

A VOZ DAS TRABALHADORAS NEGRAS DO TELEMARKETING: Uma análise interseccional das narrativas à luz da criminologia do dano social e do Direito do Trabalho

MARIANA DANTAS DE OLIVEIRA SILVA¹; JANE GOMBAR AZEVEDO OLIVEIRA²;
BRUNO ROTTÀ ALMEIDA³

¹ Universidade Federal de Pelotas – dantasmdos@gmail.com

² Coorientadora. Universidade Federal de Pelotas – gombarjane@gmail.com

³ Orientador. Universidade Federal de Pelotas – bruno.ralm@yahoo.com.br

1. INTRODUÇÃO

O trabalho discutido a seguir é uma pesquisa empírica, com abordagem qualitativa, no qual propomos uma análise interseccional sobre como as mulheres negras que trabalham no setor de telemarketing enxergam e de quais formas lidam com os danos sociais produzidos pelas empresas nas suas relações de trabalho nos estados do Rio Grande do Sul e Bahia.

A principal questão norteadora foi concebida a partir das observações do estudo de campo realizado no âmbito do trabalho monográfico de graduação, onde foi possível perceber que as jovens trabalhadoras negras e pobres tendem a construir a maior fatia da mão de obra nas Centrais de Teleoperações. Nesse sentido, surge a pergunta: como as trabalhadoras negras do telemarketing lidam com os danos sociais produzidos na relação de trabalho e quais as respostas (jurídicas ou não) dadas por elas a estes danos?

Pretende-se, portanto, compreender as dinâmicas de dano que as trabalhadoras vivenciam e quais os processos de enfrentamento tomados (ou não) por elas através da análise das narrativas dessas mulheres em diálogo com os campos teóricos da Interseccionalidade, Criminologia do dano social, Sociologia do Trabalho e do Direito do Trabalho.

2. METODOLOGIA

O estudo tem a abordagem qualitativa com orientação empírica como marcador metodológico, somada a utilização de técnicas diversas, com as quais busca privilegiar as narrativas das trabalhadoras como importante e rica fonte de informação. Igreja (2017) destaca que métodos e técnicas qualitativos podem ser combinados e trazer benefícios à pesquisa de acordo com os objetivos e características do objeto de estudo.

Atualmente em fase inicial, enfrentamos a revisão bibliográfica sobretudo no aprofundamento do conceito de dano social, que é a base para o debate compartilhado entre os campos da Criminologia, Sociologia do Trabalho e do Direito do Trabalho, de modo que possamos pensar nas empresas como produtoras de danos sociais e nas trabalhadoras negras.

Pretendemos desenvolver um estudo de caso (YIN, 2001; MACHADO, 2017; TRIVIÑOS, 1987) com entrevistas semidiretivas Xavier (2017) nas quais possamos ouvi-las a partir de suas percepções sobre suas experiências no setor na Bahia e no Rio Grande do Sul, para produzir um comparativo entre as regiões. Sobretudo valorizamos as narrativas das trabalhadoras porque é contando suas histórias que poderão expressar suas sensibilidades, suas vivências pessoais e coletivas e as formas como lidam com as violências no ambiente de trabalho. Destaque-se que as



pesquisas empíricas trazem ao Direito um olhar necessário para a realidade e para a valorização do ser humano e aqui a escuta responsável é pensada como principal ferramenta para entender as narrativas dessas mulheres que tem muito a nos contar e a nos fazer refletir. Tomaremos a sensibilidade analítica interseccional para perceber como as opressões raciais, de gênero (COLLINS, 1990, 2016; CREENSHAW, 2002; DAVIS, 2016; ALMEIDA, 2018; AKOTIRENE, 2018), de classe entre outras se entrecruzam nesse cenário.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O telemarketing é um fenômeno típico do capitalismo informacional desde meados da década de 1990. Esse setor é marcado pela utilização de tecnologias cada vez mais avançadas e figura como um dos que mais crescem no mercado global, atravessando crises econômicas praticamente sem sofrer abalos significativos e mantendo suas taxas de lucratividade (ANTUNES; BRAGA, 2009).

Conforme Gombar (2012, 2013), as relações de trabalho na atualidade são fortemente influenciadas tanto pelos avanços tecnológicos, quanto pelas demandas da economia globalizada na sociedade pós-moderna. No Brasil, as empresas de telemarketing cresceram ainda mais a partir das políticas neoliberais de desestatização e privatização de serviços públicos, dentre os quais as telecomunicações ganharam espaço de destaque (ANTUNES; BRAGA, 2009; VENCO, 2009; NOGUEIRA, 2009). As Centrais de Teleatividade, comumente conhecidas como telemarketing ou *call centers*, foram criadas para gerir e oferecer serviços de telecomunicação na maior parte das situações sob a forma terceirizada.

Contradicitoriamente, esse setor que está localizado na vanguarda tecnológica, se apropria de antigos formatos de controle de produção e da gestão de mão de obra (ANTUNES; BRAGA, 2009). Nesse descompasso está inserida a relação de trabalho no telemarketing. Trabalhadoras e trabalhadores de telemarketing representam uma grande fatia da população economicamente ativa e, sobretudo, de pessoas que sofrem diuturnamente violações e danos aos seus direitos num cenário de empresas que lucram explorando essas pessoas, numa relação marcada pela precarização das condições de trabalho e flexibilização contratual, gerando graves danos à saúde física e mental, bem como prejuízos materiais para os trabalhadores, entendidos aqui como danos sociais.

Como um dos resultados da pesquisa de campo produzida na monografia de graduação, foi possível perceber que o perfil majoritário das operadoras era o de mulheres negras, jovens e pobres. Em pesquisas análogas (NOGUEIRA 2006a, 2006b, 2009; VENCO, 2009) também é possível identificar que o perfil preponderante da mão de obra em telemarketing se repete. Nesse sentido, intentamos compreender mais profundamente como as múltiplas opressões (machismo, racismo e de classe) impactam na forma como os danos sociais se apresentam e são percebidos pelas operadoras negras na experiência do trabalho no telemarketing.

Hillyard e Tombs (2004) propõem o dano social como objeto possível para a Criminologia justamente para deixar evidente que condutas que não são consideradas “crimes” produzem resultados desastrosos e de grande potencial lesivo e que atingem um sem número de pessoas, muitas vezes nem sendo possível identificá-las. Adotar o dano social como objeto compartilhado entre a Criminologia e o Direito do Trabalho, permite compreender que alguns atos não estão no âmbito do Direito Penal podem gerar mais prejuízos e mortes do que grande parte das condutas positivadas, conforme Budó (2016).



No cenário do trabalho em telemarketing, as trabalhadoras experenciam o dano social como resultado da congregação de diversas dimensões de violência, de forma que a análise dessa problemática deve ser construída através da compreensão do entrecruzamento de todos esses fatores de opressão o que destaca o caráter vulnerabilizado desse grupo.

Através do conceito de dano social, encontramos um importante ponto de debate compartilhado entre os campos do Direito do Trabalho, Sociologia do Trabalho e da Criminologia, de modo que podemos compreender as empresas como produtoras de danos sociais e as trabalhadoras negras como pessoas que tem muito a nos falar sobre a realidade que vivenciam.

4. CONCLUSÕES

Ante o exposto, compreendemos que um debate compartilhado entre Criminologia, Sociologia e Direito do Trabalho que tome o dano social como objeto trará grandes benefícios para a compreensão das empresas de telemarketing como grandes produtoras e as teleoperadoras negras como principais atingidas pelos danos sociais no setor. Assim, com apoio de fonte bibliográfica de diversas áreas do conhecimento e na pesquisa empírica com base em entrevistas semidiretivas, privilegiamos a narrativa das teleoperadoras para nos elucidar seu ponto de vista acerca da sua experiência no telemarketing para produzir um estudo de caso que compreenda a partir de um olhar interseccionalidade essa realidade.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, R.; BRAGA, R. **Info proletários:** degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

BUDÓ, M.N. **Danos silenciados: a banalidade do mal no discurso científico sobre o amianto.** Revista Brasileira de Direito, v. 12, n. 1, p. 127-140, jun. 2016. Disponível em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/revistadedireito/article/view/1281/938>. Acesso em: 4 jul 2021.

COLLINS, P. H. **Black Feminist Thought: Knowledge, consciousness, and the politics of empowerment.** Boston: Unwin Hyman, 1990.

COLLINS, P. H. **Aprendendo com a outsider Within: a significação sociológica do pensamento feminista negro.** Revista Sociedade e Estado. vol 31. nº 1. jan/abr-2016.

CRENSHAW, K. **Documento para o Encontro de Especialistas em Aspectos da Discriminação Racial Relativos ao Gênero. Estudos Feministas**, n. 10, p. 171-188, 2002.

DAVIS, A. **Mulheres, raça e classe;** tradução Heci R. Candiani. 1a ed. São Paulo: Boitempo, 2016.

GOMBAR, J; ANTONELLO, J. B. **Reconfiguração do mercado de trabalho: políticas públicas de inclusão social e pacto social.** Revista do Direito (Santa Cruz do Sul. Online), v. 33, p. 54-33-67, 2010.

GOMBAR, J. **Direito fundamental ao trabalho e inclusão social: da tecnologia da informação ao teletrabalho.** Revista do Mestrado em Direito UCB, v. 06, p. 33, 2012. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/rvmd/article/view/3672>. Acesso em: 12 de jul 2021.

IGREJA, R. L. O Direito como objeto de estudo empírico: o uso de métodos qualitativos no âmbito da pesquisa empírica em Direito. In: Machado, M.R. (Org.). **Pesquisar empiricamente o direito.** São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017. Cap.1, p.11-38.

NOGUEIRA, C. M. **O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing.** São Paulo: Expressão Popular, 2006a.

NOGUEIRA, C. M. A feminização do trabalho no mundo do telemarketing. In: ANTUNES, R. (org). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil.** São Paulo: Boitempo, 2006b, p.269-295

TRIVIÑOS, A.N.S **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Editora Atlas S. A., 1987.

VENCO, S. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furga-cores? In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual.** São Paulo: Boitempo, 2009.

XAVIER, J. R. S. Algumas notas sobre entrevista qualitativa de pesquisa. In: Machado, Maíra Rocha (Org.). **Pesquisar empiricamente o direito.** São Paulo: Rede de Estudos Empíricos em Direito, 2017. Cap. 4, p.118-160.

YIN, R. **Estudo de Caso: planejamento e métodos.** Tradução Daniel Grassi. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.