, pp. 195-200
- Schatzman, Leonard; Strauss, Anselm (1955), «Social class and modes of communication», *The American Journal of Sociology*, Vol. LXX, No 4, p. 329-338
- Schmidt e Perius (2003), «Cooperativismo e cooperativa », p. 63-72, in : Cattani, Antonio David (org.), *A outra economia*, Porto de Alegre: Veraz Editores

- Schnapper Dominique (1989), «Rapports à l'emploi, protection sociale et statuts sociaux», *Revue française de Sociologie*, Vol. XXX, pp.3-29
- Segnini Liliana R.P. (2000), «Le télémarketing: un vrai travail moderne», *Cahiers du Genre*, No 28, pp. 117-131
- Sinratel (2001), CEP/FSP/USP, *Trabalho e Saúde dos trabalhadores em telemarketing*, São Paulo: Século Comunicação Integrada
- Venco, Selma (1999), *Telemarketing, o emprego que desemprega*, Dissertação de mestrado, Faculdade de Educação, UNICAMP

Resumo:

No contexto da globalização da estrutura produtiva e das relações de trabalho, o artigo trata de novas formas de mobilidade num segmento moderno do mercado de trabalho brasileiro — o setor de *telemarketing* (atividades de vendas, assistência e informações por telefone, com uso das novas tecnologias da informação). No Brasil, as carreiras profissionais tradicionais vêm dando lugar a trajetórias socioprofissionais orientadas pelo acesso ao emprego e aos direitos sociais a ele vinculados. Essas trajetórias vêm sendo determinadas tanto pela diversidade das relações de trabalho quanto por uma série de elementos extraprofissionais, como, por exemplo, as relações de gênero e o nível de escolaridade.

Abstract

In the context of globalization of productive structure and laboral relations, the article deals with the new forms of mobility in a modern segment of brazilian laboral market – the telemarketing sector (more specifically, activities related to selling, assistance, phone information and use of new technologies). In Brazil, traditional professional careers have been generating socio – professional trajectories oriented to access to jobs and correspondent social rights. These trajectories have been determined by both the diversity of laboral relationships and some extra professional elements such as gender relations and education level.

palavras-chave: trabalho, emprego, mercado de trabalho global, gênero

Work, employment, global labour market, gender