

O MUNDO DO TRABALHO: Um olhar sobre questões de saúde e gênero

Vanderlei Cardoso da Roche
Janete Luzia Leite

Introdução

Este estudo discute como questões de gênero e saúde ocorrem numa empresa de telemarketing no contexto da precarização e flexibilização do trabalho associado a mudanças na organização do trabalho nas sociedades capitalistas, destacando o caso brasileiro dentro de um cenário laboral marcado por estereótipos e preconceitos implantados através da seleção de trabalhadores de um grande *call center*¹ na cidade do Rio de Janeiro. Este conjunto termina por criar um novo perfil de trabalhador, e vem se configurando como uma realidade eivada de retrocessos. Paralelamente, busca apresentar como a organização do trabalho em um *call center* estabelece ritmos de trabalho e pressão hierárquica para o aumento da produtividade, configurando condições de adoecimento – físico e mental – para o trabalhador.

As reflexões apresentadas neste artigo objetivam discutir o trabalho das profissionais de *call center* e de como a organização e o desenvolvimento do trabalho de teleatendimento nas centrais de telemarketing, e as cobranças impostas acabam por adoecer essas trabalhadoras, que não conseguem manter as atividades em seus postos de trabalho. A escolha pelo gênero feminino se deu devido ao fato de que as mulheres são a maioria dos profissionais que exercem essa atividade, sendo também as mais afetadas pelo processo de trabalho desenvolvido nas centrais de teleatendimento.

Para demonstrar a assertiva acima enunciada, em uma primeira aproximação informal, nos dirigimos à Gerência de Recursos Humanos – Setor de Saúde do Trabalhador – do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicação do Estado do Rio de Janeiro (Sintell-Rio), a fim de levantar dados do perfil dos profissionais de telemarketing como gênero, escolaridade, etnia, base salarial e principais motivos de adoecimento dessas profissionais. O artigo que segue apresenta o resultado destes dados.

Importante destacar que este contato inicial evidenciou diversos aspectos das profissionais de uma grande empresa de *call center* no Rio de Janeiro. O primeiro elemento diz respeito à seleção destas trabalhadoras, ocasião em que determinados perfis são considerados mais atraentes para a equipe responsável por selecionar os “colaboradores” da empresa, notadamente o fato de que a preferência pelos profissionais selecionados vai muito além da experiência profissional e do desempenho durante a seleção, como veremos mais adiante.

Inicialmente apresentamos uma panorâmica das transformações ocorridas no mundo do trabalho, destacando a acumulação flexível e seus impactos na engrenagem do mundo do

¹ Call Center/Contact Center/Telemarketing: designações para centrais de atendimento destinadas ao contato com consumidores, de forma ativa (ligação feita a partir da empresa para o cliente) ou receptiva (do cliente a empresa), usando telefone ou outros canais de comunicação. O termo mais abrangente é contact center, que inclui o contato por e-mail, fax, chat e voz sobre IP (Internet Protocol).

trabalho. Em seguida, realizamos um breve resgate da inserção da mulher no mercado de trabalho, com ênfase no adoecimento dessas trabalhadoras e evidenciando o crescente aumento de casos de saúde mental em consequência do trabalho desenvolvido – depressão, síndrome do pânico, ansiedade entre outras. Por fim, apresentamos os dados coletados na Sinttel Rio e reflexões sobre o mundo do trabalho na questão do gênero feminino.

O mundo do trabalho

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

Para Marx (1993) o trabalho possui na sociedade uma dimensão ontológica de concepção da vida humana, e é por meio dele que o homem transforma a natureza e a si mesmo, humanizando-se. Assim, o trabalho:

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

É na ação de transformar a natureza, pelo homem, através do trabalho, que ocorre a integração do ser social com seu meio ambiente. O trabalho ocupa o lugar de mediador na relação do homem com a natureza. Com o advento do capitalismo, o trabalho passa a adquirir uma dimensão de alienação, uma vez que este modo de produção se baseia na propriedade dos meios de produção por apenas uma classe da sociedade. Marx entende que no trabalho alienado o trabalhador passa a se constituir como mercadoria:

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

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

Dessa forma, podemos entender o trabalho alienado como uma consequência da acumulação do capital, inclusive relacionado ao desenvolvimento da espécie humana, ao instituir e mudar comportamentos. Os padrões de produção dos meios de subsistência também vão se modificando, suscitando uma separação entre sujeitos que participam da idealização do trabalho e os que executam, estabelecendo uma relação hierárquica e de poder a partir da divisão do trabalho.

No taylorismo e no fordismo, o saber e a habilidade dos operários tendem a ser monopolizados pela gerência administrativa ou passa a ser incorporada ao sistema de

máquinas, provocando a expropriação dos operários em relação ao domínio do processo de trabalho e uma maior dependência em relação à organização do trabalho.

Esse processo de dominação do capital sobre o processo de trabalho acaba permitindo a intensificação da exploração da força de trabalho do operário. A parcelarização do trabalho operário aumenta a habilidade do operário na execução de alguns gestos elementares, mas também reduz o “tempo morto”, aumentando a intensidade do trabalho. A mecanização fordista do trabalho acentua também esses efeitos, sendo que seu objetivo é aumentar a produtividade do trabalho operário propriamente dito.

A parcialização e a mecanização do processo de trabalho alteram o perfil socioprofissional do proletariado ocidental. Com isso observa-se uma troca da dupla formada pelo contramestre e seu operário não especializado por uma nova forma, sendo o engenheiro ou técnico (alguém pertencente a administração) e pelo operário especializado, e o operário desqualificado, cuja competência foi reduzida pela taylorização, ao domínio de alguns gestos elementares que vão definir um posto de trabalho. O operário profissional dotado de qualificação técnica reduzida, não mais existe, senão para a manutenção ou reparo do sistema de máquinas.

O período fordista acaba sendo marcado por um desdobramento da antiga classe operária, sendo que existe uma camada dos operários qualificados, herdeiros dos operários de ofício, constituindo uma “aristocracia operária” por ser a principal beneficiária do compromisso fordista, no qual eram bem representados e defendidos por organizações sindicais, e outra parcela de trabalhadores desqualificados que suportam toda a carga do fordismo na fábrica, beneficiando-se muito pouco de suas vantagens fora da fábrica, que são mal integrados nas organizações sindicais e mal defendidos por elas. Divisão que se agravará ainda mais quando combinada com diferenças de gênero, e que vai se estender nas novas configurações do mundo do trabalho na contemporaneidade e nas características desses trabalhadores.

A inserção da mulher no mercado de trabalho e a saúde mental das trabalhadoras de *Call Center*

Após a revolução industrial, com várias mudanças no mundo do trabalho, que houve um significativo aumento da inserção feminina no trabalho produtivo, legitimando definitivamente o uso da força de trabalho da mulher, e apesar de representar uma importante conquista feminista, esta inserção está diretamente relacionada ao modo de produção capitalista, que começa a necessitar de mais força de trabalho devido às mudanças no mercado de trabalho e modelos de produção, fazendo com que essa conquista se configure como uma forma de aumentar a precarização do trabalho e baixar os salários, visto que as mulheres exercem as mesmas funções que os homens; porém recebendo salários mais baixos.

O movimento feminista tem como uma das suas principais conquistas a inserção das mulheres no mercado de trabalho, visto que este espaço era visto como estritamente masculino. Todavia, esta incorporação não ocorre de maneira igualitária a dos homens, sendo destinado a estas sempre os menores salários e os cargos mais subalternos e precarizados. Esta integração desigual tem como base a questão de gênero.

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

Com as mudanças no mercado de trabalho vimos o surgimento de novos mecanismos de adiestramento da força de trabalho como “(...) A utilização da informática, e da microeletrônica em geral, [que] necessita sim, de pessoas alfabetizadas, dóceis e receptivas aos novos e ascéticos ambientes empresarias” (MALAGUTI, 2001, p.56).

O setor de *call center* é um bom exemplo desses tipos de mecanismo no Brasil, posto que em uma sociedade marcada pelo desemprego, o crescimento do setor de serviços se torna uma importante opção para trabalhadores em busca de uma ocupação. E sendo um setor em expansão na economia em todo o mundo, o teleatendimento demonstra sua capacidade de gerar empregos formais. Desta forma, o setor de *call center* acaba adquirindo uma grande importância para se entender a atual dinâmica do mundo do trabalho na sociedade capitalista, pois acirra a competitividade entre as empresas, uma vez que acelera as negociações e, nas palavras de Nogueira (2009), estabelece a “mercantilização da informação”.

Se observado pelo lado do empresariado, o teleatendimento se configura por um aspecto positivo. Já no que concerne às trabalhadoras, isto não se verifica. São predominantemente mulheres jovens (com parcela significativa no seu primeiro emprego), mas que vivenciam condições de trabalho nocivas à saúde física e mental.

Devemos destacar que a divisão sexual do trabalho ainda é totalmente favorável ao sexo masculino e desfavorável a mulher, demonstrando que existe uma forte inter-relação entre a precarização da força de trabalho feminina e a opressão masculina presente na família patriarcal.

Além disso, existe a conotação de que o trabalho e o salário feminino são complementares no que tange às necessidades de subsistência familiar. Embora saibamos que hoje, para algumas famílias, essa permissão não é verdadeira, pois o valor “complementar” do salário feminino (que muitas vezes é o fundamental) é frequentemente imprescindível para o equilíbrio do orçamento familiar, especialmente no universo das classes trabalhadoras”. (NOGUEIRA, 2009, p.188).

Diversos aspectos considerados como características femininas sobressaem na explicação do porquê de grande número de mulheres nessa atividade. Características como a paciência e a capacidade de ouvir, a delicadeza no trato aos clientes e, segundo a explicação da própria supervisora da empresa de *call centers* onde foi feita a pesquisa, seria o fato de que “todos os gêneros preferem ser atendidos por uma mulher”.

Percebe-se aí uma grande discriminação, pois essas explicações reduzem a qualificação profissional da mulher a atributos silenciosos e discriminatórios, limitando o trabalho feminino. Já os homens são considerados educados na família e em sociedade para

se não se submeterem ou não obedecerem a tais características de submissão e, por isso, não atendem tão docilmente aos princípios de uma organização do trabalho que mescla aspectos do taylorismo/fordismo para o setor de serviços dos *call centers*.

A hierarquização nesse tipo de trabalho é um exemplo de como a sociedade ainda privilegia o homem no trabalho produtivo, pois apesar de a grande maioria das trabalhadoras no teleatendimento ser de mulheres, os cargos de maior prestígio e remuneração dentro do *call center* estudado, ou seja, cargos de gerência e supervisão, são ocupados em sua quase totalidade pelo sexo masculino, o que indica a persistência dos valores existentes que estabelecem que a mulher deve permanecer em situação de inferioridade e com salários reduzidos em relação aos homens.

Nas últimas décadas houve um grande aumento da presença de mulheres no mercado de trabalho – uma espécie de feminização na sociedade que vive do trabalho. Nesse mesmo período, a população masculina teve pouca significação de crescimento. Apesar desses resultados positivos, é preciso ficar atento a esses números:

A intensificação da inserção de mulheres foi o traço marcante. Entretanto, essa presença feminina se dá mais no espaço de empregos precários, onde a exploração, em grande medida, se encontra mais acentuada. A situação é um dos paradoxos, entre tantos outros, da mundialização do capital no mundo do trabalho. O impacto das políticas de flexibilização trabalhistas, nos termos da reestruturação produtiva, tem se mostrado como um grande risco para toda a classe trabalhadora, em especial para a mulher (NOGUEIRA, 2009, p.187).

Assim, é possível observar como as mulheres ainda são estigmatizadas no trabalho, sendo diferenciadas por sua condição de gênero em um mundo ainda segmentado por uma maioria masculina no controle de decisões de aspectos importantes no mundo do trabalho, onde a hierarquização dos sexos possui uma pedagogia que é disseminada por meio de processos discursivos e culturais, passando de geração para geração. Nessa conjuntura, é o sexo que determina o lugar das pessoas na sociedade desde o seu nascimento, ou seja:

[...] gênero e sexualidade são construídos através de inúmeras aprendizagens e práticas, empreendidas por conjunto inesgotável de instâncias sociais e culturais, de modo implícito ou dissimulado, num processo sempre inacabado (LOURO, 2008, p.17-18).

A Sinttel-Rio teve sua origem em 1926, no Centro Operário dos Empregados da Light e Companhias Associadas², sendo desmembrada em 1930, dando origem a Associação Profissional dos Trabalhadores em Empresas Telefônicas, transformada no Sindicato dos Trabalhadores em Empresas Telefônicas do Rio de Janeiro a partir de 1941. Devido a proliferação de empresas de *call center*, o Sinttel/Rio viu a categoria se diversificar e crescer, agregando um novo e enorme contingente – o de operadores de telemarketing. (Sinttelrio.org.br/história).

No estudo realizado na Sintell-Rio os dados apresentados pelo Setor de Saúde demonstram que o perfil dos trabalhadores do *call center* analisado é constituído da seguinte forma: predominantemente mulheres, jovens, afrodescendentes, homossexuais, transexuais,

² A Light instalou-se no Brasil em 17 de julho de 1899, com a Usina Hidrelétrica Parnaíba, no Rio Tietê. Para atuar na então Capital Federal do Brasil, foi fundada em Toronto, em 09 de junho de 1904, a The Rio de Janeiro Tramway, Light and Power Co. Ltd., que recebeu autorização para funcionar no Rio de Janeiro em 30 de maio de 1905 (Cf. <http://ri.light.com.br/a-companhia/historico-e-perfil-corporativo/#>).

obesas; enfim, justamente as pessoas que mais são rejeitadas em postos de trabalhos nos quais o atendimento tem que ser presencial, colocando esses trabalhadores em posições de subalternidade e invisibilidade, privilegiando os padrões estéticos exigidos na nossa sociedade de consumo.

Podemos inferir que questões de gênero, raça e sexualidade são parâmetros importantes para a contratação de pessoal nos *call centers*, que geralmente absorve uma grande parcela de trabalhadores que são discriminados na sociedade e no universo do trabalho. Conforme já aludido, as mulheres correspondem a grande maioria dos atendentes de *call center* desta empresa – dos 3.500 funcionários, as mulheres correspondem a 80%. Outro dado importante é que a grande maioria das teleoperadoras é formada por jovens com idade média entre 18 a 26 anos, muitas em seu primeiro emprego, sendo que 89% destas funcionárias possuem o 2º grau completo (ensino médio), e 11% está cursando ou já terminou o ensino superior.

Além dessas desigualdades, essas trabalhadoras sofrem problemas de saúde ocasionando pelas funções que exercem, pois conforme afirma Dejours (1992), o trabalho sempre acarreta alguma consequência na saúde do trabalhador. No que se refere às trabalhadoras de *call center*, percebe-se o aumento de doenças causadas pelo desgaste mental, como a depressão e a síndrome do pânico que, como informa o Sintell-Rio, vem crescendo assustadoramente entre as teleoperadoras.

Conforme Oddone (1988), o ambiente de trabalho tem causado morte, doença e incapacidades para um grande número de trabalhadores ao longo da história na humanidade sob a égide do capitalismo. Sobre nosso campo de análise, verificamos o aumento de casos de distúrbio mental nos *call centers*. O aumento dessa demanda pode ser compreendido da seguinte forma:

[...] os trabalhadores são submetidos a formas de organização do trabalho que implicam na sua imobilidade, associada à monotonia e a exigência de esforços físicos que vem acompanhada, assim, de significativo desgaste psíquico do trabalhador expresso em sintomatologias de fadiga, estresse, e demais patologias psicossomáticas e nervosas (COHN & MARSIGLIA, 1999. p.73)

Dentro do ambiente de trabalho, e no que nos interessa mais particularmente este estudo, nos grandes *call centers*, tem-se notado um crescente aumento no afastamento de teleoperadores devido a distúrbios mentais e psíquicos, sendo que o campo de saúde mental e trabalho na atualidade tem sido impulsionados por estudos que abordam o trabalho no processo de adoecimento psíquico, ou seja, a caracterização de aspectos do trabalho mais diretamente associados à ocorrência de transtornos mentais ou situações psíquicas.

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

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

Dejours aborda a questão:

As situações ansiogênicas geram condições de sofrimento e manifestações e somatizações, quando o sujeito não é mais capaz de tratar mentalmente essas condições no trabalho. Desse modo, levaria o trabalhador a desenvolver defesas egóicas inconscientes. A auto-aceleração aparece, como uma estratégia inconsciente decorrente da necessidade psíquica de bloquear o pensamento e a vida fantasmática para a fim de atender à produção, quando o trabalhador não consegue se libertar do ritmo imposto pelo trabalho. (DEJOURS *apud* VERTHEIN-MINAYO, 2000, p.8).

A interpretação voltada para a situação é muito comum no ambiente das empresas que se posicionam ao lado dos interesses das corporações, em detrimento da saúde e do bem-estar físico e psíquico do trabalhador.

Cabe destacar que a divisão internacional das formas do trabalho destina a países de capitalismo periférico atividades produtivas mais intensas, como o que ocorre nas centrais de *call center*, onde se percebe ainda presente e de forma mais intensa moldes tayloristas ou fordistas associados aos padrões flexíveis e que podem produzir importantes agravos à saúde física e psíquica dos trabalhadores. Também não se pode esquecer que as organizações e as condições de trabalho referidas ocorrem nos marcos de condições específicas de apropriação do lucro e de estruturas de poder histórica e socialmente determinadas definidas no modo capitalista de produção. Para Dejours, o trabalho nos moldes tayloristas afeta diretamente a saúde mental dos trabalhadores na atualidade. Vejamos:

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

O autor em análise acredita que o aparelho psíquico não é o primeiro a ser atingido pelo sistema, e sim o aparelho físico, por meio do corpo do trabalhador, o que ocorre através do sistema de produção baseado na importação de paradigmas tayloristas, principalmente para as empresas de serviço que acabam disciplinando e docilizando o corpo, nas quais há uma entrega do trabalhador à injunção da organização do trabalho, à direção hierarquização do comando. O corpo acaba ficando sem defesa, explorado, fragilizado pela privação do seu produto natural, que seria o aparelho mental, gerando assim um corpo doente, portando doenças ou correndo o risco de tornar-se doente.

Através da análise acima verificamos que as mulheres que trabalham no *call center*, além das desigualdades que sofrem pela sua condição de gênero, também são acometidas por doenças decorrentes das funções que exercem. Assim, ser mulher tem como consequência múltiplas formas de precarização.

Tal constatação nos faz inferir que as relações de trabalho permanecem vinculadas a relação de poder presentes na história aparentando que o trabalho feminino teria menor

valor que o trabalho masculino devido às suas especificidades, e mesmo que a prática demonstre o contrário onde percebemos o gênero feminino cada vez mais ocupando diversos postos de trabalhos, inclusive cargos de chefia, se qualificando para o mercado de trabalho e muitas vezes dividindo a jornada de trabalho com o trabalho dito doméstico a lógica do interesse capitalista parece asseverar o trabalho feminino como de menor valor laboral contribuindo assim para o sofrimento e adoecimento dessas trabalhadoras que como já observado muitas vezes exercem uma dupla função de trabalhadora assalariada e do trabalho doméstica, mesmo que esse atividade muitas vezes não seja valorizada monetariamente.

Destaco que a inserção da mulher no mundo do trabalho com certeza é positiva, na questão das trabalhadoras de *call centers*, apesar de todas as mazelas enfrentadas por essas trabalhadoras. O trabalho de certa forma contribui para a emancipação feminina, ainda que muitas vezes sejam limitadas e subjugadas, sofrendo diversas pressões em relação ao trabalho e adoecendo por pressões muitas vezes associadas à questão de gênero.

Considerações finais

De modo geral, este estudo apresentou como as novas configurações do mundo do trabalho podem acarretar o adoecimento dos trabalhadores, destacando o gênero feminino, visto as mulheres serem a grande maioria de trabalhadores do segmento de *call center*. Também são elas que mais adoecem devido à pressão exercida na esfera da organização do trabalho.

Dessa forma, as mudanças que incidiram no ambiente de trabalho contemporâneo, remetem aos padrões flexíveis de relações produtivas e sociais que se completam de forma complexa, vindo a impactar diretamente no processo saúde/doença do trabalhador, e que se devem às novas determinações que já estão configuradas no mundo do trabalho contemporâneo. Pode-se, então, inferir que o trabalho e a saúde dos trabalhadores, destacando, no caso desse artigo questões de gênero, são categorias determinadas tanto histórica quanto socialmente. Evidenciando contradições através de determinação do capital sobre o trabalho.

Observando que na visão empresarial, o setor de *call center* é marcado por relações aparentemente mais democráticas e com menos preconceito, pois seleciona trabalhadores que são recusados pelo mundo do trabalho. Essa atitude empresarial pode ser vista como uma estratégia capitalista de incorporação de segmentos estigmatizados pela sociedade.

As concepções de saúde de trabalhador foram construídas socialmente e, frente às abordagens tradicionais das relações saúde-trabalho, observa-se que a última concepção evidencia estas últimas através das determinações do capital sobre o trabalho e o processo saúde-doença.

Referências

COHN, Amélia; MARSIGLIA, Regina Giffoni. Processo e organização do trabalho. *In*: ROCHA, L.E.; RIGOTTO, R.M.C.; BUSCHINELLI, I. T.P (orgs). **Isto é trabalho de gente? Vida, doença e trabalho no Brasil**. Petrópolis: Vozes, 1993, pp. 56-76.

- DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.
- HIRATA, Helena. Visão comparativa sobre o trabalho feminino na França, Japão e no Brasil. *In*: LIMA, M. E. et al. (orgs.) **Transformando as relações de trabalho e cidadania: produção, reprodução e sexualidade**. São Paulo: CUT/BR, 2007.
- IAMAMOTO, Marilda. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2005.
- LOURO, Guacira Lopes. Gênero e Sexualidade: pedagogias contemporâneas. **Pró-posições**, v. 19, n° 2, p. 17-18, mai./ago. 2008.
- MALAGUTTI, Manoel Luiz. **Crítica à razão informal**: a imaterialidade do salariado. Vitória: Edufes, 2001.
- MARX, Karl. **Manuscritos econômicos e filosóficos**. Lisboa: Edições 70, 1993.
- NOGUEIRA, Claudia Mazzei. As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho. *In*: BRAGA, R. e ANTUNES, R. (Orgs.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.
- ODDONE, Ivair et al. **Ambiente de trabalho**: a luta dos trabalhadores pela saúde. São Paulo: Hucitec, 1988.
- VERTHEIN, Marilene Affonso Romualdo; MINAYO-GOMEZ, Carlos. A construção do “sujeito-doente” *In*: **LER. História, Ciência e Saúde** – Manguinhos. Disponível em: [https:// 10.1590/SO104-59702000000300005](https://10.1590/SO104-59702000000300005).