



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

ANDRÉA DE OLIVEIRA

**GÊNERO, SEXUALIDADE E PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO
TELEATENDIMENTO REALIZADO EM CALL CENTER**

**CAMPINA GRANDE- PB
2022**

ANDRÉA DE OLIVEIRA

**GÊNERO, SEXUALIDADE E PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO
TELEATENDIMENTO REALIZADO EM CALL CENTER**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba, com requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Serviço Social.

Área de concentração: Serviço Social.

Orientadora: Prof^a. Dra. Jussara Carneiro Costa.

**CAMPINA GRANDE-PB
2022**

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.

O48g Oliveira, Andrea de.

Gênero, Sexualidade e precarização do trabalho no teleatendimento realizado no Call Center. [manuscrito] / Andrea de Oliveira. - 2022.
27 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2022.

"Orientação : Profa. Dra. Jussara Carneiro Costa , Departamento de Serviço Social - CCSA."

1. Teleatendimento. 2. Call Center. 3. LGBTQIAP+. 4. Precarização do trabalho. I. Título

21. ed. CDD 331.2

ANDRÉA DE OLIVEIRA

**GÊNERO, SEXUALIDADE E PREGARIZAÇÃO DO TRABALHO NO
TELEATENDIMENTO REALIZADO EM CALL CENTER**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba, com requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Serviço Social, sob a orientação da Profª. Dra. Jussara Carneiro Costa.

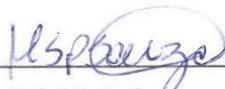
Área de concentração: Serviço Social.

Aprovada em: 14/12/2022

BANCA EXAMINADORA



Profª. Drª. Jussara Carneiro Costa (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profª. Drª. Maria do Socorro Pontes de Souza
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Kelly Alves de Souza

Graduada em Serviço Social, ativista transexual e mestranda em Serviço Social da UEPB

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 CATEGORIZANDO GÊNERO, SEXUALIDADE NA FORMAÇÃO DAS IDENTIDADES	6
2.1. Gênero, sexualidade e trabalho na trajetória de pessoas LGBTQIAP+	12
3 SOBRE O TRABALHO EM CALL CENTER	16
3.1. Precarização do trabalho no teleatendimento	21
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS	24

GÊNERO, SEXUALIDADE E PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO TELEATENDIMENTO REALIZADO EM CALL CENTER

GENDER, SEXUALITY AND WORK PRECARIZATION IN CALL CENTER SERVICES

Andréa de Oliveira¹

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso- TCC, apresenta um ensaio teórico, mediante análise documental e bibliográfica, a partir das discussões em sala de aula durante a minha formação do Curso de Serviço Social e por ser considerado uma discussão transversal, como também a partir da minha experiência como trabalhadora de teleatendimento em um call center localizado na cidade de Campina Grande-PB, a qual me possibilitou perceber o investimento crescente na atração de pessoas LGBTQIAP+ para o trabalho nesse espaço, realizado especialmente através da propaganda e *marketing* do trabalho no teleatendimento como opção inclusiva para esses grupos, haja vista a dificuldade encontrada pelos mesmos para se inserirem em outros espaços. Considerando que a literatura acerca do trabalho no teleatendimento aponta o crescimento progressivo da precarização das condições de trabalho neste setor, marcadas por problemas que afetam, sobretudo, a saúde mental desses/as trabalhadores/as, no ensaio confronto as estáticas e a literatura referente as condições de trabalho no *call center* com aquelas associadas a precarização de condições de trabalho de pessoas LGBTQIAP+, especialmente a população transexual. Com isso busco evidenciar a contradição existente nas narrativas produzidas sobre o trabalho no teleatendimento em call center como opção inclusiva para esses grupos, indicando a necessidade de que sejam feitas investigações mais profundas sobre essas contradições, sob pena de referendarmos uma narrativa que corrobore e contribua para adensar a naturalização das penosas condições de vida e trabalho impostas aos mesmos. Por último, o trabalho faz parte de um percurso investigativo que pretendo dar continuidade na pós-graduação.

Palavras-chave: Teleatendimento. Call Center. LGBTQIAP+. Trabalho.

ABSTRACT

This Course Completion Paper – PCC/(TCC) presents a theoretical essay, through documental and bibliographic analysis, based on classroom discussions during my graduation from the Social Service Course and because it is considered a transversal discussion, as well as based on my experience as a call center operator in a call center located in the city of Campina Grande-PB, which

¹ Graduanda do Curso de Serviço Social pela Universidade Estadual da Paraíba- UEPB. E-mail: andreaoliveira5800@gmail.com.

allowed me to notice the growing investment in attracting LGBTQIAP+ people to work in this space, especially through the advertising and marketing of call center work as an inclusive option for these groups, given the difficulty they have to insert themselves in other spaces. Considering that the literature about the work in call centers points out the progressive growth of precarious working conditions in this sector, marked by problems that affect, above all, the mental health of these employees, in this essay I confront the statistics and the literature concerning the working conditions in call centers with those associated with the precarious working conditions of LGBTQIAP+ people, especially the transsexual population. With this, I try to show the contradiction in the narratives produced about the work in call centers as an inclusive option for these groups, indicating the need for deeper investigations about these contradictions, under penalty of referencing a narrative that corroborates and contributes to the naturalization of the harsh living and working conditions imposed on them. Finally, this work is part of an investigative journey that I intend to continue in postgraduate studies.

Keywords: Call Center. LGBTQIAP+. Work.

1 INTRODUÇÃO

O interesse pelo tema do ensaio teórico apresentado no presente estudo se deu durante o processo de formação acadêmica, especialmente por meio do Componente Curricular intitulado “Classe, Gênero e Raça/Etnia” junto a minha experiência como trabalhadora do Call Center² de Campina Grande-PB pelo transcurso de oito anos, desde 1º de agosto de 2014, possibilitou observar a presença marcante de pessoas LGBTQIAP+ trabalhando como operadores/as de telemarketing naquele estabelecimento.

Nota-se que a ocupação desses postos de trabalho tem se feito acompanhar de uma propaganda crescente desses espaços como opção de trabalho, acolhimento de inclusão social para com essa população, uma narrativa que confronta muito os indicadores e a literatura que apontam tanto a exclusão de pessoas LGBTQIAP+ do trabalho quanto a precarização do trabalho no teleatendimento.

Ressalta-se que o *call center* é anunciado como um espaço de acolhimento e inclusão da diversidade em função dos critérios para a contratação de pessoas: não precisa ser experiente e bastar ter ensino médio completo, ser maior de 18 anos e dominar noções básicas de informática. Não há, no processo de recrutamento, qualquer filtro de cor, religião, gênero ou orientação sexual. Além disso, oferece jornada de trabalho flexível, oportunizando os/as trabalhadores/as a cursar ensino superior ou ensino técnico e realizar outras atividades.

No entanto, observa-se que, a apresentação desses espaços como local de acolhimento não evidência as contradições associadas ao trabalho, como por

² Call center é “uma estrutura organizacional que compreende postos de trabalho para atendimento ao cliente por meio da utilização de um terminal de computador e um aparelho telefônico. Cada posto é chamado Posição de Atendimento (PA)” (VILELA e ASSUNÇÃO, 2004, p.1069)

exemplo, o fato de ser uma atividade cansativa, devido ao excesso de cobrança por produtividade, em consequência da qual se desencadeiam diversas doenças, comprometendo a saúde física e mental dos (as) trabalhadores (as) que aí laboram.

Questiona-se, portanto, a possibilidade de que possa se constituir numa alternativa inclusiva para uma população, cuja trajetória no trabalho é marcada por exclusão e violência. Segundo a ANTRA (2020), cerca de 90% das travestis e mulheres transexuais estão no mundo da prostituição, são expostas a violência e em condições de vulnerabilidade social.

De início, quando comecei a escrever o TCC, pensei em tentar trazer uma fotografia dessas relações no Call Center de Campina Grande-PB, mas, logo percebi que para trazer essa composição teria que me apropriar melhor de alguns conteúdos, como, por exemplo, entendimento da formação do gênero como categoria de análise, a relação com a sexualidade e com a raça. Nesse interim, também se faz necessário compreender melhor a diversidade de identidades de gênero e sexuais, dada a especificidade de cada letra que ocupa posição da sigla LGBTQIAP+³. Precisaria, além disso, me apropriar dos aportes teóricos e das análises sobre o trabalho em *call center* e sobre a realidade de pessoas LGBTQIAP+ no trabalho. Por essa razão e, por orientação da minha supervisora pedagógica, prof^a. Dra. Jussara Carneiro Costa, resolvi aproveitar a ocasião para aprofundar a minha compreensão acerca dos fenômenos, formando uma série de articulações argumentativas para poder se adentrar numa discussão e análise daquilo que se desenha como uma questão delineada nesse trabalho, que é o significado do trabalho do *call center* para essa população, a ser aprofundada num trabalho de pesquisa que pretendo desenvolver no nível do mestrado.

Para auxiliar na problematização da questão, recorri ao gênero como categoria de análise recuperando suas interconexões com marcadores sociais de raça e sexualidade, a fim de produzir um olhar mais “atento” ao assunto. A partir desse esforço olho mais atentamente para a realidade do trabalho no teleatendimento, bem como para a realidade de trabalho dos referidos grupos e chego as questões levantadas, apresentadas como ensaio teórico, voltado à problematização e enquadramento das contradições que identifiquei nesses discursos, cuja análise será desenvolvida e aprofundada em estudos posteriores.

A opção pelo ensaio justifica-se por tratar-se, conforme o filósofo Larrosa-Bondia (2003), de um gênero de escrita que não tem pretensão de abranger a totalidade dos fatos, cuja função é exatamente desestabilizar uma determinada ordem de razão absoluta, incitar questionamentos, apresentar outras perspectivas para o olhar, para o pensamento e para a linguagem, sem que aspire consolidar-se como absoluto ou inquestionável.

2 CATEGORIZANDO GÊNERO, SEXUALIDADE NA FORMAÇÃO DAS IDENTIDADES

³LGBTQIAP+, termo utilizado para se referir ao movimento social e político que busca defender a diversidade dos grupos que possuem orientações sexuais e identidades de gênero diferente da heteronormatividade. E cada letra representa um grupo de pessoas.
<https://dorconsultoria.com.br/2022/06/13/glossario-lgbtqia/>

O gênero é comumente confundido com a distinção entre masculino e feminino, com base numa interpretação que se faz do sexo e da própria biologia, a partir do qual se estabelece comportamentos específicos para homens e mulheres. Durante toda a nossa infância vamos aprendendo com as pessoas que estão ao nosso redor comportamentos, gestos e atitudes “aceitáveis” de acordo com a sociedade a qual estamos inseridos/as. Essa construção de gênero se inicia na gestação, posto que, quando se descobre o sexo do bebê, os pais tendem a escolher as vestimentas, adornos, a decoração do quarto e as cores que serão usadas no enxoval, conforme o padrão estabelecido pela sociedade do que seja mais adequado para menino ou para menina. No âmbito familiar e na experiência escolar tais compreensões vão sendo construídas e adensadas.

De acordo com Louro (2003), a discussão sobre gênero só foi possível a partir das inquietações do movimento feminista, mais precisamente as feministas anglo-saxãs, no qual o termo *gender* passou a ser utilizado e compreendido como distinto de sexo. Elas queriam explicar as condições de submissão das mulheres na sociedade e demonstrar que o tipo de comportamento atribuído a elas não estava ligado à sua condição biológica, mas sim atrelada a uma construção social.

Dialogando com Scott (1995), a autora afirma que o caráter fundamentalmente social das distinções baseadas na percepção sobre as diferenças sexuais – e não nas diferenças em si – concedendo ao gênero o caráter de construção social e histórica produzida em referência a uma noção de sexo, por sua vez, atrelada a características biológicas, enfatizando que “é no âmbito das relações sociais que se constroem os gêneros” (LOURO, 2003, p.22).

Para Scott (1994), gênero está relacionado a compreensão acerca das diferenças sexuais, como a cultura de cada sociedade compreende o conjunto de expressões e significados que são construídos socialmente nas relações humanas, especificamente no que concerne a definição do que é ser feminino ou masculino. E é a partir dessa percepção que são tecidas as relações de poder e “seus usos e significados nascem de uma disputa política e são os meios pelos quais as relações de poder - de dominação e de subordinação - são construídas” (SCOTT, 1994, p.12). A autora aponta ainda que o gênero pode ser entendido, conforme a sociedade se organiza socialmente, de acordo com a percepção formulada e difundida sobre a distinção sexual. E dessa diferença que engendra relações de poder entre homens e mulheres, podendo variar de acordo com as transformações sociais em cada período e que acontece de forma desigual.

Por essa razão, para Louro (2003) o gênero como constructo teórico torna bem mais complexa o estudo das relações entre homem e mulher, sendo necessário pensar na pluralidade que existe no universo masculino e no feminino e, portanto,

[...] recolocar o debate no campo do social, pois é nele que se constroem e se reproduzem as relações (desiguais) entre os sujeitos. As justificativas para as desigualdades precisariam ser buscadas não nas diferenças biológicas (se é que mesmo essas podem ser compreendidas fora de sua constituição social), mas sim nos arranjos sociais, na história, nas condições de acesso aos recursos da sociedade, nas formas de representação (LOURO, 2003, p.22)

Portanto, discutir gênero significa discutir a sexualidade, embora ambos os termos sejam postos de formas equivocadas, sendo necessário elucidar a diferenciação entre gênero e sexualidade pois esta é entendida como uma construção social, com base nos discursos que regulam, que normalizam, que instauram saberes, que produzem verdades sobre o corpo a partir de uma leitura sobre o aparato biológico que deve ser ela mesma questionada. Para Louro, a sexualidade está relacionada com as manifestações dos desejos e prazeres, as fantasias, imagens, linguagens e rituais como cada indivíduo a coloca em prática, existindo várias maneiras de vivenciá-la. Já as categorizações de gênero, são acionadas para os indivíduos se reconhecerem como masculino e feminino e, a partir dessas experiências, constituírem suas identidades. Podemos perceber que, à medida em que as pessoas vão se relacionando com as pessoas ao seu redor, essas relações vão influenciando a construção da sua identidade de gênero e sexual.

A autora observa ainda que as identidades de gênero e sexual estão ligadas ao modo como organizamos nossas experiências cotidianas. Vale ressaltar que elas são distintas, porque os indivíduos podem se identificar como homem ou mulher, mas também podem ser heterossexuais, homossexuais ou bissexuais. As identidades (sexuais e gênero) são construídas ao longo do tempo, elas são inconstantes e suscetíveis a mudanças uma vez que

tanto na dinâmica do gênero como na dinâmica da sexualidade — as identidades são sempre construídas, elas não são dadas ou acabadas num determinado momento. Não é possível fixar um momento — seja esse o nascimento, a adolescência, ou a maturidade — que possa ser tomado como aquele em que a identidade sexual e/ou a identidade de gênero seja "assentada" ou estabelecida. As identidades estão sempre se constituindo, elas são instáveis e, portanto, passíveis de transformação (LOURO,2003, p.27).

Temos então que a identidade sexual é construída, conforme os sujeitos vivenciam a sua sexualidade, seja ela com ou sem parceiros/as, isto porque.

Nenhuma identidade sexual — mesmo a mais normativa — é automática, autêntica, facilmente assumida; nenhuma identidade sexual existe sem negociação ou construção. Não existe, de um lado, uma identidade heterossexual lá fora, pronta, acabada, esperando para ser assumida e, de outro, uma identidade homossexual instável, que deve se virar sozinha. Em vez disso, toda identidade sexual é um constructo instável, mutável e volátil, uma relação social contraditória e não finalizada (BRITZMAN,1996, p.74).

Retornando com Louro (2003), as identidades de gênero são construídas ao longo do tempo e, assim como a identidade sexual, passa por transformações. À medida que, os indivíduos vão se identificando com o universo feminino ou masculino, vão também construindo a identidade de gênero, não sendo possível explicar em que momento da vida do sujeito ela é estabelecida.

Dialogando com Louro (2003) e Scott (1994;1995) Costa (2011), observa que a ação do gênero como categorizador social se torna possível porque as relações que estabelece sejam afirmadas quando os membros percebem e externalizam os símbolos criados pela sociedade, a qual reforçam o papel que cada um/a deve assumir ou desempenhar. Trata-se de uma operação complementar à necessidade inerente ao modelo de racionalidade ocidental que

produz desigualdades controlando as diferenças entre as pessoas, num processo em que raça, sexo e gênero constituem a base para a produção de marcadores identitários da diferença social.

A autora reverbera ainda as recomendações de Scott (1995) de que a análise de como as categorizações de gênero ocorrem não podem se dar descoladas de como funcionam as estratégias globais de gestão do poder. Complementando, lembra ainda que as relações de poder são caracterizadas pelo androcentrismo, cuja marca principal seria o culto a virilidade, conferindo-lhe poder sobre a família e a prole, na esfera privada, e sobre outros homens na esfera pública. Apoiando-se em Amparo Moreno Sarda (1987, p. 22) lembra que

o androcentrismo não se refere a qualquer ser humano do sexo masculino, mas aqueles aos quais se associam um conjunto de valores viris, a uma determinada forma de conceituar o masculino em função da participação no poder bélico, político. (SARDA, 1987, apud Costa 2011, p. 07).

No diálogo com Foucault (1998) e Scott (1994;1995) nos lembra ainda que, para efetivar sua função, o gênero permeia vários campos de saberes (religioso, educacional, científico, político, jurídico etc.), relacionando a articulação de dispositivos que atuam, a partir desses campos, de maneira especial nas instituições que articulam. É nesse sentido, para a autora, que devem ser compreendidas as discriminações atribuídas aos grupos nomeados como minorias sociais por serem marcados pelo gênero, raça, sexo ou cor, pois

quando uma pessoa é discriminada pelo fato de ser negra ou indígena, de ser pobre, praticar uma religião não cristã, de sua origem e pertencimento cultural; de ser homossexual, homem ou mulher, podemos dizer que vários dispositivos agem para que essa discriminação seja legitimada e não percebida como uma violação de direitos (COSTA, 2011, p. 2)

Para Louro (2003), conforme, vão se aprofundando os campos de estudos acerca do que é ser homem e ser mulher, as análises sobre gênero buscam evitar declarações generalizadas no que diz respeito ser masculino e ser feminino, acrescentando ao conceito a pluralidade e a diversidade que compõe a vida de cada sujeito, pois gênero constitui uma das dimensões da vida de indivíduos que possuem várias inscrições e pertencimentos sociais demarcados, por exemplo, pela raça, faixa etária, classe, prática religiosa, dentre outros. Assim,

O conceito passa a exigir que se pense de modo plural, acentuando que os projetos e as representações sobre mulheres e homens são diversos. Observa-se que as concepções de gênero diferem não apenas entre as sociedades ou os momentos históricos, mas no interior de uma dada sociedade, ao se considerar os diversos grupos (étnicos, religiosos, raciais, de classe) que a constituem (LOURO, 2003, p.23).

Dialogando com a filósofa Judith Butler (2010) acerca de como atua o gênero socialmente, Costa (2011) lembra ainda que a sociedade estabelece uma identidade de gênero ideal, que por sua vez, deverá ser validada pela sua identidade sexual. Por exemplo, se o sujeito nasceu com o sexo biológico sobre o qual se projeta a masculinidade, de acordo com as normas estabelecidas, ele

deverá se comportar como homem e se relacionar sexualmente com o sexo oposto. Assim, “essa cadeia de coerências identitárias configura-se como norma que torna inconcebível outra forma de se viver as identidades de gênero e/ou sexuais fora dos relacionamentos heterossexuais” (COSTA, 2011, p.7).

Para a autora, esse processo de normatização estabelecido, também envolve os indivíduos intersexuais⁴, que são forçados, através de vários dispositivos, a procedimentos visando a harmonização entre um gênero e sexo definido. Esse processo de normatização é denominado heteronormatividade, que são normas que controlam, regulam a sexualidade das mulheres e dos homens. Por essa lógica espera-se que os indivíduos se comportem como heterossexuais, apontando ainda que

os efeitos da heteronormatividade são exercidos também sobre pessoas com vivências heterossexuais, uma vez que a normatização da sexualidade e do gênero se fundem a ponto de se confundirem para garantir que as pessoas desempenhem papéis de gênero e sexuais em conformidade com os códigos da masculinidade ou feminilidade androcêntricos” (COSTA, 2011, p. 8)

Nessa perspectiva, tanto os homens quanto as mulheres precisam ter relações sexuais com o sexo diferente do seu. Também é necessário cumprir com o seu papel de acordo com a masculinidade e a feminilidade. Para as mulheres,

não basta as mulheres manterem relações sexuais com homens, elas têm que se manter dentro de uma lógica específica de feminilidade, garantindo, dentre outros aspectos, que a iniciativa seja do parceiro e, sobretudo, que sua sexualidade não se desvincule da reprodução. Para os homens não basta “gostar de mulher”, é preciso ainda ter iniciativa e, entre outras coisas, nunca resistir a uma cantada e tampouco “falhar” naquela hora (Costa, 2011, p.8)

Dessa forma, os indivíduos que não seguem o padrão normativo para a sexualidade na matriz heterossexual, recebem tratamento desigual, são colocados em segundo plano e até mesmo excluídos, isto porque

[...] Os outros, que fogem à norma, poderão na melhor das hipóteses ser reeducados, reformados (se for adotada uma ótica de tolerância e complacência); ou serão relegados a um segundo plano (tendo de se contentar com recursos alternativos, restritivos, inferiores); quando não forem simplesmente excluídos, ignorados ou mesmo punidos. Ainda que se reconheça tudo isso, a atitude mais frequente é a desatenção ou a conformação. (LOURO, 2009, p.90)

Como encontramos em Costa (2011) a rejeição para com os indivíduos que estão fora do modelo aceitável da heteronormatividade é caracterizado por situações desagradáveis marcadas pela “expressão de repulsa, nojo, medo, apelidos pejorativos, hostilizações e humilhações, cujas “expressões variam

⁴ Termo genérico para descrever pessoas que nascem com diferentes tipos de variações biológicas em suas características sexuais, que não se encaixam nas típicas definições de feminino ou masculino. As diferenças podem envolver os genitais, os hormônios e os cromossomos.

bastante, de reações como desprezo, afastamento e ridicularização até a violência física, agressão corporal e assassinato” (COSTA, 2011, p.8)

Observa-se que a tipificação dessas violências como conduta criminosa constitui uma dificuldade pois todas são interpretadas como homofobia, sendo que as vezes a conduta criminosa requer uma classificação mais específica, quando se trata, por exemplo, de episódios contra pessoas transexuais.

Sobre este aspecto Carrara e Viana (2004) chamam a atenção em relação aos crimes cometidos contra essas pessoas, na maior parte dos casos extremamente violentos e marcados por humilhações, expor e tirar a vida da vítima.

Atualmente a homofobia é considerada crime, no qual se enquadra no crime de preconceito de raça, cor, religião, etnia ou procedência nacional, com pena de 1 a 3 anos e em casos mais graves a pena pode chegar a 5 anos. De acordo com a Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989.

Art. 1º Serão punidos, na forma desta Lei, os crimes resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.

Art. 3º Impedir ou obstar o acesso de alguém, devidamente habilitado, a qualquer cargo da Administração Direta ou Indireta, bem como das concessionárias de serviços públicos.

Pena: reclusão de dois a cinco anos.

Art. 5º Recusar ou impedir acesso a estabelecimento comercial, negando-se a servir, atender ou receber cliente ou comprador.

Pena: reclusão de um a três anos.

Art. 20. Praticar, induzir ou incitar a discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional

Pena: reclusão de um a três anos e multa

Ressalte-se a homofobia só foi tipificada no Brasil como crime no dia 13 de junho de 2019, e no âmbito do Supremo Tribunal Federal (STF), após várias sessões quando os ministros determinaram que a conduta passe a ser punida pela Lei de Racismo (7716/89), que hoje prevê crimes de discriminação ou preconceito por raça, cor, etnia, religião e procedência nacional, como aponta Barifouse (2019). Além disso, a lei não dispõe ou tipifica diretamente a discriminação para com identidades de gênero e/ou orientação sexual, mas está vinculado ao crime de racismo. No que diz respeito a transfobia, Podestá (2019) explica que

se refere a violências muito específicas que atinge pessoas trans, como a exposição genital para verificação do gênero, uma violência correlata à generalização –imposição forçada do gênero –e o desrespeito ao nome social, escolhido pela pessoa trans. Assim como homofobia, o conceito de transfobia remete a processos violentos em níveis massificados ou coletivos, não apenas reportando-se a comportamentos individuais ou à literalidade do sufixo “fobia” (PODESTÁ, 2019, p.375)

Vale ressaltar, que os avanços no que concerne a criminalização da homofobia tem relação com a luta dos movimentos feministas e LGBTQIAP+ (lésbicas, gays, bissexuais, transexuais, transgêneros, travestis, queer, intersexo, assexual, pansexual e demais orientações sexuais e identidades de gênero), que colocaram em pauta a discussão no que diz respeito as práticas homofóbicas, pois

foi a ação política dos movimentos feministas e LGBTs e a ação de algumas pessoas que se dedicaram a estudar a sexualidade que começaram a tirar o manto do essencialismo que encobria essa realidade, trazendo à tona a necessidade de questionarmos incessantemente as formas como tais práticas sociais são construídas e os efeitos que produzem" (COSTA, 2011, p. 6)

Ao comentar este aspecto, Carrara e Viana (2004) apontam ainda como grande limitação institucional das políticas pensadas para a população LGBTQPIA+ o fato de serem concentradas numa espécie de utopia jurídica, que produz efeitos limitados na mudança de mentalidade da população de um modo geral, especialmente em âmbitos sociais fundamentais, como escola e ambiente de trabalho.

Neste último caso observa-se que a maioria das empresas se recusa a contratar pessoas que apresentem dissidências em relação a normatização identitária vinculada a gênero e sexualidade. Nos locais de trabalho, mesmo quando admitidos, na maioria das vezes não se consegue ascender de cargo dentro da empresa, por não estar dentro das normas heteronormativas, sem contar as piadas pejorativas que são corriqueiras, como observado Pereira (2015).

2.1. Gênero, sexualidade e trabalho na trajetória de pessoas LGBTQIAP+

Quando nascemos, o nosso primeiro contato social geralmente é com a nossa família, no qual aprendemos desde cedo as regras, os códigos e normas de como devemos nos comportar. No decorrer do tempo passamos a ter contato com outras pessoas, somos inseridos (as) em outros ambientes fora do seio familiar, como igrejas e, principalmente, a escola. É no âmbito escolar que interagimos com toda a comunidade escolar, somos alfabetizados/as, tecemos nossas relações e aprendemos normas de comportamentos, regras sociais e, com essa interação, aprendemos a conviver em sociedade.

Contudo, ao mesmo tempo em que atua como formador, o ambiente escolar, também reproduz práticas que geram desigualdade social, bem como discriminações de gênero, reforçando padrões hegemônicos pela heteronormatividade, através do conjunto de suas práticas pedagógicas, incluindo as brincadeiras. Na grande maioria das vezes, esse espaço se recusa a problematizar assuntos considerados tabus, especialmente se relacionados a sexualidade e gênero, acentuando a cultura discriminatória e violenta contra alguns grupos. Como observa, Louro:

Ao não se falar a respeito deles e delas, talvez se pretenda "eliminá-los/as", ou, pelo menos, se pretenda evitar que os alunos e as alunas "normais" os/as conheçam e possam desejá-los(as). Aqui o silenciamento — a ausência da fala — aparece como uma espécie de garantia da "norma". A ignorância (chamada, por alguns, de inocência) é vista como a mantenedora dos valores ou dos comportamentos "bons" e confiáveis. (LOURO, 2003, p. 67- 68).

Quando a escola silencia sobre essas questões favorece e contribui para a manutenção dos códigos heteronormativos, aumentando, conseqüentemente, a exclusão, discriminação e sofrimento daqueles (as) que não se enquadram, configurando-se, dessa maneira,

um lugar de opressão, discriminação e preconceitos, no qual e em torno do qual existe um preocupante quadro de violência a que estão submetidos milhões de jovens e adultos LGBT – muitos/as dos/as quais vivem, de maneiras distintas, situações delicadas e vulneradoras de internalização da homofobia, negação, auto culpabilização, auto aversão. E isso se faz com a participação ou a omissão da família, da comunidade escolar, da sociedade e do Estado (JUNQUEIRA, 2009, p.15)

As discriminações que os alunos e as alunas sofrem na escola geram consequências como baixo rendimento, elevado número de faltas e evasão escolar, afetando outros aspectos da sua vida, interferindo nas expectativas quanto ao sucesso; produzindo intimidação, insegurança, estigmatização, segregação e isolamento estimulando a simulação para ocultar a diferença, como observa Martin (1982). Preocupando-se em enfatizar como a discriminação afeta, sobremaneira, a inclusão no mercado de trabalho, coibindo gestos simples como deixar currículos, participar de entrevistas e até mesmo conseguir manter vínculo empregatício, Junqueira (2009) lembra que tal realidade

gera desinteresse pela escola; produz distorção idade-série, abandono e evasão; prejudica a inserção no mercado de trabalho; enseja uma visibilidade distorcida; vulnerabiliza física e psicologicamente; tumultua o processo de configuração e expressão identitária; afeta a construção da autoestima; influencia a vida socioafetiva (JUNQUEIRA, 2009, p.25)

Além de ser o meio pelo qual se garante a sobrevivência, o trabalho revela-se fundamental como espaço para auto constituição social. Nesse sentido, aqueles (as) que não conseguiram frequentar a escola são obrigados (as), já por esse fato, a trabalhos que exijam pouca escolaridade e qualificação, recorrendo a ocupações informais e precárias, especialmente vinculadas a exploração sexual, como observa Keffer, et al (2016)

No que se refere à questão da prostituição, em muitas afirmações foi possível perceber que esta é vista como uma forma de subsistência a partir de dois sentidos: a dificuldade efetiva de se relacionar ou de permanecer no mercado formal de trabalho, ou ainda, vinculada a remuneração, visto que muitas vezes, a ocupação de vagas precárias e pouco valorizadas remuneram significativamente se comparados aos ganhos obtidos com a prostituição (KEFFER et al, 2016, p.10)

Pereira (2015) nos apresenta uma pesquisa realizada em uma empresa de recrutamento e seleção, Elancers⁵, baseada na entrevista de cerca de 10 mil pessoas candidatas a vaga de emprego. Ao final, conclui-se que cerca de 20% das empresas brasileiras não contratam pessoas homossexuais, com a justificativa de ter receio que a imagem da empresa seja associada a imagem negativa do (a) empregado (a) homossexual. Ainda de acordo com a referida pesquisa, aproximadamente 7% das empresas são extremamente

⁵ Elancers e-Recruitment: Gestão completa de recrutamento e Seleção. empresa que trabalha com recrutamento e seleção de vagas de emprego, realiza testes técnicos e comportamentais, participando de todo o processo, desde a requisição da vaga online até a contratação do candidato.

conservadoras não contratariam de forma alguma e 11% delas afirmaram que possivelmente contratariam candidatos (as) homossexuais, desde que não cheguem a ocupar um cargo de chefia, mesmo preenchendo todos os pré-requisitos exigidos. Daí se conclui que

As empresas rejeitam homossexuais para posições de nível hierárquico superior, como diretores, vice-presidentes ou presidentes porque esses cargos representam a organização em eventos públicos e a associação de imagem poderia ser negativa para a companhia”, diz ela. “Quando falamos de escolas, as restrições a homossexuais são maiores por várias razões, mas principalmente pelo receio em relação aos pais dos alunos (PEREIRA, 2015, p. 1).

Aqueles (as) que conseguem a vaga de emprego sofrem diversos preconceitos no ambiente do trabalho, com “brincadeiras” homofóbicas, piadas pejorativas, tanto por parte dos colegas, como por parte de chefes (as). Além de evitarem aproximação por receio de serem rejeitados (as), passam por situações de assédio moral e sexual, chegando, em alguns casos, a receber salário inferior em relação aos (as) demais colegas, mesmo desempenhando a mesma função.

Se a inserção de homossexuais no mercado de trabalho é permeada por dificuldades, para travestis e transexuais essas dificuldades são mais elevadas, sendo ainda mais restritas as oportunidades de emprego formal no mercado de trabalho brasileiro. De acordo, com a Associação Nacional de Travestis e Transexuais (ANTRA), em 2020, cerca de 90% das travestis e mulheres transexuais recorrem a prostituição para garantir o seu sustento. A associação também aponta que, com o aumento de pessoas em situação de vulnerabilidade social e de miseráveis, a crise econômica, o aumento do desemprego, estima-se que atualmente apenas 4% da população trans feminina se encontra em empregos formais, com possibilidade de promoção e progressão de carreira, e, apenas 6%, dentre o pequeno universo que consegue trabalho fora do circuito da prostituição, encontra-se em atividades informais e subempregos. Dentre essas, as travestis e as mulheres trans que são profissionais do sexo são as que mais estão sujeitas a sofrer todo o tipo de violência. Nessa perspectiva, Benevides & Nogueira (2022) observam que

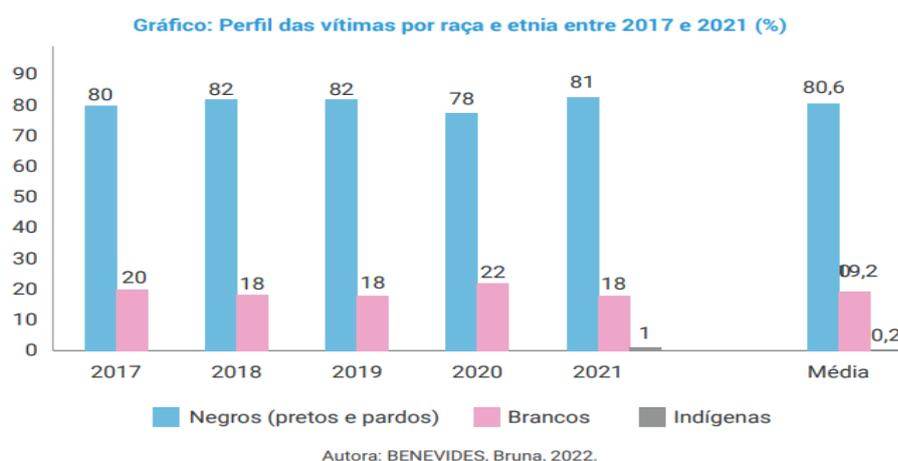
chama atenção que, não muito diferente dos anos anteriores, o fato de que em 2021 pelo menos 78% dos assassinatos foram direcionados contra travestis e mulheres trans profissionais do sexo, que são as mais expostas à violência e mulheres transexuais utilizam a prostituição como fonte primária de renda. (BENEVIDES & NOGUEIRA, 2021, p.44).

Em relação às pessoas transmasculinas, não foi identificado o recurso à prostituição para sobreviver,

a escolaridade desta parcela da população é inversamente proporcional à baixa escolaridade das travestis e mulheres transexuais. Estimamos que pelo menos 80% dessa população tenha concluído o ensino médio e seja a maior parcela da população trans nos empregos formais, com índices superiores a 70% (BENEVIDES E NOGUEIRA, 2021, p.45)

Em face do cenário apontado, constata-se que a população transexual no Brasil vivencia a vulnerabilidade social associada a fatores como evasão escolar, rejeição por parte da família, exclusão, segregação, baixa expectativa de vida em relação à média nacional, poucas oportunidades de acesso ao mercado de trabalho. Benevides (2022), demonstra ainda que os dados revelam que mulheres transexuais negras são as que possuem mais probabilidade de serem assassinadas, principalmente as moradoras de rua e as profissionais do sexo, como mostra o gráfico 1

Gráfico 1- Perfil das vítimas por raça e etnia entre 2017 e 2021 (%)



Fonte: BENEVIDES (2022, p.51).

Em relação aos assassinatos, o gráfico 2 mostra o número de assassinatos das mulheres trans e travestis no Brasil:

Gráfico 2- Assassinatos Travestis e mulheres trans (2017-2021)



Fonte: BENEVIDES (2022, p.52).

Com relação a inserção das pessoas transexuais no mercado de trabalho, quando se consegue a vaga para o posto ao qual se candidatou, se consegue

também romper com algumas barreiras que impediam a conquista. No entanto, mesmo após o processo seletivo para a contratação, no âmbito do trabalho, se depara com realidade distinta da sua, pois “a inclusão de pessoas trans ainda é um desafio no mundo corporativo, e existem diversas barreiras para a inclusão, a garantia de permanência e possibilidade de sucesso para pessoas trans serem contratadas ou continuarem empregadas” (BENEVIDES, 2022, p. 45).

Os espaços onde as pessoas trans são contratadas para trabalhar dificilmente oferecem aparatos de segurança para as violações possíveis, como relata uma das entrevistadas para a pesquisa na empresa Elancers.

As primeiras provocações começaram depois que ela ficou muito amiga de uma colega heterossexual. Elas começaram a frequentar os mesmos lugares e a ir embora juntas depois do expediente, como muitos colegas de trabalho. Mas em uma reunião com toda a equipe na sala do chefe, o primeiro constrangimento, "os 12 funcionários da agência entraram na sala. Eu fui a última e pedi um canto ao lado dessa amiga. Nosso chefe nos olhou e perguntou na frente de todo mundo: 'você estão tendo um caso? Estão namorando? Quem é a ativa e quem é a passiva? Quem fica por cima e quem fica por baixo?' (PEREIRA, 2015, p.1).

As dificuldades da inserção das pessoas transexual no mercado de trabalho formal são gigantescas. Nesse sentido Carbone (2018, p.8), aponta que

[...] homens e mulheres transexuais são escanteados em direção a ocupações precárias e informais, sempre na fronteira do desemprego. No caso das mulheres trans e travestis, a prostituição mostra-se uma opção viável diante da falta de oportunidades voltadas ao grupo em questão – a discriminação anda lado a lado com o fetiche, seus corpos tornam-se visíveis apenas como meio de satisfação sexual.

Dentre as maiores dificuldades encontradas pelo grupo no ambiente de trabalho estão a questão da utilização do banheiro e a utilização do nome social. Em relação a carreira as possibilidades também são bem limitadas. Ao mesmo tempo que se aspira o crescimento de carreira, lida-se também com a insegurança, com o questionamento quanto a própria capacidade de ocupar tal cargo, reduzindo o número de pessoas que conseguem ascender profissionalmente e ocupar um cargo com visibilidade.

3 SOBRE O TRABALHO EM CALL CENTER

Na busca para ingressar no mercado de trabalho formal e para melhorar as condições de vida, travestis e transexuais, principalmente mais jovens, estão encontrando oportunidades no setor do teletendimento, visto que são “as ocupações que apresentam maior aceitação de transgêneros e, dentre elas, destaca-se o telemarketing” (CARBONE, 2018, p. 8).

Muitos (as) jovens inexperientes e sem qualificação encontram a possibilidade de ingressar no trabalho formal através das empresas de *call center*. Como observa Braga (apud PEIXOTO, 2019), por não exigirem experiência prévia de trabalho formalizado, essas empresas têm sido a principal porta que se abre para os (as) jovens. Além disso, a jornada de trabalho flexível,

com seis horas e vinte minutos, possibilita que ingressem no ensino superior ou invistam em uma qualificação. Também é relevante ressaltar que as mulheres procuram esse tipo de emprego, pois permite que possam conciliar o trabalho, com as atividades domésticas e a educação dos filhos.

Como aponta Oliveira (2009), para se candidatar a vaga de operador (a) de telemarketing é necessário ter 18 ou mais, ter concluído o ensino médio e possuir noção básica de informática. Dependendo da empresa, o salário pode variar de acordo com atribuição do cargo. Também há o acesso a benefícios como vale transporte e vale refeição (dependendo da jornada de trabalho), plano de saúde e odontológico, como também auxílio creche.

Carneiro (2021) aponta que as empresas de telecomunicações vêm exercendo importante contribuição à inclusão de jovens da população LGBTQs. Para corroborar essa afirmação, ele cita os dados da pesquisa realizada pela Sintetel do estado de São Paulo, segundo a qual, em 2019, cerca de 17% dos (as) teleatendentes afirmaram-se LGBTQs e aproximadamente 16.736 atendentes LGBTQs estão inseridos no setor de telemarketing, todos os dias e em diversos horários.

O autor também identifica contradições marcadas por negativos dessa inclusão, dentre os quais destaca as condições gerais, como trabalho precário, controles rígidos dos horários, invisibilidade e o reforço de práticas preconceituosas e discriminatórias.

Para compreender o funcionamento das Centrais de Teleatividades (CTAs) ou Call Center e a precarização desse trabalho, é necessário contextualizar sua implantação até as configurações atuais.

O setor de telemarketing no Brasil surgiu a partir das privatizações das empresas estatais. De acordo com Carbone (2018) a Telebrás (Telecomunicações Brasileiras S.A), criada em 1972, era uma empresa estatal, porém, a partir de 1998, passou pelo processo de privatização, resultando em profundas transformações que submeteram o setor de telecomunicação ao processo de reestruturação produtiva, aprofundadas com o uso de inovações tecnológicas que provocaram mudanças profundas na organização do trabalho.

Segundo Silva (2010) a Telebrás integrava vinte e quatro companhias estaduais de telefonia, dentre as quais a Embratel, que era responsável pela comunicação entre os estados brasileiros e fora do país. Existiam ainda outros centros de telecomunicações, empresas de pequeno porte controladas por uma empresa matriz. A Telebrás foi privatizada em julho de 1998. Com a venda, o governo brasileiro faturou o valor de vinte e dois bilhões de reais e as empresas do sistema foram agrupadas em três *holdings* de telefonia fixa, que são a Telemar, Telefônica e Brasil Telecom.

Como sabemos, privatização é o processo de venda de bens e serviços de uma empresa pública para iniciativa privada. Antes administrados pelo governo, esses serviços e produtos são repassadas, geralmente por meio de leilão público, para o setor privado. As justificativas para privatizar uma empresa estatal acionam o argumento de que é necessário reduzir gastos do setor público, impulsionar a economia, ofertar serviços de qualidade para a população e etc. No entanto, as privatizações de algumas empresas podem trazer consequências para a população, como precarização das relações de trabalho, elevado desemprego, expansão das terceirizações, redução de salários, flexibilização na jornada de trabalho e o aumento da desigualdade social.

Como aponta Carbone (2018), antes do crescimento das telecomunicações, os seus serviços eram limitados somente ao recebimento de ligações relacionadas às reclamações, através do Serviço de Atendimento ao consumidor (SAC). A partir dos anos 1990, principalmente após a privatização da Telebrás, houve um aumento no número de linhas telefônicas, o que resultou na expansão de empresas de telecomunicações. Dessa maneira, as operadoras ramificaram seus serviços e, com o aparato tecnológico facilitando a comunicação entre consumidor e empresa, vários outros foram ofertados, para além do SAC: fidelização, vendas, suporte técnico, avaliação do nível de satisfação, sugestões, etc.

Silva (2010) explica que as inovações tecnológicas e a privatização na área de telecomunicações, trouxeram consigo impactos nas relações de trabalho, culminando com uma fragmentação da identidade dos (as) trabalhadores (as) da área. Anteriormente, grande parte dos quadros da Telebrás era composta por técnicos em telefonia, passando a integrar nas atividades de telecomunicações trabalhadores (as) de telemarketing e da tecnologia da informação.

Observa-se que nessa perspectiva foi inserido o sistema de terceirização, o processo em que uma empresa contrata outra empresa para realizar serviços específicos para ela. A empresa que contrata é chamada de contratante, já a que presta os serviços é denominada de prestadora de serviços. A finalidade anunciada para com a contratação de empresas terceirizadas é a prestação de serviços com qualidade, aumento da produtividade e a redução de gastos, a exemplo dos encargos trabalhistas dentre outros. Dessa maneira, os (as) trabalhadores (as) contratados (as) por meio da terceirização tem o seu vínculo empregatício com a empresa prestadora de serviços, ela será responsável por cumprir com os direitos trabalhistas. Podemos citar exemplos de serviços ofertados pela terceirização como serviços gerais, segurança, jardinagem, tecnologia da informação (TI), dentre outros.

Carbone (2018) observa ainda que as centrais de teletendimento, ou *call centers*, são empresas relativamente recentes, pois 96% delas foram criadas após 1990 e 72% logo após o ano de 1997, informando ainda que, após a privatização do sistema Telebrás, em 1998, 53% das centrais de atendimento correspondiam a empresas terceirizadas. Nesse sentido, é possível perceber que o setor de telemarketing está intrinsecamente ligado reestruturação das telecomunicações no Brasil, e ao avanço do processo de privatização, e, portanto, a contrarreforma do Estado.

Como aponta o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2009), nos últimos anos as centrais de teletendimento foram um dos setores que mais geraram empregos. Em 2007, existiam no Brasil cerca de 261.175 trabalhadores (as) nas centrais de atendimento, sendo concentrado a maioria na região Sudeste, com 75,9%. A região Nordeste com 11,4%, seguida com 7,6% a região Sul e cerca de 5% na região Centro-Oeste. Segundo a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), que representa as empresas do setor de *call center* no Brasil, em 2016 foram formalmente contratados (as) 1,5 milhões de trabalhadores (as) para o teletendimento.

O trabalho no setor de telemarketing [...] “consiste em fornecer informações ao cliente pelo uso constante da voz, sustentando-se nas tecnologias da informação e comunicação” (VILELA e ASSUNÇÃO, 2004, p.

1069). O (a) atendente de telemarketing é o (a) mediador (a) entre o (a) cliente e a empresa para a qual foi contratado (a), cabendo-lhe então repassar esclarecimentos ao (a) consumidor (a), mediante as informações contidas nos sistemas que verificou previamente, antes de passar as informações solicitadas.

Trata-se de uma atividade repetitiva e cansativa, permeada por diversas cobranças para atingir a meta de qualidade exigida pela empresa. Em decorrência dessas cobranças, a saúde física e mental dos (as) atendentes acaba sendo comprometida, pois

A excessiva pressão psicológica exercida sobre os trabalhadores, seja pelos processos de trabalho pautados em scripts que não correspondem à melhor forma de abordagem, atendimento ou solução da demanda do consumidor, seja pela experiência de práticas assediadoras por parte das chefias na cobrança de metas das equipes de trabalho, compõe esse cenário, que culmina em índices elevados de estresse (DUTRA, 2014, p.84)

Conforme descreve Carrasco (2020), as empresas onde funcionam as CTAs possuem uma arquitetura funcional com muita luminosidade e temperatura controlada por ar-condicionado. Os espaços são divididos e a nomenclatura dada a esses varia de acordo com cada empresa, podendo ser chamados de “plantas de trabalhos”, “ilhas”, “células” ou “spaces”, que fica sob a responsabilidade do (a) supervisor (a), este (a) último (a), abaixo do (a) coordenador (a) na escala hierárquica. Os lugares onde os (as) operadores (as) ficam para atender são divididos de forma individual, cada Posição de Atendimento, (PAs) como são denominados, possuem computadores e *headset* (fone de ouvido e microfone), contando também com cadeira ajustável.

Nas PAs os (as) operadores (as) são proibidos (a) de usar qualquer tipo de aparelho eletrônico, como celular, *tablet*, câmera fotográfica, *ipad* ou outros do gênero. Também não são permitidos livros, blocos de anotações, papéis e canetas, para a garantia do sigilo dos dados pessoais ou bancários dos (as) clientes. A todo momento os (as) atendentes são monitorados (as) pelas diversas câmeras existentes nas CTAs.

Sobre o período de trabalho, Peixoto (2019) explica que são jornadas de seis horas e vinte minutos, com direito a três pausas, consistindo em duas pausas para descansos, com dez minutos cada e, uma de vinte minutos, para fazer um lanche rápido (NR17)⁶ e, dependendo do horário, pode ser utilizada para almoço ou jantar.

O (a) operador (a) trabalha seis dias da semana, tem apenas um dia de folga que, dependendo da escala da empresa, pode ser na semana, sábado ou domingo, podendo ainda ser escalado (a) para trabalhar no feriado. Vale ressaltar que as pausas são colocadas pelo planejamento, aparecem na tela do computador contando os minutos. Quando o (a) operador (a) é reincidente em estourar o tempo de pausa passa, regularmente, a ser chamado (a) a atenção pelo (a) supervisor (a).

Além das pausas para descanso e lanche, há ainda a pausa particular que o (a) atendente coloca, conforme a sua necessidade. No entanto, em alguns *call centers*, essa pausa, “tem sido disciplinada pela administração do trabalho

⁶ NR17- Norma regulamentadora 17

https://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17_anexoII.htm

predominante no setor por meio da oferta de uma pausa pessoal de 5 minutos durante a jornada” (DUTRA, 2014, p. 93).

Todavia, a pausa particular só pode ser utilizada para ir ao banheiro e, se for usada diversas vezes durante a jornada de trabalho, o (a) supervisor (a) também procura saber o porquê de se repetirem, podendo considerá-lo como improdutivo (a). Sobre o controle em relação a pausa particular, Dutra (2014), esclarece que “o procedimento de controle pelos gerentes do uso do banheiro corriqueiramente se aproxima de práticas de assédio moral, mormente quando as autorizações prescindem de explicações a respeito das necessidades íntimas do trabalhador”. (DUTRA, 2014, p.94).

Carrasco (2020) explica que existem três modalidades de atendimento nos *call centers*. No atendimento ativo, o (a) operador (a) entra em contato com o (a) cliente para ofertar produtos e/ou serviços, campanhas de fidelização ou de vendas; saber o nível de satisfação do (a) consumidor (a) em relação ao produto ou até mesmo ao serviço prestado no atendimento; realizar cobranças de cliente inadimplentes ou atualizar cadastro. Em todas as situações, o parâmetro para avaliar o (a) operador (a) é a qualidade do atendimento prestado ao (a) cliente.

No atendimento receptivo, o (a) operador (a) recebe ligações, na maioria das vezes, com a finalidade de solucionar problemas não resolvidos no atendimento eletrônico, como dúvidas e/ou insatisfação do (a) cliente,

[...] ao final da ligação, é realizada uma avaliação do atendimento pelo consumidor, de maneira que influencia diretamente na análise do operador feita por seus superiores. O problema desse método é o distanciamento do cliente com relação à política interna da empresa, assim, a avaliação é feita com base em critérios subjetivos e nem sempre tem ligação direta ao atendimento que foi realizado, mas a problemas organizacionais da própria empresa (CARBONE, 2018, p. 19).

Nessa perspectiva, quando a nota atribuída pelo(a) cliente é negativa, isso acaba impactando nos resultados do(a) operador(a), pois a sua meta de NPS (Net Promoter Score)⁷ fica insatisfatória. Já no atendimento no híbrido, o (a) atendente exerce as duas modalidades, receptiva e ativa.

Dutra (2014) esclarece que os (as) atendentes recebem as ligações de forma automática, através do aparelho chamado Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), ferramenta que transfere o (a) cliente do atendimento eletrônico para aquele (a) atendente que está a mais tempo disponível. No que diz respeito a esse sistema, “além do aumento da produtividade, impedir que haja escolha, por parte do cliente, de um determinado funcionário”, afastando a personalidade da relação e distanciando o (a) cliente do operador (a). (DUTRA, 2014, p.87).

Quando os(as) operadores(as) de telemarketing iniciam a sua jornada de trabalho⁸, através de sistemas que registram a duração da chamada, quem está em atendimento, quem está de pausa e por quanto tempo, quem está disponível, todos os atendimentos são monitorados no computador do(a) supervisor(a), que fica ainda responsável pelo controle do Tempo Médio Operacional (TMO) ou Tempo Médio de Atendimento (TMA), mensurando o tempo que os(as)

⁷ NPS é um método de pesquisa, que tem como objetivo avaliar o nível de satisfação do cliente em relação a empresa ou serviços prestados.

⁸ [...] dão login (iniciam as atividades e indicam o horário de entrada) [...] (Oliveira,2009, p.120)

atendentes ficam com o(a) cliente em linha. Vale ressaltar que não se pode ultrapassar a meta do TMO estipulada pela empresa, e, para conseguir atingi-la, é necessário ter agilidade no atendimento. Além do controle de tempo das chamadas, as ligações são gravadas e avaliadas tanto pelo (a) supervisor (a) quanto pelo setor da qualidade, conforme informa descrito por Oliveira (2009 apud CARBONE 2018).

Por último, também é analisado o tom de voz dos (as) atendentes no contato com o (a) cliente, sendo requerido pela empresa atitudes como cordialidade na voz, empatia, mesmo que esse último esteja atritado (a) do outro lado da linha.

3.1. Precarização do trabalho no teleatendimento

Pelos aspectos descritos anteriormente, torna-se notório quão exaustiva pode ser a rotina de trabalho dos (as) atendentes, pois

Os mecanismos que operam o controle da atividade são múltiplos: registro manual de cada atendimento em formulário específico por setor; registros eletrônicos e em tempo real da duração dos atendimentos pelos monitores presentes fisicamente em uma sala especial que analisam, entre outros, gravações dos atendimentos cujo conteúdo, tom de voz e agilidade no atendimento são considerados pelo supervisor presente em cada célula de atendimento. (VILELA & ASSUNÇÃO, 2004, p. 1071)

Desde o início até o fim da jornada de trabalho, são elevadas as cobranças para atender o máximo de ligações possíveis, razão pela qual são expressivas “a alta rotatividade e suas altas taxas de adoecimento” (CARNEIRO, 2021, p.30).

Como aponta Nogueira (2007), 20% dos(as) operadores(as) apresentam problemas de saúde, em consequência de uma rotina exaustiva, cobranças, controle rígidos e também de vários fatores, como a ausência da limpeza dos carpetes, a manutenção dos aparelhos de ar-condicionado, mobília inadequada, fatores que acabam ocasionando diversas doenças, como: lesões do aparelho auditivo, dores musculares, problemas respiratórios, irritações nos olhos, tosse, rouquidão, alergia na pele, além de problemas como

lesões por esforço repetitivo, tendinites, doenças de menière (crises de vertigem repentinas associadas a zumbidos nos ouvidos e surdez progressiva), quadros depressivos agudos, infecções urinárias, obesidade, descontrole hipertensivo e calos vocais. (BRAGA, 2012, apud DUTRA, 2014, p. 114).

Nogueira (2017) esclarece ainda que a precarização do trabalho no *call center* também afeta a saúde mental dos (as) trabalhadores (as), desencadeando transtornos, como depressão, estresse, fadiga, alcoolismo, sensação de esgotamento, irritabilidade, dificuldade para dormir, agressividade, dores musculares, dores de cabeça e facilidade para chorar.

De acordo com Dutra (2014) as cobranças, o controle excessivo são os responsáveis pelo adoecimento físico e psíquico dos (as) operadores (as). Além do mais, afetam também o âmbito pessoal, trazendo alterações no comportamento pessoal, provocado pela necessidade em cumprir as metas

exigidas para manter-se no emprego, despercebendo, por exemplo, que sofrem assédio moral.

Carrasco (2020) aponta que a pressão por resultados faz com que supervisores (as) estabeleçam métodos para que cada atendente cumpra as suas metas. Para isso investe-se na criação de um sentimento de pertencimento à empresa por parte dos (as) atendentes, que na maioria das vezes são chamados de “colaborador ou colaboradora”, constituindo uma “família” a qual cada um deve dar o melhor de si, buscar sempre pela excelência.

Vale ressaltar, que em nível mais elevados, os (as) supervisores (as) também sofrem cobranças. Se seus/suas atendentes não atingirem as metas, precisam justificar tudo o que ocorre na operação. Dessa forma, para manter-se no emprego precisa-se alcançá-las, cobrando também dos (as) seus (suas) colaboradores (as). Nesse sentido, Oliveira (2009), esclarece que

[...] os supervisores devem desenvolver em conjunto com as gerências da área de operação são: a) busca constante pela qualidade; b) acompanhamento do tráfego de chamadas/ligações; c) adequação da escala/número de trabalhadores; d) desenvolvimento de programas para redução do absenteísmo e turn-over dos atendentes, principalmente nas áreas que exigem equipes bem treinadas e preparadas; e) avaliação e revisão de scripts; f) treinamento de equipes e definição dos perfis dos atendentes, de acordo com o tipo de atividade a ser realizada; g) garantir o devido feedback às equipes; h) desenvolver, acompanhar e revisar os critérios pelos quais os atendentes são avaliados; i) garantir as metas de qualidade e a redução de custos. (OLIVEIRA, 2009, p.121)

Segundo Carbone (2018) as relações com os (as) gestores (as) são marcadas por exigências de qualidade, e, em alguns casos, essas cobranças acabam se tornando assédio moral. A autora apresenta uma entrevista concedida por uma operadora de telemarketing, em que ela relata a situação que a fez se sentir incapaz:

“Porque eu acho que ela pegou muito comigo, ela chegou nova e como que tava meu resultado? Tava dois zeros, aí, você tem dois zeros na monitoria, só que ela não percebeu que foi uma coisa, assim, totalmente... Sabe, ela falou, ‘olha, a gente vai te colocar, não vai ser mais multi skill, você vai atender um caso específico, quando você estiver preparada pra atender os outros clientes, a gente coloca você pra atender como multi skill de novo’. Ela não analisou, ela não viu qual foi o motivo desse zero, entendeu? Ela não parou pra ver. Ela simplesmente enxergou dois zeros, entendeu, e falou isso pra mim. Eu me senti o que? A diferentona de todas, a incapaz, a burra, eu me senti isso.” (Operadora de telemarketing A) (CARBONE, 2018, p. 20).

O sentimento de incapacidade abala emocionalmente os (as) operadores (as) de telemarketing e a pressão por resultados desgasta a relação com o (a) supervisor (a). Carneiro (2021) nos esclarece, que a relação entre controle emocional, supervisão e o controle afetam a rotina desses (as) trabalhadores (as), como mostra a entrevista da operadora Talita:

Olha, por ser uma jornada de seis horas, as pessoas acham que é cansativo ficar ali sentado e tals. Não é físico, mas é mental, porque a gente fala toda hora a mesma coisa, às vezes a gente tem que repetir,

porque a pessoa tá num lugar que não escuta, é... Aí tem que ter paciência senão não pega, aí você tem que ficar falando a mesma coisa... era uma coisa muito robô, assim... eu acho. Porque você tinha que seguir o padrão deles, ah... “TeleMaf Seguros, Talita., bom dia, boa tarde com quem eu falo?” [...] Parece que você é uma máquina, você vira uma máquina ali. A partir do momento que você começa trabalhar no telemarketing, você passa de humano pra máquina. (Talita, 22 anos, Teleatendente) (CARNEIRO, 2021, p.32).

Além de ser cansativo repetir várias vezes a mesma informação, existem situações no atendimento que contribuem para o desgaste mental e emocional dos (as) atendentes. São situações corriqueiras, em que precisa-se lidar com clientes que não aceitam as informações repassadas ou não estão de acordo com o que deseja ouvir. Também acontece de naquele atendimento não se resolver o problema do cliente, sendo necessário transferir para a área responsável. Ao final de um atendimento, o (a) operador (a) chega a um nível elevado de estresse, o controle emocional abalado, muitas vezes seguido de choro intenso, como podemos perceber na entrevista apresentada pela operadora Talita para a pesquisa de Carneiro (2021),

nem posso falar as palavras que são horríveis, me chamou de inútil, me mandou eu ir pra aquele lugar, de tudo, tudo que você imaginar ele me xingou aquele dia. E aí, eu não sabia o que fazer e eu o transferi e não era o correto, porque eu teria que lidar com a situação e eu já estava em choque, porque eu nunca tinha escutado tanta coisa assim numa ligação. E o cara me xingou, me xingou e daí eu transferi. E aí, eu saí, coloquei uma pausa, saí da minha mesa em choque, chorando, e fui falar com meu supervisor. [...] O cara me chamou de inútil e não sei o que, sabe? Aí eu fiquei em choque porque, a partir dali, comecei a pensar “Verdade, eu sou uma inútil, porque eu nem sei lidar com a situação”, aí começou um negócio na minha cabeça e eu comecei a chorar ali, e eu acho que foi minha primeira crise de ansiedade ali, foi assim que eu percebi o que era uma crise de ansiedade, que eu entendi o que era uma crise de ansiedade. Eu falei: “Meu, ele me chamou de inútil, eu realmente sou uma inútil, porque eu não sei o que eu estou fazendo aqui. Se eu não sei resolver o problema do cara, que que eu estou fazendo aqui?”. Você começa ficar doida ali. (Talita, 22 anos, Teleatendente) (CARNEIRO, 2021, p.34).

Devido ao adoecimento dos (as) teleatendentes ocorre uma diminuição na produtividade, pois as cobranças e exigências fazem com que esses (as) trabalhadores (as) não se sintam motivados (as), com a saúde afetada, recorrendo a atestados médicos, gerando absenteísmo para a empresa que não hesita em renovar o quadro de funcionários, daí a alta rotatividade. Destarte,

o endurecimento das metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores de operação, os baixos salários e a negligência por parte das empresas em relação à ergonomia e à temperatura do ambiente provocam o adoecimento e alimentam desinteresse pelo trabalho (BRAGA 2012, apud DUTRA, 2014, p.113)

Rosenfield (2007) esclarece que os (as) trabalhadores (as) de um *call center* possuem “prazo de validade”, determinado, geralmente, pelo nível de esgotamento elevado, como por exemplo o cumprimento de metas, tempo logado, qualidade nos atendimentos, TMO ou TMA dentro da meta. Quando tudo

isso se torna inalcançável, "ele é descartado pela empresa, dando lugar a outro trabalhador inexperiente que reiniciará o ciclo" (DUTRA, 2014, p.114).

Nessa perspectiva, também ocorre o desejo por parte do (a) trabalhador (a) ser desligado da empresa, por diversos fatores aqui já mencionados, por não se sentir bem no ambiente de trabalho, não suportando a pressão das cobranças e do atendimento; quando a empresa não demite, às vezes, por desespero acabam pedindo demissão, mesmo que isso implique em perdas de alguns direitos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste ensaio teórico tivemos por objetivo levantar algumas problematizações acerca da constante propaganda que vem sendo feita do trabalho no teleatendimento, como uma possibilidade ou uma alternativa de inclusão para pessoas LGBTQIAP+, confrontando os indicadores e as análises acerca dos impactos do trabalho no teleatendimento para a saúde, cobertura de direitos dos (as) trabalhistas com os indicadores relativos à inserção dessa população no mundo de trabalho. Essas questões são de extrema importância para o Serviço Social, por ser um debate transversal.

A análise desses indicadores, por si só, já torna insustentável, essa propaganda, cuja ênfase celebratória indica que ela precisa ser melhor apurada. A literatura trabalhada acerca do gênero e sexualidade ajuda a olhar para essa realidade apontando que a alteração desse quadro de exclusão de trabalho precário para essa população depende de alterações em vários âmbitos, na família, na escola, no trabalho, nas relações de sociabilidade desses grupos no seu conjunto e além disso, como aponta Carrara e Viana (2004), o próprio entendimento que é acionado para fazer a leitura dessa realidade e formular estratégias, também precisa ser revisto.

O não enfrentamento dessas contradições deixa descoberto e desarmado a análise que se pode fazer do fenômeno, contribuindo para se corroborar uma interpretação de que esse tipo de trabalho tem apenas flexões positivas para essas populações, o que pode inclusive ser uma via para se naturalizar as condições mais precárias que são impostas a esses grupos, compondo bem um retrato daquilo que as empresas, que declararam que não contratariam pessoas homossexuais, já vem praticando. Visto

Para concluir, entendo que essa questão demanda uma imersão mais profunda na realidade de vida, para além da experiência no espaço do trabalho propriamente dito; bem como uma estratégia para acessar os significados dessas experiências a partir dos próprios grupos.

Como não tive condições de fazer a pesquisa com essa densidade para o TCC, deixo essa investigação para um projeto futuro de pós-graduação, e momentaneamente, me limito a apresentar essas questões, que fazem parte de um percurso que estou construindo, como um fio de interrogação para investigações futuras.

REFERÊNCIAS

ABT. **Associação Brasileira de Telesserviços**. Disponível em : <http://abt.org.br/estudos/> Acesso em 23/07/2022.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy, et al. **Infoproletários: Degradação real do trabalho virtual**. São Paulo, Boitempo, 2009. Disponível em : <https://silo.tips/download/organizadores-infoproletarios-degradaao-real-do-trabalho-virtual-autores#> Acesso em 13/08/2022.

BARIFOUSE, Rafael: **STF aprova a criminalização da homofobia**. São Paulo, 13 de junho de 2019. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-47206924> Acesso em 24/06/2022.

BENEVIDES, Bruna G. e NOGUEIRA, Sayonara Naider Bonfim. **Dossiê dos Assassinatos e da Violência Contra Travestis e Transexuais Brasileiras em 2020**. São Paulo: Expressão Popular, ANTRA, IBTE, 2021. Disponível em: <https://antrabrasil.files.wordpress.com/2021/01/dossie-trans-2021-29jan2021.pdf> Acesso em 12/07/2022.

BENEVIDES, Bruna G. **Dossiê dos Assassinatos e da Violência Contra Travestis e Transexuais Brasileiras em 2021**. – Brasília: Distrito Drag, ANTRA, 2022. Disponível em: <https://antrabrasil.files.wordpress.com/2022/01/dossieantra2022-web.pdf> Acesso em 12/07/2022.

BRASIL. Lei Nº 7.716, de 5 de Janeiro de 1989. **Define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7716.htm Acesso em 24/06/2022

BRITZMAN, Débora P. **O que é esta coisa chamada amor- Identidade homossexual, educação e currículo**. Educação & Realidade, 1996. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/educacaoerealidade/article/view/71644/40637>. Acesso em 12/07/2022.

BUTLER, Judith. **Corpos que pesam: sobre os limites discursivos do sexo**. In. LOURO.

CARBONE, Andrea Kakitani. **Transexualidade e emprego: Uma análise da inclusão no setor de telemarketing**. São Paulo, 2018.

CARNEIRO, Gustavo. **Do outro lado da linha: Precarização e identidade no teleatendimento**. São Carlos, 2021.

CARRASCO, Rafael de Jesus Arruda. **O adoecimento como regra: Uma investigação dos trabalhadores de Call-Centers**. Guarulhos, 2020.

COSTA, Jussara Carneiro: **Apontamentos para uma discussão sobre gênero, sexualidade e direitos sexuais e reprodutivos: III Seminário Nacional, Gênero e Práticas Culturais; Olhares diversos sobre a diferença**. João Pessoa-PB, 2011.

DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em Call Centers**. Brasília, 2014.

FOUCAULT, Michel. **A História da Sexualidade I: A vontade de saber**. Rio de Janeiro, Edições Graal, 1998, 13^o edição.

JUNQUEIRA, Rogério Diniz. **Diversidade Sexual na Educação: problematizações sobre homofobia nas escolas**. Ministério da Educação, Secretária de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade, UNESCO. Brasília, 2009.

KAFFER, Karen Ketlin, et al. **A transexualidade e o mercado formal de trabalho: Principais dificuldades para a inserção profissional**. IV Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais- Porto Alegre, 2016.

LARROSA BONDIA, Jorge. **O Ensaio e a Escrita Acadêmica**. Educação e Realidades. jul/dez.2003.

LOURO, Guacira Lopes. **Gênero, sexualidade e educação: Uma perspectiva pós-estruturalista**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2003. Disponível em: <https://bibliotecaonlinedahisfj.files.wordpress.com/2015/03/genero-sexualidade-e-educacao-guacira-lobes-louro.pdf>. Acesso em 29/05/2022.

LOURO, Guacira Lopes (org.). **O corpo educado: pedagogias da sexualidade**. Belo Horizonte, Autêntica 2010, p. 153-172.

PEIXOTO, Juliana Oliveira Araújo. **“Eu não vou trabalhar em call center a vida toda”**: Momentaneidade e estratégias em trajetórias de jovens teleoperadores. Fortaleza, 2019.

PEREIRA, Vinícius Guimarães Mendes. **Duas em cada dez empresas se recusam a contratar homossexuais no Brasil**. Jusbrasil.com.br, 2015. Disponível em: <https://viniciusgmp.jusbrasil.com.br/noticias/189863273/duas-em-cada-dez-empresas-se-recusam-a-contratar-homossexuais-no-brasil>. Acesso em 11/07/2022.

PODESTA, Lucas Lima. **Ensaio sobre o conceito de transfobia**. Revista **Periódicus**, Salvador, n.11, v.1, mai -out. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaperiodicus/article/view/27873/19974>. Acesso em 13/07/2022.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. **Construção da Identidade no Trabalho em Call Centers: A Identidade Provisória**. XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Asociación Latinoamericana de Sociología, Guadalajara, 2007. Disponível em: <https://cdsa.aacademica.org/000-066/1329.pdf>. Acesso em 07/08/2022.

SCOTT, Joan Wallach: **Gender and politics of history**. Columbia University Press, N.Y. 1988. Corrêa, IFCH/Unicamp. Cadernos Pagu n. 3, pp. 11-27, 1994.

SILVA, Fábio Pimentel de Maria. **Trabalho e emprego no setor de telemarketing**. São Paulo, 2010.

VILELA, Vasconcelos de Oliveira e ASSUNÇÃO, Ada Ávila: **Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 1069-1078, jul- ago, 2004.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço ao todo poderoso Deus por ter me concedido força e disposição para cursar a universidade, mesmo diante de tantas dificuldades. Sem Ele nada disso seria possível.

Aos meus queridos pais, Maria do Carmo e Manoel de oliveira, por todo esforço, que tiveram em proporcionar a minha educação e o apoio em todos os momentos.

Aos meus amados irmãos, Maria do socorro, André de Oliveira, Mirian de Oliveira e Mariana de Oliveira, que sempre me apoiaram, acreditaram e por todo o carinho e compreensão. Também ao meu querido sobrinho Adryan Marinho Oliveira.

As minhas colegas de sala de aula que sempre serão lembradas, e em especial as minhas amigas Danielly Ívine e Maria de Jesus, por compartilhar momentos de alegria, tristeza, pela troca de conhecimentos e pela nossa união durante a trajetória acadêmica.

À professora orientadora Jussara Carneiro pela orientação, compreensão e estímulo, por toda dedicação e esforço a esse trabalho.

À Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), por me proporcionar conhecimentos. Agradeço também aos membros do departamento de Serviço Social.

Aos mestres, Mônica Barros, Aliceane Almeida, Alcione Ferreira, Bárbara Figueiredo, Patrícia Crispim, Maria Socorro Pontes, Jordeana Davi, Maria Aparecida, Tereza Karla e as demais professoras que passaram por esse processo de aprendizagem.

À banca examinadora, pela participação e contribuição para a melhoria deste trabalho.

Por fim, agradeço a todos (as) aqueles (as) que passaram por essa trajetória e que de forma direta ou indiretamente contribuíram para a realização da minha formação. Muito obrigada!