



UEPB
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE EDUCAÇÃO-CEDUC
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE LICENCIATURA EM SOCIOLOGIA

SAMARA PEQUENO DANTAS ALVES

**OS IMPACTOS DO HOME OFFICE EM TEMPO DA PANDEMIA: MÃES
TRABALHADORAS DE TELEMARKETING**

CAMPINA GRANDE
2023

SAMARA PEQUENO DANTAS ALVES

**OS IMPACTOS DO HOME OFFICE EM TEMPO DA PANDEMIA: MÃES
TRABALHADORAS DE TELEMARKETING**

Trabalho De Conclusão De Curso apresentado a/ao Coordenação /Departamento do Curso De Licenciatura Em Sociologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Graduada em Licenciatura em Sociologia

Área de concentração: Sociologia do Trabalho.

Orientadora: Prof. Dra. Waltimar Batista Rodrigues Lula.

**CAMPINA GRANDE
2023**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

A474i Alves, Samara Pequeno Dantas.
Os impactos do home office em tempo da pandemia
[manuscrito] : mães trabalhadoras de telemarketing / Samara
Pequeno Dantas Alves. - 2023.
26 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Sociologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Educação, 2023.

"Orientação : Profa. Dra. Waltimar Batista Rodrigues Lula,
COORDENAÇÃO DO CURSO DE SOCIOLOGIA - CEDUC. "

1. Home office. 2. Pandemia Covid-19. 3. Call center. 4.
Telemarketing. I. Título

21. ed. CDD 302.542

SAMARA PEQUENO DANTAS ALVES

OS IMPACTOS DO HOME OFFICE EM TEMPO DA PANDEMIA: MÃES
TRABALHADORAS DE TELEMARKETING

Trabalho De Conclusão De Curso apresentado
a/ao Coordenação /Departamento do Curso De
Licenciatura Em Sociologia da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito parcial à
obtenção do título de Graduada em Licenciatura
em Sociologia

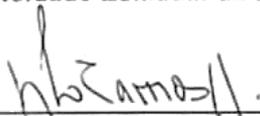
Área de concentração: Sociologia do
Trabalho.

Aprovada em: 16/06/2023

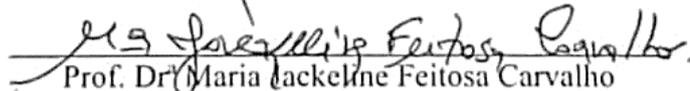
BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr^a Waltimar Batista Rodrigues Lula (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr^a Nerize Laurentino Ramos
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr^a Maria Jackeline Feitosa Carvalho
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

“A sociologia é compreensiva”. (Max Weber)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 CONTEXTO PANDÊMICO E O MERCADO DE TRABALHO.....	8
3 DIVISÃO SOCIAL DO TRABALHO E SOCIEDADE PATRIARCAL.....	11
3.1 O TRABALHO NO CALL CENTER E NO <i>HOME OFFICE</i>	14
4 O QUE DIZ AS ATENDENTES DE TELEMARKETING SOBRE O <i>HOME OFFICE</i>?	17
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
REFERÊNCIAS	21
APÊNDICE- ROTEIRO DE ENTREVISTA	24

OS IMPACTOS DO HOME OFFICE EM TEMPO DA PANDEMIA: MÃES TRABALHADORAS DE TELEMARKETING

LOS IMPACTOS DEL HOME OFFICE EM TIEMPOS DE LA PANDEMIA: MADRES AGENTES DE TELEMARKETING

Samara Pequeno Dantas Alves*

RESUMO

O trabalho aqui proposto tem como objetivo geral verificar os impactos causados pelo *Home Office* para as mães atendentes de telemarketing de uma empresa de Call Center no período de pandemia do Covid-19. E assim, identificar o conflito entre vida doméstica e a dificuldade em separar o ambiente do trabalho e o ambiente privado *no Home Office*, além de apontar como as mães trabalhadoras conciliaram o *Home Office* com os afazeres domésticos. A presente pesquisa trata-se de uma abordagem qualitativa que buscou compreender através da técnica de entrevista. Para tanto, foram entrevistadas cinco mães trabalhadoras do Telemarketing que desenvolveram suas atividades do trabalho em *Home Office* no período da pandemia. Com isso, Antunes e Santos ressalta que o contexto pandêmico fez com que os trabalhadores vivenciassem uma realidade caótica e desafiadora. Já Hirata e Frederici dialogam que a divisão sexual do trabalho é algo construído na sociedade, sendo sobretudo as mulheres responsáveis pela organização dos afazeres domésticos. A partir disso, foi possível identificar nos discursos das entrevistadas que durante o *Home Office* as mães atendentes de Telemarketing começaram a identificar a sobrecarga, o cansaço, o estresse, e a dificuldade em separar o tempo de realizar o trabalho remunerado e o não remunerado.

Palavras-Chave: Home Office; Covid-19; Call Center; Mãe trabalhadora de Telemarketing.

RESUMEN

El trabajo aquí propuesto tiene como objetivo general verificar los impactos causados por el trabajo en remoto para las madres agentes de telemarketing de una empresa de Call Center en el período pandémico de la Covid-19. Y así identificar el conflicto entre la vida doméstica y la dificultad de separar el ambiente de trabajo y el ambiente privado en el trabajo en remoto, además de señalar cómo las madres trabajadoras conciliaban el trabajo en remoto con las tareas domésticas. La presente investigación es una aproximación cualitativa que buscó comprender a través de la técnica de la entrevista. Para eso, fueron entrevistadas cinco madres trabajadoras del sector de telemarketing que desarrollaron sus actividades laborales en el trabajo en remoto durante el período de la pandemia. Con esto, Antunes y Santos destacan que el contexto pandémico hizo que las trabajadoras vivieran una realidad caótica y desafiante. Hirata y Frederici afirman que la división sexual del trabajo es algo construido en la sociedad, siendo las mujeres las principales responsables por la organización de las tareas domésticas. Con base en esto, fue posible identificar en los discursos de las entrevistadas que durante el Ministerio del Interior las madres asistentes de Telemarketing comenzaron a identificar la sobrecarga, el cansancio, el estrés y la dificultad de separar el tiempo para realizar el trabajo remunerado y el no remunerado.

Palabras claves: Home Office; Covid-19; Call Center; Madres agentes de Telemarketing.

*Graduanda em Licenciatura em Sociologia. E-mail: samara.dantas@aluno.uepb.edu.br

1 INTRODUÇÃO

A central de atendimento surgiu na Inglaterra em meados de 1960, hoje conhecida como Call Center (Central de Chamadas). Empresas que tem como objetivo fazer e receber ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários, nela existe o setor de vendas, o de retenção de produtos, o serviço de atendimento ao consumidor-SAC (que funciona como um setor de sugestão e reclamação), o chat e/ou correio eletrônico.

No Brasil, as primeiras empresas surgiram na década de 80 localizadas no Sudeste, e foi se ampliando no país devido ao baixo custo do trabalho. Devido a esse fator, as empresas contrataram trabalhadores em vários lugares do mundo. Outro fator importante, foi o início das privatizações das telecomunicações, sob a influência da globalização, a concentração de recursos econômicos na região, além do impacto dos avanços tecnológicos através de canais de comunicação, como Internet, e-mail, e o mais utilizado que continua sendo, o telefone.

De acordo com o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) o setor de serviços é responsável por 69% do PIB do nosso país, sendo responsável por 70%¹ da mão de obra empregada no Brasil. O Call Center é considerado um serviço essencial² sendo a maioria dos trabalhadores mulheres e jovens, funcionando como uma oportunidade para ingressar no mercado de trabalho. De acordo com a Sintelmark³, atualmente há cerca de 1.4 milhões de funcionários, ocupando cargos de operadores, supervisores, coordenadores e gerentes que trabalham em Call Center no país. Outro dado importante é que as telemarketing que são mães optam por esse trabalho devido à flexibilidade de horário e carga horária reduzida, conseguindo conciliar o trabalho com outras atividades, seja trabalho doméstico, ou até mesmo outro trabalho informal.

Em 2019 o IBGE divulgou um levantamento realizado pelo Ministério da Economia, a partir dos dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged) mostrou as cinquenta empresas com maior número de trabalhadores, desses 50 CNPJs, 8 delas o teletendimento estava como atividade principal. Inclusive a primeira da lista é a empresa de Call Center Atento localizada em São Paulo que em fevereiro tinha 73.822 funcionários.

Em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, localizada na China, foi detectado um vírus com grande capacidade de contaminação forçando o mundo a adotar algo inimaginável para o século XXI. O Vírus denominado como SARS-CoV-2 obrigou, em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) a decretar pandemia pela COVID 19. Devido isso, a OMS orientou como forma de conter o contágio que todo o mundo adotasse o *lockdown*, pois sem medicações eficazes pessoas contaminadas pelo vírus corriam riscos de óbito.

Como apontado anteriormente, o Call Center que é um serviço essencial⁴ e obviamente na pandemia sofreu impacto. Para continuar com suas atividades as empresas de Call Center adotaram medidas de prevenção, porém não eram suficientes para manter a saúde do trabalhador, como por exemplo, o uso da máscara e até mesmo o uso constante do álcool em gel. A estratégia usada pelas empresas para manter o atendimento aos clientes foi adotar o *Home Office*, com o objetivo de evitar a contaminação pelo vírus, pois, diariamente no espaço de trabalho há entradas e saídas de vários trabalhadores, um ambiente com pouca circulação de ar, sendo um lugar propício para contrair a Covid.

Diante dessa realidade, propomos como o objetivo geral da pesquisa, verificar os

¹ Dados divulgados em Julho de 2011 através da Pesquisa Mensal de Emprego (PME) divulgada pelo IBGE.

² Serviço essencial são atividades que materiais necessários à sobrevivência, saúde, abastecimento e segurança da população

³ Sindicato das Empresas de Telemarketing em São Paulo.

⁴ Lista de serviços classificados como essenciais, de acordo com o Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020. Disponível no site oficial do Planalto.

impactos causados pelo *Home Office*, principalmente, para as mães atendentes de telemarketing no período de pandemia do Covid-19. E assim, identificar o conflito entre vida doméstica e a dificuldade que tiveram de separar o ambiente do trabalho e o ambiente privado no *Home Office*, além de apontar como as mães trabalhadoras conciliaram o trabalho remoto com os afazeres domésticos.

Com isso, a proposta do presente artigo poderá contribuir com a reflexão sobre os impactos pelo trabalho do *Home Office* nas vidas das mães que são atendentes de telemarketing em Call Center. Além disso, a pesquisa tem o intuito de explicar a expansão do *Home Office* sem o planejamento, acarretando impactos na vida das trabalhadoras durante a pandemia da Covid-19.

A pesquisa foi realizada a partir da abordagem qualitativa, que tem como característica analisar os significados das ações e das relações humanas, sendo de natureza compreensiva que busca responder questões subjetivas acerca do objeto estudado. Assim como, um dos métodos de pesquisa conhecido entre as Ciências Sociais como estudo de caso, que tem como característica concentrar-se em único caso, e não em uma representação ou censo, o mesmo tem como objetivo analisar de maneira aprofundada o problema que está sendo estudado.

Em uma visão sobre o estudo de caso, Ventura afirma que,

(...) tem origem na pesquisa médica e na pesquisa psicológica, com a análise de modo detalhado de um caso individual que explica a dinâmica e a patologia de uma doença dada. Com este procedimento se supõe que se pode adquirir conhecimento do fenômeno estudado a partir da exploração intensa de um único caso. Além das áreas médica e psicológica, tornou-se uma das principais modalidades de pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais. (2007, p.384). – O ponto final deve ser colocado após fechar a paginação e não antes.

Essa abordagem de pesquisa possibilita compreender os impactos causados do *Home Office* em mães atendentes de telemarketing da empresa de um Call Center localizada em Campina Grande-PB no bairro do Catolé que denominaremos de Empresa X⁵. Foram realizadas cinco (5) entrevistas semiestruturadas como forma de coletar dados, o roteiro das entrevistas é composto com quinze (15) perguntas, sendo sete (7) perguntas abertas e nove (9) fechadas. Foram entrevistadas cinco (5) mães que trabalharam em *Home Office* no período da pandemia.

Utilizando a entrevista como procedimento de coleta de dados, recorremos a Cruz Neto quando aponta que,

A entrevista é o procedimento mais usual no trabalho de campo. Através dela, o pesquisador busca obter informes contidos na fala dos atores sociais. Ela não significa uma conversa despreocupada e neutra, uma vez que se insere como meio de coleta dos fatos relatados pelos atores, enquanto sujeitos-objeto da pesquisa que vivenciam uma determinada realidade que está sendo focalizada. Suas formas de realização podem ser de natureza individual e/ou coletiva. (2002, p. 57).

A escolha de tratar sobre esse tema vem da relevância social, devido a amplitude da quantidade de empresas de Call Center que há no Brasil (aproximadamente 299 de empresas ativas) cadastradas pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), que adotaram *Home Office* devido ao contexto pandêmico, principalmente em países mais afetados pelo vírus. Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) houve um aumento de 23 milhões de trabalhadores que aderiram ao *Home Office* na América Latina e Caribe, além dos países da União Europeia onde esse tipo de trabalho já estava sendo adotado antes da pandemia. A OIT (2020) publicou um guia prático, na qual mostrou o início de uma nova era no teletrabalho/trabalho remoto, e como esse modelo de trabalho trouxe impactos na economia dos

⁵ Nome fictício para prevenção dos dados da empresa.

países, principalmente nas empresas de Call Center.

O setor tem fluxos de metas exigentes, o nível de rotatividade em Call Center é algo que chama bastante atenção, e vai depender de cada empresa. Para medir o nível de rotatividade é necessário saber quantos funcionários atuam na empresa de um tempo x a um tempo y, e saber quantos trabalhadores foram admitidos e quantos foram desligados nesse período, seja por questões pessoais ou em busca de melhores oportunidades de empregos/cargos. Nessa perspectiva, observamos que é um ambiente de trabalho que gera competitividade entre os funcionários para alcançar as metas ou até mesmo para mudar de cargo através de processos seletivos (internos). Como também, o tempo de pausa descanso e lanche torna-se insuficiente durante a jornada de trabalho⁶.

Este artigo está organizado em sete partes, além desta introdução, a segunda parte, apresenta uma discussão sobre o contexto da pandemia e o mercado de trabalho; a terceira, aborda questões sobre divisão sexual do trabalho e sociedade patriarcal; a quarta, trata de questões acerca do trabalho no Call Center e no *Home Office* e a quinta, apresenta o que diz as atendentes de telemarketing sobre o *Home Office*. A sexta parte, os resultados obtidos e a discussão. E por fim, as considerações finais.

2 CONTEXTO PANDÊMICO E O MERCADO DE TRABALHO

Inicialmente, para discutimos o contexto pandêmico é importante entender sobre a etimologia da palavra *pandemia*⁷. Ao longo da história o mundo já enfrentou situações de epidemias, e essas doenças rapidamente infectaram milhares de pessoas ao redor do mundo, mas foram controladas a partir da criação de vacinas, assim como medidas por parte do estado para combater o contágio, temos alguns exemplos: A Gripe Espanhola, Aids, Febre Amarela, Varíola, e entre outras. De acordo com Santos (2021, p.29), “a pandemia é uma alegoria. O sentido literal da pandemia do coronavírus é o medo caótico generalizado e a morte sem fronteiras causados por um inimigo invisível”.

Conforme Sousa Santos:

A pandemia não nos dá opção; põe-nos perante um dilema: ou mudamos o modo como vemos a natureza, ou ela começará a redigir o longo e doloroso epitáfio da vida humana do planeta. Para que a mudança ocorra, não bastam óticas distintas ou ideias inaugurais. É necessário começar a cortar as três âncoras pesadas que nos prendem à concepção moderna de natureza: a força de trabalho e a própria vida como mercadoria, o racismo e o sexismo. Terá início, assim, uma longa transição paradigmática. Será longa e difícil, mas no meu entender, irreversível. (2021, p.17).

A primeira ocorrência da doença causada pelo coronavírus foi no final de 2019 na China e se espalhou em 2020 pelo mundo, sendo nomeado como Covid-19⁸. Devido a isto, o meio ambiente sofreu grandes impactos, foi decretado o *lockdown*⁹ que parou vários setores da

⁶ Sendo de 6h e 20 min (duas pausas de 10 min e uma pausa de 20 min), o trabalhador é considerado apenas uma matrícula para a empresa, e por consequência, o trabalhador chega a solicitar a rescisão no setor do Recursos Humanos (RH) devido a essa sobrecarga mental, por falta de adaptação do próprio funcionamento do Call Center, e afins.

⁷ De acordo com o Aurélio, a mesma tem sua origem no grego *pandemias* que significa “todo o povo”. Também representada pela junção dos elementos gregos: “pan” (todo, tudo) e “demos” (povo).

⁸ Conforme a Organização Mundial de Saúde, A Covid-19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, potencialmente grave, de elevada transmissibilidade e de distribuição global.

⁹ *Lockdown* é uma palavra de origem inglesa e significa: isolamento ou restrição de acesso imposto como uma medida de segurança, podendo se referir a qualquer bloqueio ou fechamento total de alguma coisa, especialmente um lugar.

sociedade. A recomendação para inibir o contágio do vírus não ocorreram de uma maneira igualitária, pois sofre influência da densidade demográfica, e leva-se em consideração o nível de contaminação do local, assim como o nível de segregação econômica, social e racial. Além disso, alguns cidadãos conseguiram se proteger em seus lares 24 horas por dia, saindo apenas quando tinham a necessidade de adquirir serviços essenciais, tendo a flexibilidade de trabalhar/estudar em casa. Já a grande maioria da classe trabalhadora vivenciou a pandemia de modo diferente, houve o aumento do desemprego e quando trabalhavam em *Home Office* era sob condições caóticas.

A partir da realidade pandêmica, Sousa Santos afirma que:

A pandemia confere à realidade uma liberdade caótica e qualquer tentativa de a aprisionar analiticamente tende a fracassar porque a realidade vai sempre adiante do que pensamos ou sentimos sobre ela. Teorizar ou escrever sobre ela é pôr as nossas categorias e linguagem à beira do abismo. (2021, p. 31).

Nesse momento caótico ficou mais visível as desigualdades sociais, uma consequência da engrenagem do modelo capitalista. Durante a pandemia, enquanto nos jornais e redes sociais eram mostradas pessoas fazendo fila em frente a um açougue à espera de ossos de carne para matar a fome, por outro lado, foi durante esse período que milionários fizeram filas para comparem jatinhos no Brasil.¹⁰

Além disso, o Brasil ficou conhecido mundialmente pelo negacionismo, sendo enfatizado pelo ex-presidente Jair Messias Bolsonaro, por negar a ciência em vez de contribuir com as orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS), e assim inibir a propagação do vírus. Afirmou que, era apenas uma “gripezinha” e “não precisava ficar em casa”, com o discurso de gerar prejuízos na economia do país. Assim, o país se destacou como um dos campeões da tragédia¹¹ por falta de competência, comprometimento com a saúde da população, pela falta de sensibilidade e noção da realidade, e o atraso na compra das vacinas que poderiam salvar milhares de vidas.

No livro capitalismo pandêmico, Antunes (2022, p.21) afirma que: “Foi no solo da crise que a pandemia se proliferou intensamente, levando à morte de milhões de pessoas em todo o mundo, além de desempregar milhões de trabalhadores e trabalhadoras”. Isso aconteceu, **porque o trabalhador ficou sob fogo cruzado**¹².

Para Antunes (2022, p.23):

Assim, a confluência entre uma economia destruída, um universo societal destrocado e uma crise política inqualificável converteu o Brasil em um forte abismo humano, um verdadeiro cemitério coletivo. Os mais de 660 mil mortos (dados de abril de 2022) evidenciam o tamanho da tragédia brasileira. Vale acrescentar que são números subnotificados, uma vez que muitas mortes não foram atribuídas à pandemia, dada a realidade da saúde pública no Brasil.

Com a crise econômica que explodiu durante a Covid-19, os empresários precisavam que os trabalhadores voltassem as suas atividades, pois só é a partir da força de trabalho que eles obtêm o lucro, e não tem como obter isso sem a utilização da força de trabalho, ou seja, o próprio trabalho. Marx afirma em seu livro *O capital I* que:

(...) os valores de uso só são produzidos porque e na medida em que são o substrato material, os suportes do valor de troca. E, para nosso capitalista, trata-se de duas

¹⁰ Folha de São Paulo em abril de 2022.

¹¹ De acordo com o OMS (Organização Mundial da Saúde), o Brasil ocupa a segunda posição, com 701.833 mortes desde o início da pandemia. E no mundo já houve 6.921.614 de mortes (dados podem atualizar).

¹² Grifo nosso.

coisas. Primeiramente, ele quer produzir um valor capitalista de uso que tenha valor de troca, isto é, um artigo destinado à venda, uma mercadoria. Em segundo lugar, quer produzir uma mercadoria cujo valor seja maior do que a soma do valor das mercadorias requeridas para a sua produção, os meios de produção e a força de trabalho, para cuja compra ele adiantou seu dinheiro no mercado. Ele quer produzir não só um valor de uso, mas uma mercadoria; não só valor de uso, mas valor, e não só valor, mas também mais –valor. (2017, p. 263).

Em relação aos impactos da pandemia na vida da classe trabalhadora foi marcada por forte queda na renda média salarial.

Gráfico 1: Massa de rendimentos do trabalho 2014/2021



Fonte: IPEA

Como mostra o gráfico acima os impactos observados no mercado de trabalho a partir de março de 2020, deram início a um período de abrupta queda nas ocupações em todo no Brasil. Isso significou que, pela primeira vez na série histórica, um número elevado de pessoas com idade ativa não estava trabalhando. Segundo o IPEA, o nível da ocupação caiu dos 55,1%, “mais da metade das pessoas em idade ativa não estava trabalhando sequer uma hora por semana”. O Brasil encerrou 2020 com 13,9% de sua força de trabalho desocupada, o que representou o aumento de empobrecimento da classe trabalhadora, tornando-se uma situação de tamanha preocupação e desespero. De um lado o alto índice de mortalidade e de outro o desemprego, a fome, as dívidas, o aumento dos preços nos alimentos, gasolina e afins.

Além disso, nesse período grandes empresas faliram por não conseguirem manter os seus trabalhadores empregados, e ao mesmo tempo manter o funcionamento da empresa diante da crise econômica.

Conforme Antunes (2020), os trabalhadores de telemarketing estiveram em um cenário precarizado durante a pandemia mesmo com o aumento da flexibilidade. Antes da pandemia já havia essa flexibilização em algumas empresas, justamente pelo benefício que o *Home Office* proporciona, como por exemplo: enxugar gastos físicos. Em relação ao trabalhador, gera uma maior produtividade, leva-se em consideração o tempo de ida e volta ao local de trabalho que não se é mais necessário, economizando tempo para conseguir conciliar com outras atividades, e conseqüentemente mais tempo para descansar.

Na pandemia, houve o aumento de empresas que aderiram essa política de flexibilidade pelo fato de ser uma alternativa que o trabalhador executasse suas funções em sua casa, e ao mesmo tempo evitar o contágio do vírus. De acordo com um estudo realizado pela Fundação Instituto de Administração (FIA), em abril de 2020, o *Home Office* foi adotado em 46% das empresas.

Porém, toda história tem os dois lados, nota-se que pelo fato do trabalhador de Call

Center está em casa a jornada de trabalho, o mesmo enfrentou algumas irregularidades, como: o excesso do horário de jornada de trabalho, a falta de comunicação entre o trabalhador e a gestão, a falta de equipamentos ou instrumentos de trabalho adequados para realizar o serviço, isolamento e a dificuldade de conciliar a rotina de casa com o horário de trabalho, pois algumas empresas e trabalhadores não tiveram tempo de se organizarem para aderir ao *Home Office*,

O Call Center é um tipo de serviço característico da indústria 3.0, pois há relação entre o atendente e o cliente de uma forma mais objetiva, mesmo com a utilização de recursos tecnológicos e forma de produtividade.

Cruz Neto define Call Center como:

(...) o call center é um conjunto de funções-serviços especializado no contato e gerenciamento das relações com os consumidores. Em outras palavras, o resultado das operações dos call center são serviços de relacionamento com consumidores, são serviços front-office, relevantes principalmente para as empresas consideradas terciárias. (2005, p. 71).

De acordo com os dados divulgados em 2022 pelo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), o setor do teleatendimento foi o mais afetado com a pandemia, ou seja, o setor que mais fechou postos de trabalho com carteira assinada, houve a influência dos avanços dos atendimentos via robôs, além de novas regulamentações que proibiram ou limitaram ligações para os consumidores. Então, o aumento que teve em 2020, decaiu em 2022.

A Caged afirma que, entre 2007 e 2014, o saldo foi de 134.925 postos criados, entre 2015 e 2022 foram fechadas 66.567 vagas. Pode-se notar que durante 2020 e 2021 houve esse aumento justamente por estarmos vivenciando um contexto pandêmico, e pelo fato do isolamento social, o índice de contratações aumentaram, porque as demandas estavam sendo solucionadas de maneira digital.

Outra questão que merece atenção é sempre associamos o trabalho como algo apenas remunerado, mas e as donas de casas? Pois é, também é uma forma de trabalho, e marginalizado na nossa sociedade (tradicionalista e conservadora), pelo fato da tradição patriarcal de considerar a mulher como responsável pela organização do lar¹³.

3 DIVISÃO SOCIAL DO TRABALHO E SOCIEDADE PATRIARCAL

A divisão sexual do trabalho é realizada a princípio pela separação e por hierarquização do trabalho, e isso é algo bem estável, independentemente do tempo e espaço na sociedade. É o papel social associada ao gênero biológico, mas que é visto como algo que pode ser moldado ou flexibilizado com as formas de trabalho ou do tipo de trabalho que desempenha. Embora se completarem, também carrega a ideia da “família tradicional” composta pelo homem como provedor do lar, e a mulher responsável pela organização doméstica e a criação dos filhos.

Em relação ao termo divisão sexual do trabalho, é algo que está além da diferença de salários entre mulheres e homens, faz parte de uma estrutura na qual a sociedade impõe papéis para hierarquizar as atividades. No que tange a questão salarial, as primeiras discussões ocorreram na França no início de 1970, com o impulso que o movimento feminista trouxe para a sociedade, em busca de direitos sociais, políticos e jurídicos igualitários, incluindo o trabalho doméstico. (KERGOAT e HIRATA, 2007).

De acordo, com a Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED) feita pela Codeplan¹⁴ em parceria com o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese), a mulher¹⁵ dedica 10 horas a mais que os homens com os afazeres domésticos independente da

13 E não o homem, é tanto que isso vem sendo desconstruído através das discussões do movimento feminista.

14 Companhia de Planejamento do Distrito Federal.

15 As pesquisas citadas, bem como as demais mencionadas ao longo desse artigo não têm recorte para a

renda, além de gerenciar seu tempo nos cuidados com os parentes idosos e com as crianças. Devido a essa sobrecarga, as mulheres têm pouco tempo para descansar¹⁶.

Johnson define o “trabalho doméstico” como:

(...) aquele feito principalmente para manter o lar e as pessoas que nele vivem. Inclui prover alimentos e outras necessidades, limpeza, conserto de roupas, cuidado dos filhos, dos doentes e dos idosos, e remoção de lixo e de outras coisas desnecessárias. Da perspectiva marxista, o trabalho doméstico é feito para produzir o valor de uso, o que significa que os bens e serviços produzidos em lares se destinam a consumo imediato, e não para venda ou troca fora de casa. (1997, p. 241).

Já Davis (2016, p.225) afirma que, as atividades domésticas são praticamente invisíveis: “Ninguém, as percebe, exceto quando não são feitas”. As tarefas domésticas são produtos dinâmicos, pois ao longo da história foi se transformando/readaptando a medida do contexto econômico, social e político do lugar. Diante disso, após o processo de industrialização, o trabalho doméstico foi naturalmente definido como inferior, ao ser comparado com alguma outra atividade assalariada do capitalismo. Pois na ideologia burguesa as donas de casas possuem apenas o papel de servir aos seus maridos e a família.

Federici (2021) critica a visão de gênero abordada por Marx no Capital I, pois desconsidera as contribuições do trabalho doméstico na economia capitalista. Segundo a análise do materialismo histórico, o “capitalismo nos deu ferramentas para pensar tanto sobre as formas específicas da exploração na qual as mulheres têm sido submetidas na sociedade capitalista entre “sexo, raça e classe”.

A partir disto, Federici aborda em sua obra O patriarcado do salário que:

De Lênin a Gramsci, toda a tradição da esquerda concordou com a ‘marginalidade’ – do trabalho doméstico para a reprodução do capital e com a marginalidade da dona de casa para a luta revolucionária. Para a esquerda, na condição de donas de casa, as mulheres não sofrem por causa da evolução capitalista, mas pela ausência dela. Nosso problema, ao que parece, é que o capital não organizou nossas cozinhas e nossos quartos, o que gera uma dupla consequência: a de que nós aparentemente trabalhamos em um estágio pré-capitalista e a de que qualquer coisa que façamos nesses espaços é irrelevante para a transformação social. (FEDERICI, 2021, p. 25).

Já Lerner (2019, p. 64) destaca que “o pensamento patriarcal é construído de tal modo em nossos processos mentais, que não podemos excluí-lo se não tomamos consciência dele”. Sendo assim, ela trata do aspecto histórico do trabalho doméstico a partir da criação do patriarcado. Afirma que, no início da formação da sociedade o papel social da mulher era atribuído as suas condições biológicas, pois certas tarefas eram atribuídas as mulheres, enquanto os homens seriam responsáveis por outras. Sendo assim, naquela época não havia uma forma de hierarquização, mas havia uma relevância social complementar.

Conforme uma pesquisa realizada pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNADC), em 2017, ainda há muito o que avançar em relação a desigualdade de gênero, pois ainda há profissões são vistas de forma cultural como “femininas” ou “masculinas”, dentro elas telemarketing está inclusa justamente pelo discurso que é passado nas empresas que o atendente precisa ter o “sorriso na voz”.

população de transgêneros.

¹⁶ O levantamento realizado destaca que entre mulheres de 25 a 49 anos há presença de crianças com até 3 anos de idade vivendo no domicílio. Demonstrando que o nível de ocupação entre as mulheres que têm filhos é de 54,6%, abaixo dos 67,2% daquelas que não têm. Para o homem, a situação é diferente, aqueles que vivem com crianças de até 3 anos registraram nível de ocupação de 89,2%, superior aos 83,4% dos que não têm filhos nessa idade. Já na Região Nordeste a maior desigualdade: 21,8 para elas e 10,5 para eles, ou seja, 11,4 pontos percentuais, ou seja, a discrepância entre o tempo gasto da mulher e o homem com os cuidados do lar.

Outro fator vem da cultura machista em nossa sociedade, na qual é ensinado que mulher consegue realizar vários afazeres ao mesmo tempo. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), as atendentes de telemarketing e as professoras têm algo em comum, ambas as profissões permitem que as mulheres consigam ao mesmo tempo conciliar várias atividades, pois o percentual (34,6%) mostrou que as mulheres chegam a trabalhar 39 horas por semana, sendo muito superior dos homens nessa condição (19,1%), no último trimestre de 2017.

De acordo com Kergoat e Hirata esse novo modo de pensar o trabalho doméstico desencadeou:

(...) uma espécie de efeito boomerang, depois que a ‘família’, na forma de entidade natural, biológica, se esfacelou para ressurgir prioritariamente como lugar de exercício de um trabalho, foi a vez de implodir a esfera do trabalho assalariado, pensado até então apenas em torno do trabalho produtivo e da figura do trabalhador masculino, qualificado, branco. (KERGOAT E HIRATA 2007, p. 598).

Pelo fato de envolver papéis sociais de gênero na sociedade, de um lado temos a figura feminina responsável pela reprodução e o papel do homem como provedor do lar/ família. Essa noção foi sendo construída historicamente nas sociedades de modo dominante, independente de tempo e espaço. E quando se fala em “conciliação”, percebe-se que só a mulher se responsabiliza por isso em sua grande maioria, e culturalmente é visível ver mulheres delegando atividades domésticas apenas as mulheres, como apontam:

Hoje certos pesquisadores propõem substituir ‘conciliação’, ou mesmo ‘articulação’, por ‘conflito’, ‘tensão’, ‘contradição’ para evidenciar a natureza fundamentalmente conflituosa da incumbência simultânea de responsabilidades profissionais e familiares às mulheres. (KERGOAT; HIRATA, 2007, p. 604).

Além disso, no decorrer das lutas que o movimento feminista proporcionou as mulheres na sociedade conseguiu e vem conseguindo o seu poder de decidir se deseja ser mãe, casada, solteira, qual profissão executar, a opção de votar e demais conquistas durante todo esse processo. Porém, é inegável que as atividades domésticas ocupam grande parte do tempo das mulheres diferente dos homens, e conseqüentemente o espaço para o lazer são deixados de lado devido aos afazeres e a sobrecarga mental e o cansaço físico.

Beauvoir (1967, p. 9) ressalta que o conceito de mulher é algo que vem sendo construído socialmente, algo que não se cria do nada, mas que nos é imposto ao longo da vida, é só pensarmos sobre a criação das crianças, antes mesmo de nascer já temos as padronizações, com a utilização de cores, vestimentas, brinquedos, decoração e afins. Em sua obra o Segundo Sexo, afirma que “Ninguém nasce mulher: torna-se mulher”. Nenhum destino biológico, psíquico, econômico define a forma que a fêmea humana assume no seio da sociedade, mas sim é o conjunto da civilização que elabora esse produto intermediário entre o macho e o castrado que qualificam de feminino.

Outro exemplo, é o trabalho das mulheres nas indústrias, principalmente com a primeira e segunda revolução, a diferença de salário era ainda mais desproporcional, e por incrível que pareça ainda há resquícios no contexto na nossa atualidade. Sendo assim, se faz necessário a luta por melhores condições de trabalho, salários, direitos e deveres igualitários.

No Brasil, após a criação da Constituição Federal de 1934 surgiram as primeiras leis para as mulheres. Porém, só foi na Constituição de 1988 que ficou estabelecido que os direitos seriam todos iguais. A partir disso, as mulheres tiveram seus direitos e sua inserção no mercado de trabalho que cresce a cada ano, principalmente nos trabalhos remunerados. Além disso, a

consolidação das leis trabalhistas do nosso país estabelece no Art. 392¹⁷ o afastamento de quatro (4) meses pós-parto, beneficiando todas as mulheres.

Porém, em pleno século XXI e com algumas conquistas ainda há necessidade de transformações na divisão do trabalho sexual do trabalho, principalmente quando se trata de salário e atividade doméstica. As mulheres durante o período da pandemia e realizando seu trabalho assalariado em *Home Office* vivenciaram “dupla jornada”, em alguns casos e/ou “tripla jornada”.

3.1 O TRABALHO NO CALL CENTER E NO *HOME OFFICE*

O Call Center surgiu entre 1997 e 2007 ao redor do mundo de maneira simultânea conforme o *The global call center report*¹⁸; sendo considerado parte de uma atividade do setor de telecomunicação, é responsável por prestar diversos serviços a várias empresas, assim como gerar empregos. Sendo uma porta de entrada principalmente aos jovens que desejam entrar no mercado de trabalho e até mesmo aqueles que desejam conciliar com outras atividades cotidianas. – “flexibilidade – modernidade líquida”

Antunes (2020) aponta que rotina do trabalho em Call Center é exaustiva e pesada. Como por exemplo: o ritmo alucinante de trabalho; a ausência de pausas para recuperar o organismo; as metas de produtividade desgastantes; os movimentos repetitivos; a pressão dos superiores com controle rígido do trabalho; a insalubridade do ambiente de trabalho; a inadequação do mobiliário e dos equipamentos; a postura estática etc.

Na década de 90, o Call Center se transformou no principal veículo de comunicação entre empresas e os seus consumidores, os avanços tecnológicos facilitou a expansão nesse serviço. A partir disso, tornou-se possível administrar a relação entre ambos de forma rápida e objetiva. É partir do Call Center que a maioria dos clientes tem acesso aos serviços que a empresa oferece, ou seja, funciona como uma forma de atrair novos contratos/negócios.

O Call Center funciona como um canal de relacionamento entre a empresa e o consumidor, sendo responsável pela satisfação dos clientes em utilizar o(s) serviço(s) oferecido por determinada empresa. No Brasil as grandes empresas deveriam adotar um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), visto que, é um dos setores que mais gera vínculos empregatícios no país, e não apenas as empresas de serviços essenciais conforme é estabelecido na nova Lei do SAC que entrou em vigor no contexto da pandemia no final de outubro de 2022.

De acordo com Oliveira e Moraes, o Call Center é caracterizado por ser:

Estruturado em centrais de atendimento, centraliza comunicações telefônicas com o fim de atender clientes e usuários de serviços públicos e privados (vendas, cobranças, suporte técnico, fornecimento de informações etc.). Com o uso associado de recursos da informática e das telecomunicações e com alto rigor na organização e controle do trabalho, prima pela padronização dos serviços, prestados diretamente aos consumidores/usuários, mas principalmente a outras empresas, de ramos diversos (setor financeiro, comércio, serviços de telecomunicações e outros). (OLIVEIRA E MORAES, 2019, p. 372).

Apolinário (2016) ressalta que esse trabalho tem uma base taylorista por utilizar movimentos repetitivos, sendo monótono e não exige criatividade do profissional, pois ele já vem elaborado de uma maneira padronizada pelos gestores, com a utilização de scripts pré-estabelecidos pela empresa. Reafirmando que o trabalhador não é pago para pensar, conforme

¹⁷ Art. 392. A empregada gestante tem direito à licença-maternidade de 120 (cento e vinte) dias, sem prejuízo do emprego e do salário. (Redação dada pela Lei nº 10.421, 15.4.2002) (Vide Lei nº 13.985, de 2020).

¹⁸ Pulicado através de livro em 2007, trata-se de um relatório global de call center: perspectivas internacionais sobre gestão e emprego.

Taylor, e sim pago para executar sua função na qual foi contratado. Consequentemente influência na alta rotatividade de trabalhadores. Além disso, é um tipo de serviço que não exige muita qualificação dos atendentes, estando mais presente em regiões na qual o valor pago pela força de trabalho é baixo.

Referente a isto, Oliveira e Moraes afirmam que:

São principalmente as atividades de menor valor agregado, baseadas em grande concentração de trabalhadores, com a predominância de tarefas de tipo repetitivas e com baixas exigências de qualificação, como as de call centers, que se instalam em grande quantidade em territórios distanciados dos centros globais de decisão, a exemplo da América Latina. São atrativos, ainda, nesses territórios, o oferecimento de subsídios governamentais e as baixas exigências normativas. (2019, p.374).

No Call Center a produtividade é gerada pela força de trabalho em equipe, pois embora o trabalhador realize sua função de forma individual, o seu desempenho individual influencia no resultado do grupo em geral.

Sendo assim, Cruz Neto afirma que:

(...)os profissionais responsáveis pelo desenvolvimento dos projetos representam uma parcela extremamente pequena da mão-de-obra empregada. O grande contingente de pessoas é empregado nas posições de atendimento. A prestação do serviço surge com o trabalho dos operadores que atendem ao público externo e é viabilizada por uma infra-estrutura tecnológica. Os operadores ou atendentes são agentes treinados de acordo com a natureza do serviço em que são alocados e seu empenho é decisivo no desempenho do Call Center. (2005, p.76).

Por se trata de um trabalho que necessita de vários equipamentos, sendo eles: Headset, gravador, URA, computadores, mouse, teclado. Ao executar o trabalho em um local físico, com diversos sistemas funcionando ao mesmo tempo, tendo como objetivo centralizar o recebimento ou o contato ativo de ligações por 24 horas nos 7 dias da semana, respeitando os direitos dos trabalhadores em relação as pausas, folga e o recebimento do salário-mínimo, além de outros direitos trabalhistas e humanos conforme estabelecido pela CLT.

Em relação ao *Home Office*, o termo teve sua primeira aparição no final da década de 60 na Suécia, tendo como percussor o professor universitário Jack Nilles. De início, ele observou que certos trabalhos poderiam ser realizados fora dos escritórios, ou seja, não serem executados nas empresas ou apenas em certos ambientes, mas naquele período não existia tal possibilidade ou flexibilidade.

Em 1970 as pessoas ainda se comportavam como no início da revolução industrial, pois não conseguiam enxergar que havia outra possibilidade, e que a tecnologia poderia ser uma ferramenta para essa nova modalidade de trabalho. Na mesma década, Nilles iniciou um experimento com o *Home Office* com objetivo de estudar suas consequências sociológicas. Identificou que, através desse modelo trabalho, os profissionais economizavam tempo em deslocamento para chegar na empresa, e que esse tempo “gasto” com locomoção poderia ser utilizado com a família, amigos, descanso, lazer, etc. Em contrapartida, os trabalhadores temiam perder os laços construídos com os colegas de trabalho devido a esse afastamento ambiental.

No início da pandemia da Covid-19, os atendentes de telemarketing tiveram a necessidade de ser adaptarem ao *Home Office* como forma de evitar contaminações, já que ainda não tinha as vacinas. As medidas de prevenção no ambiente da empresa não eram suficientes para manter a saúde do trabalhador, como por exemplo, o uso da máscara e até mesmo o uso constante do álcool em gel. A estratégia usada pelas empresas para manter o atendimento aos clientes foi adotar o *Home Office*, com o objetivo de evitar aglomeração e disseminação do vírus, pois diariamente no espaço de trabalho há entradas e saídas de vários trabalhadores no mesmo ambiente, e com pouca circulação de ar no local, sendo um lugar

propício para contaminação do vírus.

Durante a transição do ambiente de trabalho para o *Home Office*, pode-se referir também como trabalho remoto/distância, no período da Covid-19, houve alguns critérios exigidos pelas empresas para que aquele trabalhador realizasse sua função com qualidade durante o seu expediente de trabalho sem o mínimo de interrupções em seu lar, inclusive no artigo 75-B da CLT¹⁹ consta que esse tipo de serviço é realizado fora das dependências da empresa.

Devido à falta de tempo para que a empresa pudesse se adaptar ao “novo normal” como era exposto na mídia, houve no início certas dificuldades para os trabalhadores, seja em conciliar uso com os sistemas, sua produtividade, sua vida pessoal, suas atribuições domésticas, cuidado com os filhos no contexto pandêmico.

Na empresa que foi usada como estudo de caso, para as trabalhadoras entrevistadas houve mudança gradativa, foram trabalhar em casa que faziam parte do grupo de risco com os familiares que faziam parte do grupo de risco de acordo a OMS. Para melhor organização das empresas que aderiram ao *Home Office*, em 25 de março de 2022 entrou em vigor uma medida provisória pelo ex-presidente Jair Messias Bolsonaro, no Artigo 75-B e § 5 afirmando que:

O tempo de uso de equipamentos tecnológicos e de infraestrutura necessária, e de softwares, de ferramentas digitais ou de aplicações de internet utilizados para o teletrabalho, fora da jornada de trabalho normal do empregado não constitui tempo à disposição, regime de prontidão ou de sobreaviso, exceto se houver previsão em acordo individual ou em acordo ou convenção coletiva de trabalho. (DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO).

Quando o *Home Office* passa a ser implementado nas maiorias das empresas de Call Center, as mães atendentes de telemarketing que antes conseguiam executar suas funções na empresa sem interferência da vida doméstica, passa a enfrentar o conflito entre ser produtiva profissionalmente e ao menos tempo cuidar do seu lar. A separação entre local de trabalho e o lar foi uma das normas das empresas modernas²⁰, mas essa nova forma de organização do trabalho está sendo uma prática na sociedade contemporânea com um discurso que não terá impactos para a vida privada. Porém, é algo inevitável, visto que, a divisão de espaços não existe na casa, ou seja, havendo conflito em conciliar a vida familiar com a vida profissional.

Referente a isso, De Mais relata que:

(...) muitos trabalhos podem ser desempenhados em qualquer lugar e em qualquer momento com base nas necessidades e nos biorritmos de quem os realiza; que as diretorias das empresas, impedindo ou atrasando em anos a introdução *do smart working*, cometeram um verdadeiro atentado contra a produtividade e, ao mesmo tempo, contra a qualidade do trabalho e de vida de milhões de trabalhadores e de suas famílias.” (2022, p.856).

O *Home Office* impactou cerca de 8.7 milhões de trabalhadores em maio de 2020 de acordo com o IBGE -PNADCOVID19. Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), em setembro de 2021, a maioria das pessoas em trabalho remoto no Brasil era do sexo feminino (57%), da cor branca (65,4%), com nível superior completo (76,1%). Além disso, os

¹⁹ Art. 75-B. Considera-se teletrabalho a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo.

²⁰ De acordo com Max Weber, as organizações são formadas por burocracias (leis). Sendo caracterizadas pelo profissionalismo, formalidade e impessoalidade. Para ele, o tipo ideal de burocracia seria um modelo na qual as demais organizações formais deveriam seguir. Nesse caso, cada empresa possui sua política interna, mas acima dela temos a Consolidação das Leis do Trabalho que é um documento legal que todas as empresas modernas devem seguir, ou seja, trata-se de uma dominação racionalizada, legítima, administrativa, e regulamentada que regem a empresa.

pesquisadores concluíram que 20% dos rendimentos vieram dos profissionais em *Home Office*.

Vivenciar essa transição do trabalho da empresa para *Home Office*, as entrevistadas destacaram o cansaço físico e mental gerado pela pandemia da Covid-19, seja pelo cuidado com os afazeres domésticos, o cuidado com a família e os (as) filhos(as), o próprio trabalho da empresa, o fato de delimitar funções aos demais membros da casa, e afins. (CASTRO, et al. 2020). Além disso, esses fatores ocasionam fragilidade nas famílias em tentar limitar os espaços entre o privado e o público, devido ao aumento das horas dedicadas aos trabalhos, gerando sobrecarga nas mulheres trabalhadoras em tempo integral (MELO, 2021).

Além disso, quando foram questionadas se a empresa havia disponibilizado equipamentos de trabalho, apenas uma das entrevistadas afirmou que a empresa disponibilizou algum equipamento para as trabalhadoras conseguirem executar o trabalho em *Home Office*, e as demais ficaram na responsabilidade de obter/comprar, pois sem os instrumentos as trabalhadoras não conseguiriam realizar as suas funções. Além disso, o giga da internet precisou aumentar para conseguir suprir as demandas do trabalho, não havendo ajuda de custo na energia e internet por parte da empresa. Outra entrevistada mencionou que após algum certo período já trabalhando de *Home Office* a empresa começou a questionar se alguém estava precisando de alguma ferramenta, pois caso não conseguisse ser produtiva, entregando os resultados solicitados, seria preciso voltar a trabalhar no espaço da empresa.

4 O QUE DIZ AS ATENDENTES DE TELEMARKETING SOBRE O HOME OFFICE?

De início descreveremos o perfil das trabalhadoras entrevistadas conforme o quadro abaixo, e posteriormente iremos apontar e descrever os relatos das trabalhadoras de telemarketing acerca dos impactos do *Home Office*, a sensação que tiveram ao trabalhar em casa, o conflito em tentar conciliar o trabalho remunerado com o trabalho doméstico em seus lares. Para não expor as trabalhadoras, daremos as seguintes nomenclaturas genéricas: Entrevistada 1, Entrevistada 2, e assim por diante. Cabe destacar, uma considerável homogeneidade no conjunto de entrevistadas, todas são mulheres cis heterossexuais, brancas e da chamada classe baixa e/ou trabalhadora.

QUADRO 1: Perfil das trabalhadoras

ENTREVISTADAS	Entrevistada 1	Entrevistada 2	Entrevistada 3	Entrevistada 4	Entrevistada 5
IDADE	30	30	21	28	27
ESTADO CIVIL	Casada	Casada	União Estável	União Estável	Solteira
FILHO (AS)	Duas filhas, uma com 8 anos e 12 anos	1 filha com um ano 1 e 5 meses	1 filho com 4 anos	1 filho com 9 anos	1 filho com 5 anos
RENDA INDIVIDUAL	1.212,00 + 301,18	1.500,00 + 301,18	1.800,00 + 301,18	1.212,00 + 301,18	1.212,00 + 301,018
RENDA FAMILIAR	Não informado	3.000,00	Não informado	3.000,00	3.000,00
NÍVEL DE ESCOLARIDADE	Superior Completo	Superior completo	Superior Incompleto	Superior	Superior
RESIDÊNCIA	Própria	Própria	Alugada	Própria	Alugada
Nº DE RESIDENTES	2	3	3	3	2

Fonte: Pesquisa direta

Com relação ao perfil das trabalhadoras podemos apontar que duas das cinco trabalhadoras informaram que devido a pandemia sentiu um desgaste no casamento, uma delas resolveu “se divorciar”, e a outra deu “entrada no divórcio”. A entrevistada 5 destacou que “era casada há 7 anos, mas que resolveram dá entrada no divórcio pois a convivência não estava dando certo, ressaltou que no momento o seu “filho está recebendo pensão do pai”. Já a entrevistada 1 relatou que a decisão ocorreu durante a pandemia, explicou que “o marido não tinha tempo para família, não costumava ajudar financeiramente em casa e nem nos afazeres domésticos” e no momento reside apenas com as duas filhas. Segundo o G1²¹ em 2021 foram registrados 80.573 divórcios, uma alta de 4% em relação aos 77.531 registrados em 2020. Sendo o maior número da série iniciada em 2007. Em 2021 foram 29.985 separações nos cinco primeiros meses de 2021, contra 23.621 de janeiro a maio de 2020. – segundo Zygmunt Bauman – “a modernidade líquida”.

A pesquisa realizada por Lemos; Barbosa; Monzato (2020), aponta uma semelhança nos relatos das entrevistadas na nossa investigação. Confirma-se que existem pontos divergentes em trabalhar de *Home Office* durante a pandemia, pois os aspectos do trabalho invadiram a vida familiar, e o tempo dedicado ao trabalho limitava a atenção à família. Porém, no que se refere ao ganho financeiro consideraram positivo.

Veremos algumas respostas dadas: Ao ser questionada sobre quando foi trabalhar de *Home Office* a entrevistada 1 afirmou que, foi trabalhar de Home em março de 2020, pois minhas duas filhas são asmáticas. Já a entrevistada 2 relatou que foi em março de 2020, pois engravidei, voltando a trabalhar na empresa apenas em agosto de 2022, no meu caso, fazia parte do grupo de risco. E toda gestação e o 1 ano da minha filha estive de Home Office. Em contrapartida, a entrevista 3 e 4 informaram que foram trabalhar de *Home Office* no começo de abril 2020, pois estava acontecendo de maneira gradativa, já que não faziam parte do grupo de risco.

Já a entrevistada 5 disse que:

Foi difícil, pois no começo o sistema e a maneira de como trabalhar estava sendo bem complicada, tanto para nós quanto para a empresa, até encontrar um método que desse certo para ambos. Foi bem burocrático a parte de baixar programas, senhas, acessos, enquanto isso tinha todas as atividades de casa para fazer, pois mesmo sendo horário de trabalho, procurava fazer as coisas de casa e cuidar do meu filho, entre várias outras atividades.

Apesar do *Home Office* ser um dos meios adotados dentro dessa ideia da flexibilidade, todavia, nem sempre esses arranjos oferecem mais equilíbrio, levando as demandas do trabalho a interferirem no tempo disponível para a vida pessoal. (LEMOS; BARBOSA; MONZATO, 2020). Quando questionada sobre a sensação em conciliar *Home Office* com as atividades domésticas, a entrevistada 1 é contraditória no seu discurso, pois na entrevista relatou que uma das razões da separação foi que o seu ex-marido não auxiliava nas atividades domésticas, e os problemas que antes já existia foram intensificados no *Home Office*. Posteriormente, a entrevistada 1 descreveu que:

Achei tranquilo, conseguir ganhar tempo, e realizava alguns afazeres dentro de casa entre as pausas, e quando finalizada o turno tinha tempo pra descansar, pois durante o expediente do trabalho era complicado, principalmente no início do Home Office em tentar gerar produtividade para a empresa, mas o sistema que implantaram era muito lento, gerava estresse em dobro.

A entrevistada 2 disse que:

²¹ Portal de notícias da globo.

A sensação de se trabalhar em casa é proveitosa, pois quando fico de pausa dos atendimentos, aproveito para realizar alguma atividade do lar, dou atenção a filha, agilizo o almoço. Através do Home Office consigo ficar mais tempo com minha família, e sem falar que não preciso se locomover para empresa. Porém há um ponto negativo, é difícil conciliar a vida como mãe e como profissional estando em um mesmo ambiente, minha filha não tem nem 2 anos, é difícil explicar a ela que não posso dar atenção enquanto estou trabalhando.

Assim como a entrevista 2, a entrevistada 3 sentiu dificuldade de trabalhar em casa com seu filho no mesmo ambiente, e ainda ter que dar conta dos afazeres domésticos, afirmou que:

Agregou bastante, pois não precisava se locomover para empresa, antes da pandemia acordava muito cedo para conseguir chegar no devido horário na empresa, me ajudou a conter gastos, e aproveitar esse tempo para dormir melhor e tomar um café da manhã com meu filho e com calma antes de iniciar a jornada de trabalho. Mas, era complicado, pois meu filho queria atenção, ele era novo, ainda não estudava, e não tinha rede de apoio, ficava sobrecarregada, pois tinha que dar conta da casa, da criança e do trabalho, tudo ao mesmo tempo.

Embora seja casada, a desigualdade nas atividades nos afazeres domésticos é evidente, pois se seu parceiro estivesse em casa, o peso dos afazeres acontecia de maneira majoritária e desigual para a trabalhadora (BRIDI et al., 2020). Diante disso, a entrevistada 4 relatou que:

Em relação ao Home Office e a tentativa de conciliar com as atividades domésticas era desafiador, pois para quem tem filhos em idade escolar, e que deixa de ir para a escola é complicado, mas aos poucos fui organizando os horários, e depois ficou cômodo e deu muito bem para conciliar as rotinas domésticas e os compromissos profissionais.

Já a entrevistada 5 descreveu como:

Uma ótima alternativa, com certeza! Porque estavam pensando no bem de todos. Eu adorei a ideia, cada um trabalhava de sua casa, já que precisávamos ficar em isolamento. No início foi difícil a adaptação, mas depois de um tempo já estava adaptada a nova rotina. Senti dificuldade no começo devido a adaptação com tudo, era muita coisa acontecendo ao mesmo tempo, sistema, atender os clientes, olhar grupo da empresa, os feedbacks, conciliar tudo com as tarefas de casa, cuidar do meu filho e ainda entregar todas as metas do trabalho, pois de certo modo estávamos de Home, porém as metas e a cobrança ainda eram iguais, porque o trabalho era o mesmo, e o cliente não queria saber disso.

Porém, quando questionadas sobre como foi trabalhar de *Home Office* nota-se que algumas das mães atendentes de telemarketing destacaram que há pontos positivos e negativos. Conforme isso, a entrevistada 1 e 4 foram contraditórias nessa questão, é apontado por ambas que o *Home Office* foi algo benéfico, porém na medida que elas foram vivenciado o *Home Office* no seu dia a dia, identificaram e sentiram que na prática a realidade do *Home Office* é desafiadora, visto que, o discurso que é retratado e construído sob influência dos próprios veículos de comunicação na sociedade é sobre mudanças positiva na vida dos trabalhadores. Diante disso, a entrevistada 1 relatou que:

Muito cansaço e estressante, é bem pior do que trabalhar na empresa, é muitos barulhos externos de vizinhos, da rua, e não há como isolar os ruídos, mas ao menos consigo aproveitava o turno da noite para realizar exercícios, como uma forma de ajudar na saúde e tenho mais tempo com as minhas filhas.

Já a entrevistada 4 destacou que:

Gostei muito de trabalhar em Home, pois ganhei mais qualidade de vida, fora que tive menos custos de transporte e mais tempo em família. Porém, a maior dificuldade foi com a vizinhança fazendo obras, sons ligados entre outros. Pois é difícil manter o foco com tantos barulhos ao nosso redor.

No caso da entrevistada 5, ela ressaltou que trabalhar em casa possui seus lados bons e ruins, eu consegui se adaptar, porém alguns colegas de trabalho não tiveram a mesma sorte pelo fato de não conseguirem organizar o tempo com família e trabalho. Em relação a sensação que tiveram durante *Home Office*, no caso das entrevistadas 2 e 3 houve destaque os termos “cansaço” e “estresse”. Essa exaustão seja física ou mental pode acarretar problemas de saúde (LEMOS; BARBOSA; MONZATO, 2020).

Referente a isso, a entrevistada 2 informou que:

Nesse período fiquei muito estressada e cansada durante o expediente do trabalho no Home Office, e vi a necessidade de ir atrás de um profissional, peguei um atestado, pois estava muito mal, era muita cobrança por produtividade, a empresa exige muito e o próprio atendimento em si com os clientes desencadeou todo esse ocorrido.

No caso da entrevistada 3, descreveu que:

Cheguei a conversar com a minha supervisora para sair do atendimento de voz e desempenhar o atendimento via Chat, já que estava com a criança em casa, pois as vezes ele fazia barulho enquanto estava na ligação com o cliente, e poderia impactar nos meus resultados, porém não houve essa flexibilidade, fiquei bem chateada com a situação, pois não houve empatia por parte da gestão, ocasionando estresse e cansaço em tentar conciliar essas funções no mesmo ambiente.

Monticelli (2021) resalta que o isolamento social na pandemia trouxe para as mães novas dinâmicas sobre suas casas, os cuidados com os filhos e das famílias. Quando foram questionadas sobre quem ficava com as crianças durante o expediente de trabalho de Home Office, 3 das 5 entrevistadas tinha rede de apoio, e as demais não. A entrevistada 1 informou que o que facilitava pra mim era que antes de iniciar o trabalho a minha mãe vinha pegar as netas pra ficar lá na casa dela até eu finalizar o turno, posteriormente elas vêm pra casa, almoçam e assistiam aula online. Para a entrevistada 2, relatou que durante o expediente de trabalho, minha filha ficava com a minha avó ou com a minha mãe até o turno no trabalho finalizar em nossa casa. Ainda bem! Pois meu esposo trabalha no mesmo horário que eu.

Já a entrevistada 4 disse que:

Durante o seu horário de trabalho a criança ficava com o pai, mas por ele já entender que a mãe estava em atendimento, não houve aflição em tentar explicar ou precisar necessariamente que o pai estivesse toda jornada dentro de casa, ou seja, havia dias que ele resolvia outras questões pessoais e tinha a necessidade de sair.

A entrevistada 5 finalizou dizendo que:

Como meu filho já entendia, consegui trabalhar com calma. Deu certo, quando me adaptei estava tudo ótimo, consegui entregar tudo, mesmo fazendo tudo ao mesmo tempo, e hoje queria muito que a empresa continuasse assim, uma ótima alternativa para quem é mãe, dona de casa e principalmente que não tem quem fique com nossos filhos.

No caso da entrevistada 4 e 5, ambas possuem crianças maiores de 5 anos, e eles já tinham compreensão de identificar quando a mãe atendente de telemarketing estava em horário

de atendimento/trabalho ou não. Sendo assim, fica evidente que a maior atenção com os filhos é primordial em contraposição aos afazeres domésticos (MONTICELLI, 2021).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante disso, a monografia buscou verificar os impactos causados pelo *Home Office*, principalmente para as mães atendentes de telemarketing que no período de pandemia. Através da revisão bibliográfica, foi possível identificar que as trabalhadoras enfrentaram o conflito entre conciliar a vida doméstica e uma vida profissional em um mesmo ambiente. Ficou evidente o conflito nos horários para a realização do trabalho doméstico fora do turno do trabalho remunerado. Além disso, foi mostrado como a implementação do *Home Office* sem planejamento trouxe impactos na vida das mesmas, principalmente para aquelas com criança de menos de 5 anos que demandam mais atenção, sem falar que as aulas para as crianças nesse contexto estavam ocorrendo de maneira remotas.

Foi possível perceber que houve pontos positivos e negativos ao se trabalhar de *Home Office* durante a pandemia da Covid-19. Dentre os pontos positivos citados pelas entrevistadas, o ganho do tempo diário com os filhos e a família, foi algo comentado com reincidência, pelo fato de não precisar se locomover para a empresa, economizando tempo e dinheiro seja com transporte público ou pessoal, além de prevenir a “não contaminação”. Em relação aos pontos negativos, foram destacados a sobrecarga gerada por conta da responsabilidade majoritária com os afazeres domésticos, os cuidados com os filhos. Independentemente de ser casada ou não, tendo auxílio dos seus maridos ou não, as trabalhadoras sentiram a sensação do cansaço físico ou mental, justamente por arcar com tais responsabilidades.

Em suma, não podemos negar que o trabalho do *Home Office* no contexto pandêmico foi essencial para inibir o contágio do vírus, pois trouxe flexibilidade e tornou-se uma alternativa tanto para classe trabalhadora. Porém, a sobrecarga de trabalho é inegável para as mães trabalhadoras de telemarketing.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 2ed. São Paulo: Ampliada, 2020.

ANTUNES, Ricardo. **Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0**. 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

ANTUNES, Ricardo. **Capitalismo Pandêmico**. 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2022.

ALVARENGA, Darlan. **Empresas de teleatendimento, alimentos e saúde lideram lista de maiores empregadores do país; veja ranking**. G1. 24 de abr. 2019. Economia. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2019/04/24/empresas-de-teleatendimento-alimentos-e-saude-lideram-lista-de-maiores-empregadores-do-pais-veja-ranking.ghtml>.

APOLINÁRIO, Valdênia. Racionalização taylorista da produção e do Trabalho. **REVISTA DE ECONOMIA REGIONAL, URBANA E DO TRABALHO**. Ano 16, vol. 05, n. 02. ISSN: 2316-5235.

BEAUVOIR, Simone de. **O segundo sexo II: A experiência vivida**. 2 ed. São Paulo: Difusão Europeia do livro, 1967.

BETHONICO, Thiago. **Milionários fazem fila para comprar jatinhos no Brasil.** Folha de São Paulo. 24.abr.2022 à 0h43. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/04/milionarios-fazem-fila-para-comprar-jatinhos-no-brasil.shtml>.

BRIDI, Maria Aparecida; et al. **O trabalho remoto/home-office no contexto da pandemia COVID-19.** 24 de jul. 2020. Disponível em: <https://www.eco.unicamp.br/remir/index.php/condicoes-de-trabalho/190-o-trabalho-remoto-home-office-no-contexto-da-pandemia-covid-19>.

CAVALLINI, Marta. **Setor de teleatendimento foi o que mais fechou vagas em 2022; perda de postos começou em 2015.** G1. 12 de fev. 2023. Economia. Disponível: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/02/12/setor-de-teleatendimento-foi-o-que-mais-fechou-vagas-em-2022-perda-de-postos-comecou-em-2015.ghtml>.

Cartórios registraram número recorde de divórcios em 2021. G 1. 18 de abr. 2022. Economia. Disponível: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2022/04/18/cartorios-registraram-numero-recorde-de-divorcios-em-2021.ghtml>.

DAVIS, Angela. **Mulheres, Raça e Classe.** 1ed. São Paulo: Boitempo, 2016.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio Séc XXI.** Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 2002.

FEDERICI, Silvia. **O patriarcado do salário.** 1ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2021.

HIRATA, H; KEGOART, D. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. **Cadernos de Pesquisa**, v. 37, n. 132, set./dez. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/cCztcWVvvtWGDvFqRmdsBWQ/?format=pdf>. Acesso em: 11/01/23.

Home office com filhos é principal desafio, mostra pesquisa. G1. 04 de abr. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2021/05/04/home-office-com-filhos-e-principal-desafio-mostra-pesquisa.ghtml>.

IBGE [INSTITUTO BRASILEIRO DE GEORGRAFIA E ESTATÍSTICA]: desigualdade de gênero atinge ainda mais as mulheres da Região Norte do Brasil. 18 horas. Manaus. 4 de mar. 2021. Disponível em: <https://18horas.com.br/brasil/ibge-desigualdade-de-genero-atinge-ainda-mais-as-mulheres-da-regiao-norte-do-brasil/>.

IPEA revela que 20% dos rendimentos vieram dos profissionais em home office. Ipea (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada). 19 de mar. 2020. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/categorias/45-todas-as-noticias/noticias/2123-ipea-revela-que-20-dos-rendimentos-vieram-dos-profissionais-em-home-office>.

JOHNSON, Allan G. **Dicionário de Sociologia:** Guia Prático da linguagem sociológica. 5 ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

LENER, Gerda. **A criação do Patriarcado:** história da opressão das mulheres pelos homens. 1 ed. São Paulo: Cultrix, 2019.

LEMOS, Vinicius. **As 'comorbidades silenciosas' que podem levar pacientes com covid-19 à morte.** BBC NEWS Brasil. São Paulo, 3 de jun. 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-52901162>. Acesso em 25/01/23.

LEMOS, A.H.C; BARBOSA, A.O; MONZATO, P.P. Mulheres em Home Office durante a pandemia da covid-19 e as configurações do conflito trabalho-família. **RAE-Revista de Administração de Empresas** | São Paulo. FGV EAESP. V.60.n.6. 2020.

LOCKDOWN. In: Substantivo. **7GRAUS**. Maio. 2020. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/lockdown/> Acesso em: 31/01/23.

MARX, Karl. **O capital 1: crítica da economia política: Livro I: o processo de produção do capital.** 2 ed. São Paulo: Boitempo, 2017.

MASI, Domenico de. **O trabalho no século XXI: Fadiga, ócio e criatividade na sociedade pós-industrial.** 1 ed. São Paulo: Editora Sextante, 2022.

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.108, DE 25 DE MARÇO DE 2022. Diário Oficial da União. 28 de mar. 2022. Edição: 59. Seção: 1. p. 6. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-1.108-de-25-de-marco-de-2022-388651514> .

MONTICELLI, Thays. **Divisão sexual do trabalho, classe e pandemia: novas percepções?** 26 de Mai. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0102-6992-202136010005>.

MORAES, A.C.N; OLIVEIRA, R.V. **A reconfiguração espacial do segmento de call center no Brasil vista a partir da instalação de centrais de teleatividades na Paraíba.** **Rev. Bras. Estud. Urbanos Reg.**, São Paulo, v.21, n.2, p.371-389, maio-ago. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbeur/a/qKJPSD6ngLmrZFCksTQRx8J/?format=pdf&lang=pt> .

CRUZ NETO, Otávio. Capítulo III – **O trabalho de campo como descoberta e criação.** 21 ed. Rio de Janeiro, 2002.

OIT: Cerca de 23 milhões de pessoas fizeram teletrabalho na América Latina e no Caribe. OIT (Organização Internacional do Trabalho). 6 de jul. 2021. Disponível em: https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_811315/lang--pt/index.htm .

OMS afirma que COVID-19 é agora caracterizada como pandemia. OPAS (Organização Pan- Americana de Saúde). 11 de mar. 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/news/11-3-2020-who-characterizes-covid-19-pandemic>. Acesso em 30/01/23.

O SETOR DE CALL CENTER. Sintelmark. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento/download/7ccea8a-7e75-46a6-b582-5951c237b9ef> .

SANTOS, Boaventura de Sousa. **O futuro começa agora: da pandemia à utopia.** 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2021.

SENADO FERDERAL. **Consolidação das Leis de trabalho – CLT.** Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/535468/clt_e_normas_correlatas_1ed.pdf .

Teletrabalho durante e após a pandemia da COVID-19 - Guia prático. Bureau Internacional do Trabalho - Genebra, jul 2020. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_771262.pdf . Acesso em 30/01/23.

VENTURA, Magda Maria. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. Rio de Janeiro. **Revista de Cardiologia** (Pedagogia Médica). Disponível em: http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf.

VILELA, Pedro Rafael. **Mulheres dedicam quase 10 horas a mais que homens em trabalhos domésticos no DF. Brasil de Fato**. Brasília. 31 de mar. 2022. Disponível em: <https://www.brasildefatodf.com.br/2022/03/31/mulheres-dedicam-quase-10-horas-a-mais-que-homens-em-trabalhos-domesticos-no-df> .

APÊNDICE- ROTEIRO DE ENTREVISTA



Universidade Estadual da Paraíba-UEPB
 Centro de Educação – CEDUC
 Departamento de Ciências Sociais –DCS
 Curso de Licenciatura em Sociologia

1) Idade:

_____.

2) Nível de escolaridade:

() Ensino Médio Completo () Superior Incompleto () Superior Completo () Outros.

3) Estado civil: _____

4) Tem filhos e quantos?

5) Idade dos filhos?

6) Qual função você desempenha?

7) Renda individual: _____

8) Renda familiar: _____

9) Quantas pessoas residem na residência?

10) Após decretada a pandemia quando foi trabalhar em Home Office?

11) Qual a sensação em conciliar Home Office com as atividades domésticas?

12) Durante o expediente de trabalho de Home Office com quem fica a(s) criança (as)?

13) Durante a pandemia a empresa forneceu algum auxílio de custo de Internet ou forneceu os instrumentos de trabalho (computador, canudo, almofada de ouvido e headset)?

14) Como descreve o trabalho de Home Office durante a pandemia?

15) Qual foi a maior dificuldade do trabalho de Home Office durante a pandemia?

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, e em seguida a minha mãe Edileusa Barbosa Costa por todo incentivo nos estudos desde a educação básica até a finalização da graduação. Mesmo passando o dia fora em prol de sustentar a nossa casa, sempre perguntava como estava as coisas na escola, sempre afirmando que ninguém poderia tirar os estudos de mim, e que através do mesmo poderia encontrar melhorias.

Agradeço ao meu esposo Edgley Alves Batista por todo apoio durante essa jornada acadêmica, e aos meus familiares que participaram com alguma contribuição para minha

formação, pelo incentivo, elogios e que torciam para finalização desse ciclo.

Agradeço a minha orientadora Waltimar Batista Rodrigues Lula por todas as correções, orientações e incentivos durante a escrita deste trabalho de conclusão de curso, por ter me dado a oportunidade e a honra como aprendiz de ser sua monitora no componente de Sociologia do Trabalho, durante três períodos. Além disso, agradeço a todos professores do Departamento de Ciências Sociais da Universidade Estadual da Paraíba- UEPB.

E por fim, agradeço aos meus colegas de curso que passaram essa jornada de 5 anos comigo. Destaco uma grande amiga que fiz durante no curso: Evangelina Leão de Ataíde Cavalcante Neta.

Agradeço a todos que diretamente e indiretamente fizeram parte dessa jornada, em especial as mulheres entrevistadas que foram fundamentais para construção dessa monografia.