

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS  
CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA**

**GUSTAVO CARNEIRO**

**DO OUTRO LADO DA LINHA:  
PRECARIZAÇÃO E IDENTIDADE NO TELEATENDIMENTO**

**SÃO CARLOS**

**2021**

GUSTAVO CARNEIRO

**DO OUTRO LADO DA LINHA:  
PRECARIZAÇÃO E IDENTIDADE NO TELEATENDIMENTO**

Texto apresentado à Universidade Federal de São Carlos – Centro de Educação e Ciências Humanas para exame de defesa de dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Sociologia

SÃO CARLOS

2021



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS**

Centro de Educação e Ciências Humanas  
Programa de Pós-Graduação em Sociologia

---

**Folha de Aprovação**

---

Defesa de Dissertação de Mestrado do candidato Gustavo Cameiro, realizada em 18/06/2021.

**Comissão Julgadora:**

Profa. Dra. Aline Suelen Pires (UFSCar)

Prof. Dr. Rafael Dias Toitio (IFRN)

Prof. Dr. Jacob Carlos Lima (UFSCar)

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.  
O Relatório de Defesa assinado pelos membros da Comissão Julgadora encontra-se arquivado junto ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia.

## **DEDICATÓRIA**

Para minha tia, Marcia.

## AGRADECIMENTOS

A todas e todos pesquisadores que, como eu, tiveram de desenvolver seus trabalhos apesar da ausência de financiamentos necessários para tanto. A todos aquelas e aqueles que seguem resistindo em ocupar esse espaço apesar do renitente esforço em nos colocarem porta a fora. A todos aqueles que tiveram o incômodo e a inadequação enquanto seus principais acompanhantes nessa trajetória e que souberam fazer deles matéria fértil para suas investigações. Nossa jornada comum me emprestou ânimo.

Aos teleoperadores entrevistados, pela confiança em partilhar relatos tão íntimos de suas vidas e jornadas de trabalho. Por me permitirem entrar no íntimo do teleoperador por trás da linha.

A todo apoio estrutural oferecido pelo Programa de Pós-graduação em Sociologia – PPGS/UFSCAR, juntamente com o LEST – Laboratório de Estudos sobre Trabalho, Profissões e Mobilidades.

À professora Aline Suelen Pires, minha orientadora, pelo suporte, paciência e disposição em me acompanhar nesse trajeto.

Aos meus familiares que possibilitaram material e emocionalmente apoio nessa trajetória e aos amigos, amores e mestres que fizeram parte desse percurso. Foram eles que sanaram mental, intelectual e psicologicamente a mim e que me provocaram a caminhar até aqui. Obrigado.

*Completamente absorvida pelas linhas que apresento, escrevi uma pequena nota no facebook em comemoração aos meus 29 anos, cumpridos em 28 de fevereiro deste ano. Reproduzo aqui, um trecho dela: A exato um mês e um dia após meu nascimento, dia 29/03 de 1992, se encerrava a luta final de Herbert Daniel. Ex-guerrilheiro, dirigente da VPR, Herbert não encontrou no signo da luta de classes, representado pela luta armada de então, abrigo para sua identidade sexual. A re-patologização das identidades heterodissidentes empenhada pela epidemia de HIV/Aids, foi técnica fundamental de docilização desse extrato da juventude para que ocupassem as fileiras do trabalho flexível neoliberal, ao mesmo tempo que influiu e determinou profundamente os destinos das agendas políticas dos movimentos organizados de então - Hebert não pôde, embora previsse. Caique, meu tio, foi vitimado nesse mesmo contexto (21/07/1993), o que possibilitou um único encontro nosso, encontro que não tenho como rememorar. Caique, meu tio não- conhecido, deu para minha mãe, em um dos encontros deles, “Morangos Mofados”, de Caio Fernando (Caio, vitimado em 96 pela AIDS). Quando eu soube, aquele livro que já era importante pra mim, passou a ser nosso vínculo”. Dedico essa pesquisa também a essas memórias. Hoje, 26/03/2021, a pandemia de covid-19 bate novo recorde de número de mortes, 3,657 óbitos em 24 horas, digo isso porque agora, mais do que nunca, a pandemia nos esfrega na cara como mortes podem ser evitadas quando se pensa gestão de grandes epidemias como a que vivemos em noventa, como a que vivemos hoje (resguardas as proporções e particularidades). Saúde pública, o direito à vida sob o lucro, nunca esteve tão abertamente em disputa política, como hoje - por isso “vitimados” e não nenhum outro eufemismo.*

## RESUMO

O objetivo desse trabalho é analisar as continuidades e descontinuidades entre identidades heterodissidentes e os processos de trabalho no setor de teleatendimento, em um call center. A questão de pesquisa buscou mapear os limites e possibilidades do discurso de gestão da diversidade, enquanto parte da cultura neoliberal, no teleatendimento. Através de observações de campo, entrevistas com teleatendentes e supervisores LGBT e revisão teórica, buscaremos entender como os efeitos desse discurso tem bem se adequados aos novos paradigmas produtivos associados ao trabalho flexível. Com efeito, como os trabalhadores internalizam e se engajam por meio dele, vinculando seus desejos e afetos à dimensão do trabalho, que aqui se desdobra em uma caracterização laboral do gênero e da sexualidade, o gênero enquanto trabalho. Nossa hipótese de trabalho destaca um descompasso entre o discurso de inclusão e valorização da diferença, propalado pela gestão neoliberal, e o cotidiano de trabalho do teleoperador e teleoperadora LGBT. Assim sendo, os objetivos específicos dessa pesquisa buscam mapear essa relação de descompasso nas formas de reconhecimento no mundo do trabalho, nas relações sindicais e no discurso de gestão da diversidade neoliberal no interior da empresa de teleatendimento estudada.

**Palavras-chave:** Trabalho. Identidade. Teleatendimento. Gestão da diversidade. Neoliberalismo.

## **ABSTRACT**

This work aims to analyse continuities and discontinuities between heterodissident identities and work processes in a call center. The research question sought to map limits and possibilities of the discourse of diversity management, as part of neoliberal culture, in teleservices. Through field observations, interviews with LGBT call center attendants and supervisors, and theoretical review, we sought to understand the effects of this discourse well suited to the new productive paradigms associated with flexible work. Indeed, how workers internalize and engage through it, linking their desires and affections to the dimension of work, which here unfolds into a labor characterization of gender and sexuality, gender as work. Our working hypothesis highlights a mismatch between the discourse of inclusion and valuing of difference, propounded by neoliberal management, and the daily work of LGBT teleworkers. Therefore, the specific objectives of this research aimed to map this mismatch among forms of recognition in the world of labour, in union relations, and in the discourse of neoliberal diversity management within the call center company studied.

**Keywords:** Labor. Identity. Call Center. Diversity Management. Neoliberalism.

## RÉSUMÉ

Ce travail a pour objectif d'analyser les continuités et les discontinuités entre les identités hétérodissidentes et les processus de travail dans un centre d'appel. La question de recherche visait à tracer des limites et possibilités du discours de la gestion de la diversité, en tant que partie de la culture néolibérale, dans les téléservices. Par le biais d'observations sur le terrain, d'entretiens avec des préposés et des superviseurs LGBT de centres d'appels et d'un examen théorique, nous avons cherché à comprendre les effets de ce discours bien adapté aux nouveaux paradigmes productifs associés au travail flexible. En effet, la façon dont les travailleurs l'intériorisent et s'y engagent, en liant leurs désirs et leurs affections à la dimension du travail, qui se déploie ici dans une caractérisation du travail du genre et de la sexualité, du genre comme travail. Notre hypothèse de travail met en évidence un décalage entre le discours d'inclusion et de valorisation de la différence, véhiculé par le management néolibéral, et le travail quotidien des télétravailleurs LGBT. Par conséquent, les objectifs spécifiques de cette recherche visaient à tracer ce décalage entre les formes de reconnaissance dans le monde du travail, dans les relations syndicales et dans le discours de la gestion néolibérale de la diversité au sein de l'entreprise de centre d'appels étudiée.

**Mots-clés:** Travail. Identité. Centre d'appel. Gestion de la diversité. Néolibéralisme.

## LISTA DE FIGURAS E GRÁFICOS

<b>Figura 1</b>	Capa do editorial de 1979 do jornal ‘O Lâmpião da Esquina’	43
<b>Figura 2</b>	Os LGBTs vão ao sindicato	45
<b>Figura 3</b>	Os LGBTs vão ao sindicato II	45
<b>Figura 4</b>	Meme de Edmar Colin sobre gestão neoliberal da diversidade	66
<b>Figura 5</b>	Campanha da TeleMaf do Dia do Orgulho LGBT de 2018	78
<b>Gráfico 1</b>	Composição de trabalhadores (teleatendentes) representados pelo sindicato, por sexualidade	61

## LISTA DE SIGLAS

ABT	Associação Brasileira de Telesserviços
AIDS	Acquired Immunodeficiency Syndrome
ANTRA	Associação Nacional de Travestis e Transexuais
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CTA	Centrais de teletividades
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
HIV	Acquired Immunodeficiency Syndrome
IST	Infecções Sexualmente Transmissíveis
LGBT	Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais e Travestis
MDB	Movimento Democrático Brasileiro
ONG	Organização não governamental
PA	Ponto de atendimento
PEC	Proposta de Emenda Constitucional
PMDB	Partido do Movimento Democrático Brasileiro
PSOL	Partido Socialismo e Liberdade
PT	Partido dos Trabalhadores
RH	Recursos Humanos
STF	Supremo Tribunal Federal
TAC	Termo de Ajustamento de Conduta
TCC	Trabalho de conclusão de curso
TMO	Tempo Médio Operacional
TSE	Tribunal Superior Eleitoral
UGT	União Geral dos Trabalhadores

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	13
<b>1 “UM CRIME À INDETERMINAÇÃO”: RECONHECIMENTO E REDISTRIBUIÇÃO NO TELEATENDIMENTO</b>	23
1.1 “O QUÊ QUE EU TÔ FAZENDO AQUI?”: TRABALHO EMOCIONAL NOS TELEATENDIMENTOS	29
1.2 RECONHECIMENTO E REDISTRIBUIÇÃO NOS TELEATENDIMENTOS	36
<b>2 OS LGTBTS VÃO AO SINDICATO</b>	50
2.1 O SINDICATO VAI AOS LGTBTS	53
2.2 SINDICALISMO E RECONHECIMENTO	67
<b>3 “SEJA GAY, MAS NÃO UMA BICHA LOUCA”: NORMALIDADE GAY E GESTÃO NEOLIBERAL DA DIVERSIDADE</b>	72
3.1 “DIVERSOS SOMOS UM”: A GESTÃO DA DIVERSIDADE E A EMPRESA NEOLIBERAL	77
3.2 VIGILÂNCIA E DIVERSIDADE	81
3.3 “EM QUE POSSO AJUDAR?” GÊNERO ENQUANTO TRABALHO E SUBJETIVIDADE NEOLIBERAL	97
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	105
<b>REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO</b>	107
<b>ANEXO A - CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO DE TELEATENDIMENTO 2018/19</b>	112

## APRESENTAÇÃO

O objetivo geral desta pesquisa foi estabelecer as continuidades e discontinuidades entre identidades heterodissidentes e os processos de trabalho no setor de telemarketing. A questão de pesquisa buscou mapear os limites e possibilidades do discurso de gestão da diversidade neoliberal no teleatendimento. A hipótese destaca um descompasso entre o discurso de inclusão e valorização da diferença, propalados pela gestão neoliberal, com o cotidiano de trabalho do teleoperador LGBT. Desse modo, a dinâmica do trabalho no teleatendimento foi interrogada pela experiência do teleoperador LGBT inserido nessa atividade de trabalho. Os objetivos específicos buscam mapear essas relações nas formas de reconhecimento no mundo do trabalho, nas relações sindicais e no discurso de gestão da diversidade neoliberal.

Desde já, aponta-se a sigla LGBT será aqui abordada enquanto uma unidade dinâmica que busca ao enunciar-se, mais que identificar-se, mas fundamentalmente, determinar as cadeias comuns de opressão/exploração a que estão submetidos esses sujeitos em sua diversidade. As diferenças que compõem esse grupo são, desse modo, entendidas na sua integralidade, dentro dessa unidade dialética. Nesse sentido, acompanhamos as reflexões sobre a unidade da sopa de letrinhas LGBT (AGUIÃO, 2016), para pensar sua relação com o discurso assimilacionista da gestão neoliberal da diversidade<sup>1</sup>.

O discurso de gestão da diversidade no telemarketing afirma a diversidade enquanto um fator produtivo fundamental do mercado informacional, um “insumo”. Ambientes diversos fomentam relações criativas e inovadoras além de potencializar relações de flexibilidade, motores do atual modelo de acumulação pós-fordista. A reafirmação, pelo mercado, do postulado liberal que secciona produção e reprodução social encontra, no discurso de gestão da diversidade, técnicas de controle e formas específicas de subjetivação que garantem o

---

<sup>1</sup> “Os embates internos à ‘sopa de letrinhas’ (Facchini, 2005) descortinam disputas por legitimidade, retóricas e estratégias políticas de visibilidade e reivindicação que evidenciam a potência contida na instabilidade dessa unidade, uma vez que é justamente essa suposta fragilidade que vem fazendo com que o campo se movimente não apenas para fora, mas também internamente. Se seguimos as sugestões de Butler (2008), essas dinâmicas de produção e afirmação de identidades por oposição apontam para o ‘processo ilimitável de significação’ que deve ser o ponto de partida para pensar as ‘identidades como efeito’. As provocações elaboradas pela autora a respeito da categoria ‘mulheres’ como ‘o sujeito’ do feminismo oferecem expressivos aportes para a compreensão de formas de construção de sujeitos políticos. A autora indaga se haveria uma forma política de sujeito que preceda a elaboração política de seus interesses, ou que anteceda as “práticas que estabelecem os termos de inteligibilidade pelos quais ele pode circular” (Butler, 2008:207). Tais colocações nos permitem olhar para as ‘identidades’ que conformam ‘sujeitos inteligíveis’ não como fixas ou fundantes, mas como o efeito resultante de práticas culturais e políticas configuradas por e através de regras determinadas”. Buscaremos, no entanto, materializar essas implicações todas aqui destacadas quanto a identidade LGBT, no desenrolar da nossa pesquisa por meio de revisão do discurso de gestão neoliberal da diversidade (AGUIÃO, 2016, s.p.).

engajamento subjetivo desses jovens ao desempenho de suas funções. O discurso de “cegueira” às diferenças propaladas pela gestão empresarial da diversidade traz para o processo produtivo esferas antes fora, como a sexualidade, o que tem sido utilizado de forma bastante oportuna para o desenvolvimento de uma racionalidade neoliberal nas empresas. Um “sujeito unitário” produzido e funcional para “governamentalidade neoliberal”. (DARDOT; LAVAL, 2018, p. 321)

Esses objetivos descritos buscaram ser investigados por meio de revisão teórica da sociologia do trabalho que trabalha o modo de produção capitalista enquanto um modo de produção-reprodução social, por meio de uma apropriação marxista do debate pós estruturalista, em diálogo com a produção contemporânea dos estudos de gênero e sexualidade, centralmente as contribuições da “virada econômica” da teoria *queer*. Esse levantamento bibliográfico buscou estabelecer os fios de continuidade entre trabalho na empresa neoliberal, incorporação e construção de identidades na contemporaneidade do mundo do trabalho. Metodologicamente a gestão empresarial da diversidade cumpre um papel fundamental no presente texto atuando enquanto categoria mediadora fundamental entre exploração da força-de-trabalho no setor de teleatendimento e performatividade de gênero e sexualidade.

Por meio de um estudo de campo a teoria foi interrogada e revisada. O campo transcorreu na maior empresa de teleatendimentos de uma cidade de médio porte do oeste paulista, a TeleMaf<sup>2</sup>. A empresa oferta vagas para a população LGBT e possui uma política de afirmação da diversidade, tendo sido fundadora do “Fórum de Empresas e Direitos LGBT” em 2013. O campo parte das minhas próprias experiências enquanto pesquisador homoafetivo e ex-trabalhador de um *call center* para estabelecer diálogo com 15 teleatendentes, 2 supervisores e 1 administradora, todos LGBTs.

Segundo o “Fórum de Empresas e Direitos LGBT”, do qual a empresa estudada é fundadora e signatária, apenas 1% das empresas no país têm cláusulas específicas para a população LGBT nos acordos coletivos com os sindicatos, como faz a TeleMaf. A cláusula específica garante ao setor o papel de vanguarda na aplicação de alguns direitos fundamentais ao trabalho da população LGBT, como o uso de nome social e utilização de banheiros de acordo

---

<sup>2</sup> As referências ao nome da cidade e da empresa pesquisada foram todas retiradas no momento de edição deste trabalho. A escolha foi tomada a fim de resguardar os teleatendentes entrevistados tanto de questões concernentes aos seus trabalhos na empresa pesquisada, quanto para preservá-los quanto aos relatos de suas identidades sexuais e de gênero. Ao longo da pesquisa, a cidade estudada será referenciada como “uma cidade de porte médio do oeste paulista” e, destaca-se, cidade universitária e polo tecnológico, o que parece ser oportuno para o estabelecimento de uma grande central de teleatendimento como a apresentada. A empresa será aqui representada pelo nome fictício “TeleMaf”. Para tanto se destaca que a omissão quanto aos nomes da cidade e da empresa em nada afetam as considerações teóricas, analíticas e empíricas da pesquisa apresentada.

com as identidades de gênero. Ademais, a indústria do telemarketing vem desempenhando papel relevante quanto à incorporação da juventude LGBT aos seus postos de trabalho e na garantia de alguns direitos fundamentais. Segundo o Sintetel, em pesquisa de 2019, 17% dos teleatendentes de sua cobertura no estado de São Paulo autodeclararam-se LGBT. Um exército de em média 16.736 teleatendentes LGBTs, todos os dias, nos mais diversos turnos, se encaminham para os postos de teleatendimento no estado. Esses dados, no entanto, devem ser interpretados à luz da condição de opressão estrutural a que estão submetidos os LGBTs, o que os subnotifica invariavelmente.

O papel que o telemarketing desempenha quanto à contratação e garantia de direitos é o polo positivo dessa relação entre processos de trabalho e identidades dissidentes. O polo negativo, que se articula dialeticamente com o positivo, diz sobre as condições gerais de precarização no setor e da reiteração de determinados estigmas sociais reafirmados pela invisibilidade típica do trabalho - *do outro lado da linha*. E mais: a incorporação de determinados sujeitos, principalmente lésbicas e gays, reafirmam um padrão binário que implica em uma incorporação residual de pessoas trans ao setor, apesar da invisibilidade destacada — “Seja gay, mas não uma bixa louca”, me conta um entrevistado sobre as possibilidades de ascensão dentro do teleatendimento. Esses dois pólos - um positivo e outro negativo - se articulam na composição do atual modelo de acumulação pós-fordista. As sexualidades e identidades de gênero enquanto construções performativas, históricas e situacionais, operacionalizam e são operacionalizadas pela razão neoliberal e, ao mesmo tempo que a afirmam, a colocam em xeque.

A LGBTfobia institucional e, aqui, sua representação no mundo do trabalho, determina os sentidos da experiência de classe desses teleatendentes, onde a performance binária da identidade sexual e de gênero pode equiparar-se à satisfação com o trabalho no teleatendimento por meio da possibilidade de ascensão na empresa. A dinâmica do setor de teleatendimento demonstra que as questões de opressão nem de longe são meramente culturais, o que desvirtua o discurso de inclusão e responsabilidade social, fundamental para necessidade de engajamento subjetivo na empresa neoliberal e, desestabiliza a tese liberal que busca separar produção da reprodução da vida econômica.

O trabalho de campo desenvolvido por essa pesquisa caminhou ombro-a-ombro com essas reflexões teóricas aqui reproduzidas, por vezes as afirmando, às vezes negando, e muitas outras as ampliando e a desafiando. Foram 18 entrevistas realizadas ao longo dos dois anos (2020 e 2021) com alguns ex-funcionários, outros ainda empregados da empresa. Dentro dos seus limites, as entrevistas deram conta de mapear todo o arco temporal da TeleMaf na cidade

estudada. A seguir, disponho meus entrevistados por meio de um quadro onde identifiquei dados recolhidos nessas entrevistas.

**Quadro de entrevistados (Trabalho de Campo) 2020/21**

	<b>Nome fictício</b>	<b>Idade (atual)</b>	<b>Gênero</b>	<b>Sexualidade</b>	<b>Raça/etnia</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Função</b>	<b>Tempo de trabalho na empresa</b>
1	Breno	26 anos	Homem cis	Gay	Branco	Ensino Superior Incompleto	Teleatendente	Março de 2016 – Maio de 2019
2	Enrique	23 anos	Homem cis	Gay	Negro	Ensino Superior Incompleto	Teleatendente	Setembro de 2014 - Setembro de 2018
3	Talita	22 anos	Mulher cis	Bissexual	Branca	Ensino Médio Completo	Teleatendente	Março de 2016- Setembro de 2016
4	Willian	22 anos	Homem cis	Gay	Negro	Ensino Superior Incompleto	Teleatendente	Abril de 2016 - Maio de 2019
5	Leonardo	24 anos	Homem cis	Gay	Branco	Ensino superior Incompleto	Teleatendente	Dezembro de 2018 - Outubro de 2018
6	Anderson	25 anos	Homem cis	Gay	Branco	Ensino Superior Completo	Teleatendente	Fevereiro de 2020 - Janeiro de 2021
7	Geovane	26 anos	Homem cis	Gay	Negro	Ensino Superior Incompleto	Teleatendente	Agosto de 2015 - Janeiro de 2021
8	Mirela	25 anos	Mulher cis	Lésbica	Branca	Ensino Superior Incompleto	Teleatendente	Fevereiro de 2014- Junho de 2018
9	Marcela	25 anos	Não-binária	Bissexual	Branca	Ensino Superior Incompleto	Teleatendente	Fevereiro de 2014 - Junho de 2018
10	Ronaldo	26 anos	Homem cis	Gay	Negro	Ensino Superior Completo	Teleatendente	Junho de 2015 - Agosto de 2017
11	Luan	27 anos	Homem cis	Gay	Negro	Ensino Superior incompleto	Teleatendente	Outubro de 2012 - outubro de 2014
12	Gisele	26 anos	Mulher cis	Lésbica	Branca	Ensino Superior Incompleto	Supervisora	Dezembro de 2015 - Até hoje
13	Regiane	30 anos	Mulher cis	Lésbica	Branca	Ensino Superior Completo	Administradora	Setembro de 2012 - Janeiro de 2021

14	Ícaro	21 anos	Homem cis	Gay	Branco	Ensino Superior Incompleto	Teleatendente (acabou de ser promovido para o administrativo)	Outubro de 2018 - Janeiro de 2021
15	Giordana	25 anos	Mulher cis	Lésbica	Branca	Ensino Superior Completo	Teleatendente	Maio de 2014 - Janeiro de 2019
16	Ricardo	28 anos	Homem cis	Gay	Branco	Ensino Superior Incompleto	Supervisor	Agosto de 2012- Janeiro de 2021
17	Yara	X	Mulher cis	Bissexual	Branca	X	Estagiária (Jovem aprendiz)	X
18	Tadeu	24 anos	Homem cis	Bissexual	Branco	Ensino Superior Incompleto	Teleatendente	Setembro de 2019- Janeiro de 2021

O estudo de caso desenvolvido guiou-se pelas interlocuções que desenvolvi junto a jovens trabalhadores e ex-trabalhadores LGBT da empresa TeleMaf, como já apontado. O interesse em construir um estudo de caso para a análise da temática discutida parte da motivação de melhor ajustar as “dimensões micro-macro por meio da reconstrução da crítica social”, como coloca Burawoy (2014, p. 12), enquanto ferramenta fundamental de “ampliação da alteridade no tempo e no espaço”, uma ampliação do olhar analítico, que busca recuperar o papel dos diversos sujeitos que compõem esse universo de pesquisa<sup>3</sup>.

O mapeamento teórico apresentado “revela o contexto ampliado” das relações sociais que, muitas das vezes, não terão “sua confirmação automática” (BURAWOY, 2014, p.14) quando ampliadas desde o campo. Sendo assim, salta-nos a tarefa de melhor separar as dimensões do “dever ser” sediada na constrição dos nossos desejos e aspirações de mundo, do “ser” enquanto dado da realidade imediata. Dito isso, a prática de campo guiou-se pela reflexão de como a heteronormatividade efetiva-se entre os membros da categoria de teleoperadores na empresa referida, definindo formas de conflitos, hierarquias e solidariedades, e como se compõem com diversos outros marcadores, inferindo no contorno dos conflitos e de sua

<sup>3</sup> Ainda cabe destacar que Burawoy busca construir uma teoria própria centrada na relação entre trabalho, relações de trabalho e a dimensão propriamente política, refletindo sobre o domínio do Estado, dos partidos, sindicatos e formas organizativas. Mais ainda, que essa teoria seria fundamentalmente uma sociologia etnográfica, histórica, a partir da metodologia do estudo de caso ampliado. A “pedra angular” da teoria de Burawoy seria o entendimento da “inseparabilidade espacial e temporal” entre “trabalho necessário e trabalho excedente” que imbricando-se invisibilizam as “relações de exploração”. Dessa forma, busca também dar relevo a “instituições e práticas” da política interna às fábricas [aqui, uma central de teleatendimento], que forjam consenso no interior da produção. (GUIMARÃES; CASTRO, 1991, *online*).

resolução no interior do trabalho. Para retomar uma vez mais Burawoy (2014), o interesse de campo se nutrirá quanto mais entendermos a nós mesmos enquanto “parte inerentes do mundo que estudamos”, no sentido de desenvolver também um “olhar sobre si, um auto-olhar” (BURAWOY, 2014, p.13).

Nesse sentido, de saída, parece interessante iniciar essa descrição por meio da minha própria experiência: jovem estudante branco de pós-graduação que, construído e construtor de uma identidade gay, desempenhou trabalho em centrais de atendimento por mais de uma vez no sentido de complementar a renda para os estudos. Por mais que minhas experiências particulares tenham, de certa maneira, me levado a avizinhar as questões aqui levantadas, elas só tomam contornos e forma de ideias-força a partir de uma decisão política de analisar o mundo do trabalho por meio da sua relação com identidades sexuais e sistemas de gênero dissidentes, em meio a um contexto de aprofundamento de ataque sobre esse setor. Dito isso, a essas considerações ainda parece importante trazer uma experiência, e aqui tomo a primeira pessoa: o final do ano de 2018 além de acumular tensões e sobrecarga de trabalho – estava entregando minha monografia, enviando meus relatórios finais de iniciação científica, passando por alguns processos seletivos de mestrado, além de todos os determinantes de uma vida afetiva/sexual gay – me levou a uma CTA semiclandestina em minha cidade natal.

A ideia era aproveitar as férias, depois daquele sufoco, e fazer um pé de meia para um mestrado sem bolsa - questão que transcende a mim ao dizer da precarização do ensino e pesquisa no país nesses tempos. A pequena empresa contratante oferecia serviços *quarteirizados* no ramo de créditos consignados a diversas instituições bancárias. Desde o acesso ao banco de dados – clandestinamente desviado por funcionários do INSS -, passando pelo sistema operacional e pela forma de consolidação dos acordos de crédito, tudo parecia escapar à legalidade. Meus jovens companheiros de trabalho (entre os identificados com o gênero masculino, todos heterodissidentes), e mulheres cis, compunham sua renda com trabalhos sexuais, muitas vezes agenciados pela nossa própria contratante. Essas propostas de agenciamento, no entanto, não se estendiam a mim, sendo eu lido naquele contexto como jovem universitário que sou, o que os levava a considerarem minha presença enquanto passageira e conveniente e não condição inescapável – o que se verificou no final daqueles meses com minha volta à vida acadêmica. O salário ofertado de R\$1 100, sem nenhum contrato formal, sem aviso prévio, era diminuído caso a cota mínima de venda de créditos não fosse alcançada – foi o que aconteceu comigo no meu segundo mês na empresa, recebendo de salário apenas R\$ 600,00 (resiste: “O que fazer?”). Em um daqueles dias, no calor do teleatendimento, um filho de uma pensionista que eu buscava, referindo-se ao meu tom de voz afeminado me advertiu: “Bolsonaro

vem aí!”. Municiado por essa experiência, parti para o meu campo.

A pandemia de Covid-19, marca indelével desse registro, inicia o ano de 2021, borrando as fronteiras desse processo simbólico de passagem que simboliza o ano novo. Um presente que se estende se impõe, velhos hábitos persistem, enquanto as novas práticas de cuidado ainda se enroscam com a rotina do dia-a-dia. Máscaras, álcool em gel, distanciamento, isolamento, etc. A qualificação de mestrado, naquele dezembro de 2020, deixou uma tarefa: avançar com as contribuições que, fundamentalmente, meu campo, os sujeitos da minha pesquisa, poderiam me trazer.

O final de ano passa, o ano se inicia sem grandes promessas. Um jovem que conheci pelas redes sociais aparece, ex-funcionário na TeleMaf, aluno de uma grande universidade pública da cidade, se mostra solícito e interessado pela pesquisa e promete me ajudar, mas pede para não ser entrevistado, dizendo “sou tímido”. Popular pela sua simpatia, fez um *post* no dia 8 de janeiro de 2021 no seu perfil social do *Facebook*: “Galera LGBTQIA+ que trabalhou ou trabalha na empresa TeleMaf, por favor me chamar *inbox!*”. O primeiro rapaz a responder o *post*, gay e ex-funcionário da empresa, pergunta: “Deu B.O.?”, a que respondeu tranquilizando Leonardo, meu amigo, “não, lindo. É pra uma pesquisa”.

Foram quinze os contatos adicionados no *WhatsApp*, entre eles três casais de lésbicas formados no interior da empresa, apesar do alardeado aviso de proibição de relações afetivas no ambiente de trabalho como era advertido por parte da supervisão já no processo seletivo. Essa entrada em campo por intermédio de Leonardo garantiu o ânimo inicial dessas entrevistas.

No dia 14/01, às 12 horas e 20 minutos, parti para a cidade da empresa pesquisada – um ano inteiro distante das minhas primeiras entrevistas, um total de 5 – naquele já não sem sobressaltos início de 2020. Na rodoviária uma amiga mulher, preta e lésbica me esperava com o seu carro recém-comprado, fruto do seu trabalho em uma famosa *startup* da cidade. Minha amiga é aluna do doutorado em uma das universidades públicas da cidade e abdicou de sua bolsa de pesquisa para fazer trabalho de gestão nessa *startup*, o que lhe garantiu um extra para garantir o carro que me levaria até minha hospedagem (uma república universitária). A realidade de trabalho informacional, somada à pesquisa de doutorado, por mais que estafante, trazia seus confortos à minha antiga amiga.

Um ano antes (janeiro de 2020) havia estabelecido guarida para minha pesquisa na casa da minha irmã Manuela e desde lá produzi a maioria das minhas entrevistas anteriores. O contexto pandêmico, no entanto, alterou as condições da pesquisa. O abrigo oferecido agora era um quarto com banheiro isolado na república que ela habitava sozinha desde o início da pandemia. As prescrições eram de distanciamento social, máscara e máximo cuidado. Assim,

localizar um lugar aberto e de fácil acesso aos meus entrevistados era fundamental, e uma praça no centro da cidade foi o local escolhido. Em meio a uma crescente dos casos de contaminação por covid, meus entrevistados - entre esses 15 contados, 12 eram regularmente funcionários da empresa - não colocaram nenhuma restrição quanto às condições sanitárias da entrevista. Uma das minhas entrevistadas, que conciliava as suas atividades na TeleMaf com os cuidados de sua avó de 79 anos, não se preocupou em momento algum com os riscos que eu, vindo de circular de uma cidade vizinha, poderia causar. Foram 10 as entrevistas desenvolvidas nesse contexto. As demais, ocorreram nas duas semanas seguintes por videochamada.

Encerrada a série de entrevistas com os teleatendentes da TeleMaf, no apagar das luzes da pesquisa de campo, estabeleci contato com o sindicato que representa a categoria, o Sintetel, onde pude estabelecer contato muito valioso com Edna, Secretária da Mulher da Fenattel (Federação Nacional dos Trabalhadores(as) em Telecomunicações) e Diretora do Sintetel. Ainda nesse período, pude conhecer ao acaso Regina, figura ativa da militância trans na cidade estudada, que muito enriqueceu nossa análise, embora não tenha ido além do processo seletivo na empresa. Na véspera da data estabelecida para o fim do meu trabalho de campo, já tomando uma cerveja enquanto reforço-positivo pelo trabalho, conheci Edmar, o personagem que abre meu terceiro capítulo.

Edmar encerrou e abriu o meu campo ao mesmo tempo. Seu contato me possibilitou saraivas não imaginadas pela minha trajetória de campo quando eu o procurei pelo Instagram. As duas principais páginas sobre teleatendimento nas redes “Telemarketing da Depressão” e “Casos de telemarketing” – ambas voltadas ao escárnio e denúncia da negligência empresarial no setor de teleatendimento –, se colocaram à disposição dessa pesquisa por intermédio de Edmar.

A possibilidade de lidar com a efervescência dos dados desses grandes veículos fora logo desencorajado pela minha fiel escudeira - a Aline -, uma vez que, se fosse “inundado” pelos big data, poderia fazer prescrever os prazos exíguos da pesquisa neoliberal 4.0 (nas nuvens) que apresento - embora nem tão inovadora. As portas do mestrado vão se fechando, mas deixam suas brechas, suas frestas, seus caminhos, segui-los ou não diz qualitativamente da mesma “natureza” do projeto de ensino-pesquisa que me coloca aqui a escrever agora sem os meios necessários para tanto.

Por fim, importante terminar destacando: a pandemia corta o meu trabalho, mas também o trabalho de meus entrevistados. A pandemia de Covid-19 desvelou, por um lado, as condições precárias de trabalho no setor de teleatendimento, ao mesmo tempo que sinalizava que a atual organização da economia não pode prescindir de seus serviços, como bem nos indica

o Decreto 10.282 de 20 de maio de 2020<sup>4</sup>. O setor corta transversalmente diversos setores produtivos e atua na otimização de processos, com a diminuição de erros em procedimentos, na facilitação de acesso à informação, tudo isso com monitoramento digital permanente dos resultados. Todos esses “facilitadores” tornariam uma empresa mais competitiva no atual mercado mundial. A indústria dos *call centers*, desse modo, é fundamental para a realização do valor na atualidade do capitalismo financeiro e bem se adequa ao paradigma da racionalidade neoliberal.

Para finalizar essa apresentação, passo a apresentar a estrutura do trabalho.

No primeiro capítulo, partimos da experiência da trans ativista Regina em uma entrevista de emprego na TeleMaf – entrevista na qual foi reprovada – para iniciar a discussão dos limites e possibilidades do discurso de gestão da diversidade neoliberal propalado pela empresa. A ampliação do reconhecimento LGBT representado pela gestão da diversidade que inclui as fileiras da classe trabalhadora setores que antes estavam fora do emprego formal, se confronta com o contexto de pressão e controle do trabalho nos teleatendimentos, *um trabalho emocional*. Desse modo, as experiências de Regiane e dos demais teleoperadores LGBT entrevistados colocam a prerrogativa de articular *reconhecimento e redistribuição* nos seus cotidianos de trabalho.

O segundo capítulo se inicia com um breve histórico do encontro dos primeiros grupos LGBT organizados com o novo sindicalismo. A ideia foi, em projeção, entender o modo como as pautas dos trabalhadores LGBT foram incorporadas por essa reestruturação do sindicalismo nacional (nos idos da década de 80) e como seguem hoje sendo manejados. Edna, representante sindical do Sintetel, sindicato que cobre os trabalhadores da TeleMaf, foi minha principal interlocutora nesse percurso. Os traços gerais que caracterizam o sindicalismo corporativo de nossos tempos se estendem, como buscamos demonstrar, à resolução de conflitos que envolvam as identidades de gênero e sexualidade dos teleoperadores nos teleatendimentos. Essa realidade é questionada pelas experiências dos teleoperadores quanto as políticas de inclusão da empresa que trabalham e das suas relações com o sindicato quanto as questões de opressão.

O terceiro capítulo é um exercício de compilar todo o percurso teórico e analítico

---

<sup>4</sup> O decreto 10.282 de 20 de maio de 2020 definiu as atividades essenciais a continuarem em funcionamento frente ao contexto de pandemia do *covid-19*. Segundo o parágrafo primeiro do decreto, essas atividades seriam aquelas “indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população” entre essas, segundo inciso VII, os serviços de *call center*. A primeira edição do decreto não fazia menção ao setor sendo incorporada horas depois devido ao impacto causado pelos processos de mobilização das teleoperadoras contra as medidas das empresas que seguiam em pleno funcionamento mesmo frente a uma pandemia mundial. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.html). Acesso em: 3 nov. 2020.

desenvolvido anteriormente em uma análise minuciada do discurso de gestão neoliberal da diversidade. A análise das práticas de gestão da diversidade, pensadas a partir da sociologia do trabalho contemporânea, possibilita entendê-la enquanto parte da biopolítica neoliberal. Segundo o manifesto pelo campo, espaços produtivos com relações diversas, são ambientes propensos a criatividade e inovação, o que articula a diversidade à medula do atual regime de acumulação capitalista, como buscaremos demonstrar. Desse modo, o assujeitamento neoliberal tem produzido formas de identificação condizente com suas finalidades e, a esse aspecto da produção das identidades de gênero e sexualidade, se desenvolve a hipótese de uma definição laboral de gênero – o gênero *enquanto* trabalho, que desenvolvo em contato com autores da virada econômica *queer*.

## 1. UM CRIME À IDENTIDADE: RECONHECIMENTO E REDISTRIBUIÇÃO NO TELEATENDIMENTO

“A cidade te vê?” era o mote da campanha da mandata coletiva do PSOL que pleiteou cargo à vereança na cidade onde desenvolvemos trabalho de campo, na eleição de 2020. Além de duas militantes feministas conhecidas na cidade, compunha a chapa a militante Regina, a quem passei a seguir nas redes sociais desde acampanha eleitoral. Pela primeira vez no país, o Tribunal Superior Eleitoral (TSE), nas eleições municipais, permitiu que pessoas trans utilizassem seus nomes sociais em suas candidaturas. Segundo dados do TSE<sup>5</sup>, 165 pedidos de candidaturas (nos mais diversos espectros políticos) com nomes sociais foram solicitadas no país, dentre elas a de Regina. Acompanhava a mandata, junto com outras candidaturas LGBT da região, a fim de verificar a aceitação dessas candidaturas em uma região conhecida por seu conservadorismo.

Em um sábado à tarde de *lockdown*, socializando pelo único meio possível, as redes sociais virtuais, encontro um *post* de Regina que narra uma nova tentativa de alistar-se a um trabalho em uma grande empresa da cidade. O *post*, que questiona o discurso de inclusão da diversidade dessas grandes empresas, recebe um comentário indicando a TeleMaf como uma possibilidade de trabalho. Segundo o comentário, a empresa seria “bem aberta quanto a isso”. Regina responde ao comentário contando rapidamente de uma experiência de entrevista na empresa e que, infelizmente, não havia sido contratada apesar de sua qualificação, e diz: “é o último lugar que quero estar”. Provocado pela mensagem, resolvo procurar Regina por *Facebook*, que prontamente me responde. Trocamos *WhatsApp* e desenvolvemos uma breve conversa sobre a experiência dela no referido processo seletivo.

Minhas entrevistas de campo deram conta, dentro de seus limites, de apreender o arco temporal da empresa TeleMaf na cidade estudada, uma vez que entrevistei pessoas que estiveram desde o dia 1 da empresa até atuais funcionários. Só ao final das minhas entrevistas,

---

<sup>5</sup> Os dados dessas candidaturas podem ser consultados no site ‘Congresso em foco’ alimentado pelo do UOL. Disponível em: <<https://congressoemfoco.uol.com.br/eleicoes/veja-a-relacao-de-candidaturas-trans-que-disputam-as-eleicoes-de-2020/>>. Acesso em: 11 abr. 2020. Segundo a Associação Nacional de Travestis e Transexuais foram “294 candidaturas travestis, de Mulheres transexuais e homens trans, e demais pessoas trans”, dentre elas 30 foram eleitas, representando “um aumento de 275% de pessoas trans eleitas em relação a 2016 (mesmo pleito)”, ainda, segundo o site, entre as candidaturas eleitas, “são 16 candidaturas pela esquerda (6 PSOL, 4 PT, 4 PDT, 1 PV e 1PSB), 11 pelo centro (1 PTB, 1 DEM, 2 PODE, 1 PROS, 1 AV, 4 MDB e 1 PSDB) e 3 pela direita (1 REP, 1 PL e 1 DC)”. Disponível em: <<https://antrabrazil.org/2020/11/16/candidaturas-trans-eleitas-em-2020/>>. Acesso em: 11 abr. 2020. Regina não está entre as 30 candidaturas eleitas.

passou a ser mencionado um homem trans que havia estagiado por um ano na empresa, embora nem teleatendentes, nem supervisores, lembrassem seu nome, ou soubessem como contatá-lo. Se, de dentro da empresa para fora, não houvesse (*ainda*) a possibilidade de trazer a vivência trans na empresa, talvez de fora para dentro conseguíssemos algo.

Regina é bacharela em direito, e em seus 46 anos, soma diversas experiências profissionais em várias áreas, inclusive na administração pública, tendo passado pela Divisão de Políticas para Diversidade Sexual de sua cidade— de onde envidou esforços em fazer valer direitos a população LGBT na cidade. “Indignada”, me diz logo ao início sobre o referido processo seletivo:

Gustavo, eu tive três experiências muito traumáticas: Carrefour, Serasa Experian, e TeleMaf. Por que eu cito as três? Porque essas três empresas ostentam uma política de inclusão à diversidade. Ou seja, elas fomentam a ideia de que são espaços inclusivos e espaços que agregam à diversidade, inclusive à diversidade LGBT. A TeleMaf, especificamente, eu fiquei *indignada* porque eu participei do processo seletivo e fui muito bem no processo seletivo, eu queria a vaga para o *call center*, eu disse isso para a entrevistadora, é... Eu tenho formação em direito, eu tenho experiência no ramo notarial, mas nada disso impede que eu queira trabalhar no *call center*. E a entrevistadora insistiu muito nessa questão de “como você com esse currículo...?”, querendo descredenciar a possibilidade do meu querer. E, de fato, Gustavo, não existe nenhuma pessoa trans, nem na TeleMaf, nem da Serasa Experian, e nem no Carrefour. (Regina, 46 anos)

Interessante ressaltar que as três grandes empresas destacadas por Regina são fundadoras e signatárias do Fórum de Empresas e Direitos LGBT<sup>6</sup>, que desde 2013, na vanguarda do processo de desenvolvimento de práticas gerenciais de valorização da diversidade, propõe e divulga exemplos de integração e valorização da população LGBT ao mundo empresarial. Regina conta que, apesar de seu diploma, seu currículo e sua passabilidade<sup>7</sup>, a cidade mantém as portas do mercado de trabalho fechadas para pessoas trans.

---

<sup>6</sup> O site do Fórum de Empresas e Direitos LGBT apresenta a lista de signatário no seguinte link: <<https://www.forumempresaslgbt.com/empresas>>. Acesso em: 11 abr. 2020.

<sup>7</sup> Segundo Duque (2020) em “Epistemologia da passabilidade” caracteriza a ideia de ‘passabilidade’, manifesta por Regina em nossa entrevista, enquanto “... experiências de pessoas que são assignadas como sendo de um sexo quando nascem e, em diferentes momentos de suas vidas, intencionalmente ou não, passam por alguém de outro sexo.” e segue o autor “sabe-se que pessoas que não se identificam como trans também são envolvidas nessas experiências de passabilidade” (ibid, p. 33). Desse modo, segundo o autor, a passabilidade diz sobre um “regime histórico de (in)visibilidade e de conhecimento”. A proposta, então, é reconhecer que a passabilidade, sendo interseccional, nos ensina sobre o contexto que permite o regime existir, sempre a partir de diferentes marcadores sociais, indicando que a (in)visibilidade do sexo só pode ser compreendida em sua complexidade se for localizada nas e pelas diferenças historicamente produzidas. Essa forma de compreender a interseccionalidade aqui sugerida, aponta para os marcadores sociais da diferença existindo em relação entre si e através dessa relação, ainda que demodos contraditórios e em conflito” (ibid, p. 46).

Regina prossegue taxativa caracterizando a gestão da diversidade<sup>8</sup> na empresa enquanto “lobby”:

São empresas que fazem *lobby*, são empresas que usam a miserabilidade das pessoas trans, especialmente para fazer um *marketing pseudo-positivo*. São empresas que têm histórico de opressão e que criaram uma ideia de inclusão para minimizar o impacto social, para minimizar o olhar social. Mas são empresas que não cumprem com aquilo que falam. (Regina, 46 anos).

A descrição do que ela caracteriza por *lobby* – grupo de interesse – bem se adequa ao *pinkwashing* (lavar de rosa)<sup>9</sup> tipicamente denunciado pelos movimentos LGBT quanto à gestão da diversidade neoliberal, uma barganha com as identidades sexuais e de gênero dissidentes. Regina estende a reflexão ao dizer sobre a invisibilidade típica do setor, que é entendida por ela como uma manobra para esconder e reafirmar corpos abjetos à sociedade:

E em se tratando de *call center*, seria muito conveniente para a empresa colocar uma pessoa trans, afinal de contas ela vai estar atrás de um muro que é o telefone. A gente sabe que a grande dificuldade de contratar as pessoas trans, e especialmente pessoas pretas, é colocá-las “no frente”, na área de recepção, na área de atendimento, elas têm uma dificuldade muito grande porque elas sabem que isso vai gerar situações constrangedoras e as empresas não querem e não estão preparadas. Então o que elas fazem? Elas jogam esses corpos abjetos para os *call centers* porque eles se resumem numa voz, elas não se personificam. O que é *um crime à identidade*. (Regina, 46 anos)

Segundo a entrevistada, quanto à inclusão de pessoas trans no telesserviço, o setor segue reafirmando, no interior das empresas, barreiras sociais que as impedem de subir hierarquicamente dentro dessas companhias. A essa realidade de inclusão vacilante, a miséria do possível, Regina diz: “Pra piorar, a TeleMaf em [nome omitido da cidade] nem isso ela se dá ao trabalho”. O que a fala de Regina nos ajuda a desenhar é como alguns corpos escapam ao discurso de inclusão e valorização da diversidade, e mais, que determinadas demandas por

---

<sup>8</sup> Quando dizemos “gestão da diversidade” estamos nos referindo a técnicas e regimes de subjetivação fundamentais ao desenvolvimento de ambientes *propensos à criatividade e inovação*. Nesse sentido, a gestão da diversidade é prática da cultura neoliberal, segundo Bourcier (2020). Na prática, a ideia de gestão da diversidade reflete uma tensão entre um mundo que se reproduz em uma profusão de identidades e a necessidade de manter

<sup>9</sup> “Lavar de rosa” aqui refere-se a prática conceituada por *pinkwashing*. A origem do termo *pinkwashing* surge associado a incorporação ao exército sionista-racista de Israel, de pessoas LGBT. Essas políticas de “democratização das forças armadas” viriam no sentido de encobrir suas ações imperialistas. Essas ações ainda teriam o sentido de cooptar identidades heterodissidentes ao homonacionalismo, fundamental ao conceito de normalidade gay neoliberal, como buscaremos demonstrar. *Pinkwashing* é usado para determinar essa troca funesta entre reconhecimento e concessão, nas práticas corporativas cada vez mais comuns desde a década de 90 e, aqui, representada pelo discurso de gestão da diversidade da empresa de teleatendimento TeleMaf.

reconhecimento permanecem não traduzidas pelo discurso de gestão da diversidade, com potencial de desestabilizá-lo.

Nesse sentido, as reivindicações por reconhecimento das identidades trans seriam lutas que carregam em potência uma crítica estrutural às formas de manifestação da biopolítica neoliberal. No entanto, resiste uma armadilha, que é justamente afirmar a biopolítica neoliberal e não negá-la. É o que vêm sendo feito pelo homonacionalismo gay, a normalidade gay<sup>10</sup> que, como melhor trabalharemos no terceiro capítulo, são parte da gestão da diversidade neoliberal, da acumulação flexível do capital e da racionalidade neoliberal.

De fato, Bento (2014) nos ajuda entender a possibilidade de curto-circuito trans a essa estabilidade biopolítica, segundo descreve: “no caso das identidades trans esta assimilação é mais tensa”, posto que a “riqueza” da experiência existencial trans “está exatamente em negar quaisquer determinantes biológicos para justificar suas demandas de mudar de gênero” (ibid, p.180), e, nesse sentido, possibilitam desnaturalizar as identidades de gênero.

Nessa chave analítica, de forma não-monolítica, ser uma pessoa trans não é o mesmo que ser uma “guerrilheira contra as normas de gênero”, como coloca Bento (2014). No âmbito de existências trans tão singulares, como se deve supor, “vamos encontrar uma multiplicidade de discursos e respostas que buscam significar dores e exclusões”, e alguns desses “discursos e respostas” por vezes se representam por meio de “patologização de subjetividades, sexualidade e gênero”, um discurso de “segurança ontológica” (ibid, p.180) que toca a todos nós e, aqui afirmamos, se manifesta em consonância à governamentalidade neoliberal, como buscaremos demonstrar.

Em outro momento, Bento (2008) afirma que, “quando se problematiza a relação dicotômica e determinista entre corpo e gênero”, profundamente questiona-se “o olhar que analisa os deslocamentos identitários enquanto sistema de identidades pervertidas, transtornadas e psicóticas”. Esse questionamento permitiria a “outros níveis constitutivos da identidade também se liberam”, passando a também poder “transitar e avançar, invadir o centro para comporem arranjos múltiplos fora do referente binário do corpo”, que, como consequência, potencialmente levaria a um questionamento de “todo poder regulatório ou norma de gênero”,

---

<sup>10</sup> Segundo Drucker (2017) o neoliberalismo atuou enquanto agente de uma nova “normalidade gay”, como define. Essa normalidade centra-se na ideia de cidadania LGBT, onde as propostas de mudanças sociais radicais, representadas pelos movimentos de liberação sexual da década de 70, são abandonadas. A “homonormatização”, conceito desenvolvido por Duggan (2002), a normalidade gay, atua por meio da “autodefinição da comunidade lésbica/gay como minoria estável”; “pela crescente tendência à conformidade de gênero”; “a marginalização das pessoas trans e de outras minorias dentro da minoria”; “a integração crescente à nação [homonacionalismo]”; e “a formação de novas famílias lésbicas/gays normalizadas” (ibid, p.205). Essa discussão irá ser melhor apresentada ao longo dos capítulos a partir das experiências dos teleatendentes da Telemaf.

desvelando estruturalmente os “limites do conceito de humanidade” (ibid, p. 55)<sup>11</sup>.

Quanto à segurança ontológica, não é incomum, no meio LGBT, ver ser afirmado, na luta contra o avanço conservador, um discurso que busca sensibilizar pela constatação de uma “quase tragédia”. A tragédia grega diz de um destino inexorável de que, quanto mais se foge, mais se depara com ele. Nascemos heteros, gays, lésbicas, bissexuais, mulheres e homens trans e, desse modo, nossa identidade de gênero e sexual seriam inescapáveis e, portanto, passíveis de remissão, ou pelo menos de tolerância e misericórdia. Ao se tolerar, se mantém estruturalmente uma relação de *reconhecimento* desigual entre sujeitos que afirma as identidades heteronormativas enquanto universais. A *matriz heterossexual* estabiliza a relação de alteridade entre relações que se toleram.

A *matriz heterossexualsexual*, desenvolvida por Butler (2013) seria uma forma de tradução cultural que torna corpos, gêneros, sexualidades e desejos inteligíveis. A coerência interna de seu modelo se justifica pela estabilidade entre um sexo estável e um gênero também estável (inscritos na biologia humana), que serão definidos, valorados e hierarquicamente dispostos por meio da prática compulsória da heterossexualidade enquanto norma. Desse modo, Butler (2013) desenvolveu uma ferramenta teórica que permite pensarmos a articulação entre lutas sexuais, patriarcalismo e capitalismo. Nesse sentido, avança em relação às contribuições fundamentais de Rubin (1993) e seu “sistema sexo-gênero”.

A apropriação do conceito de matriz heterossexual nessa pesquisa busca desenvolvê-lo fora dos limites expressos pela filosofia da linguagem e do materialismo fenomenológico de Butler. Segundo algumas indicações de Toitio (2020) e sua recuperação marxista do conceito, trazendo-o a para o campo de análise da ciência e sociologia política, defende-se que esse exercício teria uma dupla função: “permitir refletir como normas e concepções que, em sua relação dialética com a divisão sexual do trabalho, formam relações de gênero” e, ao mesmo tempo, “estão relacionadas à reprodução social e ao capitalismo” (ibid, 87).

---

<sup>11</sup> Essa noção de reconhecimento deslocada de um referencial binário referido ao corpo enquanto expressão do biológico são formas de reconhecimento caracterizadas pelo trânsito permanente, o que bem dialoga com a ideia de identidade enquanto jogo descrita por Foucault (2018). A discussão também ajuda a entender as armadilhas que afirmação ontológica das identidades representam: "A identidade é útil enquanto for somente um jogo, um procedimento para manter relações sociais e de sexo/prazer que criam novas amizades. Mas se a identidade se torna o problema da nossa existência sexual e se as pessoas acham que devem "descobrir" a sua "identidade própria" e que esta deve se transformar na lei, no princípio e código de suas existências; se a sua questão perene for: "Será que isto está de acordo com a minha identidade?", nesse caso eu acho que eles voltarão a um tipo de ética muito próxima da antiga virilidade heterossexual. Se nós tivermos que nos reportar à questão de identidade, terá que ser uma identidade da nossa pessoa única. Mas as relações que devemos manter conosco mesmos não são de identidade, mas sim de diferenciação, criação, inovação. É muito tedioso ser o mesmo. Não devemos excluir a identidade, se ela dá prazer às pessoas, mas não devemos concebê-la como uma regra universal (FOUCAULT, 2018). Essa noção de identidade é também um bom contraponto aos princípios reguladores da normalidade gay.

Antes mesmo que a prefeitura da cidade estudada passasse a se preocupar com o reconhecimento dos nomes sociais, a TeleMaf já desenvolvia ações nesse sentido e já se colocava na vanguarda da gestão neoliberal da diversidade, fundando o Fórum de Diversidade LGBT. A empresa, embora oferte banheiros de acordo com as identidades de gênero autodeclaradas, aceite aos nomes sociais, e ostente um selo de diversidade<sup>12</sup>, não chegou a contratar pessoas trans e deixaram Regina profundamente incomodada com aquele processo seletivo. A identidade trans de Regina e seu histórico de militância, de fato, poderiam constranger os limites da gestão da diversidade da TeleMaf.

O “crime à identidade” a que Regina se refere, e que destaco desde a abertura desse capítulo, é o marketing “pseudo-positivo” que manifestava a empresa ao hipocritamente usar desse espaço de projeção para a manutenção de corpos abjetos à sociedade – lavar de rosa (*pinkwashing*) – e justificar seus deslizes. Reconhecimento, desarticulado de questões que dão forma ao atual modelo de acumulação capitalista, manifestos na dinâmica do trabalho nos teleatendimentos, são expressão da *reificação do reconhecimento*, como pretendemos avançar adiante em diálogo com os teleatendentes da TeleMaf.

Regina termina sua fala na *live*-campanha contando ser moradora de um bairro periférico da cidade<sup>13</sup> há trinta anos, sendo ela também, além de mulher trans, periférica. Regina coloca enquanto compromisso de sua mandata coletiva o empreendedorismo periférico, por meio da criação de linhas de créditos específicas que buscava lançar olhares àqueles que a gestão pública não tem notado – e fomentar o pequeno empreendedor marginalizado por gênero, sexualidade, raça ou regionalidade, como no caso de seu grande e distante bairro.

Essas ações divulgadas poderiam, segundo se pode inferir, possibilitar a esses sujeitos serem *vistos* pela cidade. Visibilidade, nesse sentido apresentado, em vinculação com a ideologia do *empreendedor de si*, apresenta-se por meio de uma racionalidade neoliberal coetânea às formas flexíveis de trabalho que vêm sendo empurradas de cima para baixo à classe trabalhadora enquanto formas de “modernização trabalhista”. Se autonomia é um termo caro às subjetividades neoliberalizadas, para as pessoas LGBT pode ser ainda mais sedutor, mesmo se

---

<sup>12</sup> Em 2018, a Telemaf ganhou da prefeitura da cidade de São Paulo o “Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade”, em reconhecimento às políticas de inclusão e valorização da população LGBT na empresa. Segundo site da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, o selo, fundado em 2017, surgiu com “a constatação de que inserção no mercado de trabalho é fundamental para a promoção da igualdade em direitos” por permitir “que as pessoas vivam com dignidade e respeito e construam sua noção de cidadania”.

<sup>13</sup> O bairro é o maior bairro do município estudado, localizado na periferia da cidade. O bairro e seus moradores passam por um processo de estigma social quanto a ser originário ou residente dele.

adequado às formas de produção-reprodução social da desertificação neoliberal. Não se trata apenas de poder empreender seu próprio negócio, seu dinheiro, é poder gerir sua própria identidade sem os constrangimentos patronais.

### 1.1. “O QUE QUE EU TÔ FAZENDO AQUI?”: TRABALHO EMOCIONAL NOS TELEATENDIMENTO

Acho que a gente já tomou tanta pedrada na vida, né? Que talvez estar lá no telemarketing e escutar um “você é burro!” não vai mudar, então, talvez o fato de sermos pessoas que têm uma casca mais grossa por ter sofrido, eles tenham preferência em escolher, porque eles sabem que a gente não vai se desconcentrar só por causa de um babaca que tá lá do outro lado da linha... (Enrique, 23 anos, Teleatendente)

A TeleMaf, que se instalou na cidade pesquisada em 2012, atende cerca de 300 mil chamadas por mês e oferta vagas de emprego voltadas à integração da população LGBT, entre outros setores estigmatizados socialmente, e possui políticas de afirmação da diferença, segundo diretivas do seu Conselho de Diversidade, que tem como compromisso declarado a “Inclusão de Pessoas com Deficiência, Gênero, Gerações, Etnias, LGBT e Socioeconômico”, reafirmando o “respeito” enquanto um dos pilares da empresa, segundo consta em seu site oficial. Além disso, a empresa oferece aos seus “colaboradores” salário de acordo com a média do setor e benefícios como “vale-transporte, vale-refeição, auxílio creche, assistência médica e odontológica, seguro de vida e participação nos lucros e resultados” e jornadas reduzidas de 6 horas. Esses seriam fatores que fazem seus postos bastante atrativos para uma parcela de jovens que busca entrar no mercado de trabalho ou garantir condições para continuar seus estudos (BRAGA, 2012).

No entanto, o relato de Enrique é representativo ao ressaltar a dureza do cotidiano no setor, sendo a “casca mais grossa”, um atributo desejável a esse trabalho emocional, segundo nos conta. A vigilância constante, as metas rígidas, a rotina taylorista de atendimento, o cotidiano de assédios (NOGUEIRA, 2009), são características da atividade, expressão de uma “formalidade precária” (VISSER, 2010) como a do setor. No entanto, Enrique chama-nos ainda a atenção ao dizer sobre como estar empregado em uma sociedade profundamente LGBTfóbica ajuda a lidar com a condição de discriminação cotidiana e possibilita driblar algumas adversidades comuns a um cotidiano de opressão, percepção que Enrique comunga com seus

colegas de trabalho. Nesse sentido, as centrais de teleatendimento, as CTAs<sup>14</sup>, têm sido um importante agente na incorporação desse segmento de jovens, e a apresentação anterior quanto a gestão da diversidade no setor buscou salientar essa relação.

O setor figura enquanto um dos principais empregadores do mercado de trabalho atualmente no Brasil e salienta traços fundamentais do atual modelo de acumulação capitalista: a financeirização da força de trabalho, que leva à sua constante mobilização, e sua consonância com um regime mais flexível de acumulação expressam-se na alta rotatividade e suas altas taxas de adoecimento (BRAGA, 2012). Fortemente impulsionado pelas tecnologias informacionais, o setor desempenha papel central na circulação do valor e, portanto, na realização da mais-valia, constituindo-se em importante agente econômico frente ao nosso contexto de acumulação, compondo-se em importante agente econômico frente ao contexto de uma acumulação flexível (ANTUNES, 2018).

Importante destacar, desde já, o encontro significativo que nosso objeto nos ajuda determinar: as lutas por reconhecimento LGBT encontram-se com o processo de reestruturação produtiva do capital da década de 1970, e a gestão da diversidade neoliberal soube incorporar essas demandas por reconhecimento ao interior de suas próprias engrenagens e sua manifestação na dinâmica da indústria dos *call centers*.

Segundo Huws (2013), existe um outro aspecto concernente à dinâmica atual do trabalho nas CTAs que expressa-se em consonância às demandas de autenticidade do pós-1960 e que nos parece importante frisar. Seu uso para “(...) atividades como a venda de passagens aéreas, fornecer informações sobre dúvidas com a lista de telefones, realizar transações financeiras, fornecer assistência com problemas de softwares ou lidar com seguros”, por meio de sofisticadas tecnologias informacionais, permitiria uma maior personificação do atendimento ao consumidor, “embora longe do local no qual tais serviços são entregues”. A desterritorialidade da ação do trabalho no setor, permitida pela utilização dos *softwares*, encaminha as ligações de forma a “direcionar o cliente para um operador que responderá na língua correta ou até mesmo com o sotaque regional apropriado, criando assim a ilusão de resposta local, qualquer que seja a localização ou fuso horário real”. Assim, o “mesmo gatilho digital (o número de telefone do cliente)” será sempre utilizado a fim de, antes mesmo de iniciar

---

<sup>14</sup> Daqui em diante seguiremos as observações de Braga (2009) quanto a caracterização do setor: “Preferimos empregar a expressão, teleatendimento, “Centrais de teleatividades” ou “CTAs” a usar as expressões correntes *call centers* ou *contact centers* (os franceses costumam empregar a expressão *centres d’appels*). Em primeiro lugar, porque reservamos o anglicismo para designar o mercado formado pelo conjunto dessas empresas. Em segundo lugar, parece-nos mais afinado com o tipo de empresa em questão, pois se trata de uma forma de “atividade de produção” e não simplesmente de “chamada” ou “contato” telefônico” (BRAGA, 2009, p. 65).

o contato com o consumidor, o teleatendente ter acesso a todos os seus dados pessoais, gerando, dessa forma, “uma ilusão de intimidade, além de maximizar a produtividade do operador evitando qualquer perda de tempo em anotar dados desnecessários” (HUWS, 2013, p. 37).

A flexibilidade expressa nas cargas horárias reduzidas de jornada de trabalho no setor é um grande atrativo às juventudes que precisam aliar estudos e trabalho – acentuadas essas características pelo mercado crescente das instituições privadas e ataques às universidades públicas que sobremaneira dificultam o acesso e permanência dos extratos mais alijados socioeconomicamente da nossa sociedade –, ou a mulheres que, ainda que no mercado de trabalho, têm que arcar com o trabalho reprodutivo no interior do lar (NOGUEIRA, 2009). A bibliografia sobre a dinâmica do setor é farta em entrevistas que expressam esse contentamento com a formalidade que logo desaparece quando este vai sendo confrontado com a rotina diária de trabalho precário. Ainda poderia se destacar a abertura dada pelo setor a parcelas da população historicamente oprimidas em geral, imigrantes, deficientes, LGBT, “os colarinhos furta-cor” (VENCO, 2009).

O discurso de inclusão da diversidade no teleatendimento se confronta com a realidade dura do trabalho no setor. Segundo Nogueira (2009), “20% dos seus ocupantes apresentam alterações de saúde transitórias”. Essas alterações vão desde lesões do aparelho auditivo, dores musculares em decorrência de mobiliário inadequado, problemas respiratórios causados pelas condições de manutenção de ar condicionados e carpetes, causando “irritações, secura e coceira nos olhos; irritação, secura e congestionamento das vias nasais; secura na garganta, rouquidão, coceira e tosse; irritação, secura, coceira e eritemas na pele; e dores de cabeça, náuseas e tonturas”, além dos problemas em decorrência do uso constante da voz (NOGUEIRA, 2009, p. 192).

Ainda quanto à questão da saúde mental no ambiente de trabalho, são comuns, segundo a autora, “alcoolismo, depressão relacionada com o trabalho, *stress*, neurastenia, fadiga, neurose profissional etc.”, que podem ser expressões mais profundas de problemas que se expressam na qualidade de vida cotidiana por meio de “perturbação do sono, incapacidade de relaxar, irritabilidade, choro fácil, sensação de abatimento, e esgotamento; dificuldade de concentração e memória; e agressividade” (NOGUEIRA, 2009, p. 192).

Esses dados sobre adoecimento psicológico no setor podem ser avaliados pela hipótese de um trabalho emocional nos termos do que Hochschild aborda (2003). O papel de pressão exercido pelo *script*, a rotina profundamente taylorizada e repetitiva impõem ao teleatendente a necessidade de um profundo controle das faculdades emocionais, um trabalho emocional em que, para além da pressão exterior, os atendentes devem saber contornar possíveis situações de

estresse, ou agressão que possam ocorrer em meio a esse primeiro contato com a empresa seguradora, sempre lembrando que são a “porta de entrada”, a “cara” da empresa.

Hochschild (2003, p. 147) caracteriza como trabalho emocional aquele que apresenta três características: I) o contato com o público por uma relação “face-a-face”, ou “voz-a-voz”; II) a necessidade de produzir um “estado emocional em outrem”; III) atividades onde, “através de treinamento e supervisão”, se opere “um grau de controle sobre as atividades emocionais dos empregados”. Todas essas características podem bem ser observadas na rotina do trabalho nas centrais de teleatendimento. Segundo nos conta a entrevistada Talita, o trabalho “não é fácil, porque você vai ouvir muita coisa” e avança dizendo que essa relação diária “mexe com seu psicológico, é uma coisa mental...”. A essa relação entre controle emocional, supervisão e pressão, Talita segue nos ajudando a caracterizar a função enquanto profundamente mecânica, ao mesmo tempo em que emocional:

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)

Destaca-se ainda, por meio do diálogo com Hochschild (2003), que o trabalho emocional como o descrito incide sobre mulheres e sobre homens “na vida privada e no trabalho”. No entanto, sua importância entre os gêneros assume facetas distintas. O fato de as mulheres terem “menos acesso independente a dinheiro, poder, autoridade ou status na sociedade” (HOCHSCHILD, 2003, p. 162-163) as capacita enquanto alvo principal dessas funções. Essas colaborações ventiladas, seguindo os passos da bibliografia apresentada até o momento, bem podem ajudar a compreender o encontro significativo apresentado entre a dinâmica do setor de teleatendimentos e a entrada flexível das juventudes LGBTs ao mercado de trabalho, em geral e especificamente nas CTAs, espaço do nosso trabalho de campo.

Um relato específico nos ajuda a pensar a relação entre trabalho emocional no telesserviço. Empostar e “engrossar a voz” no trato com o cliente pode ajudar a transpor a barreira da diferença sexual (pelo menos aparentemente), evitando que algum estresse possa se estender em agressões LGBTfóbicas que, corriqueiras, são dirigidas aos atendentes de tom de voz afeminado. Não podendo responder à altura as agressões, parece ser melhor afastá-las o

quanto possível<sup>15</sup>.

Abalar-se a cada dessabor no setor não parece ser uma opção viável em uma realidade de trabalho onde isso é o normal, como relatam as entrevistas. O contrário desse controle pode significar intensificação da sua condição de sofrimento, como a sequência do relato de Talita<sup>16</sup> nos ajuda a entender. Era um dia normal de trabalho até que, segundo nos conta:

Ligou um cara que eu não sei o que aconteceu, eu nem lembro direito se tinha acontecido um acidente, e ele ligou pra solicitar o seguro, pra acionar o seguro. Só que a apólice dele não estava paga e estava vencida. Então, normalmente, uma pessoa que não renovou a apólice, a gente nunca sabe o motivo, mas sabe que constava pra gente “Apólice vencida”, (...), não tinha nada a ver comigo (...). A gente nunca podia falar pro segurado que ele não podia solicitar a apólice dele porque ele não pagou, a gente falava “Olha, apareceu um problema aqui”. (...) Aí eu fui explicar pro cara “Olha, senhor, na apólice do senhor não consta aqui pra gente a sua data de vencimento”, a gente falava, ou: “consta alguma coisa do financeiro pendente, a gente vai passar o senhor pro setor de financeiro pra o financeiro falar pro senhor o que pode ter sido, mas a gente não vai conseguir solicitar a assistência pro senhor, nem fazer a abertura do sinistro agora, a gente vai transferir o senhor pro setor financeiro, pro senhor resolver essa situação e esclarecer suas dúvidas. (Talita, 22 anos, Teleatendente)

Limitada pelo sistema, Talita tentou contornar a situação de tensão dentro dos limites que sua operação possibilitava. No entanto, a negativa da atendente em abrir o “sinistro” fez com que o segurado ficasse “P da vida”. Desse momento, seguem diversas agressões verbais, assédios, enquanto tentava contornar a “saia-justa”, como diz. No entanto, não podendo ir muito além das informações oferecidas pelo sistema e já prestadas quanto ao seguro do cliente, a essa altura, muito exaltada, Talita descreve um momento da fala do cliente que a marcou: “Meu, que que você tá fazendo nessa empresa? Você não sabe me atender, não? Sua *inútil!*”

---

<sup>15</sup> Dois filmes nos ajudam a refletir sobre a questão. “Desculpe te incomodar” (*Sorry to bother you*, no original), de 2018, ambienta a questão racial norte-americana por meio do setor de teleatendimento. O longa acompanha o protagonista Cassius Green, jovem negro, endividado e passando ‘perrengues’, que se emprega em uma CTA pressionado por um despejo. A rotina de pressão e controle Cassius contorna descobrindo um segredo: evitando variações linguísticas do inglês características de grupos afro-americanos e, adaptando-se a variações linguísticas associadas à branquitude, Cassius se transforma em um super-vendedor (como se, pelo menos aparentemente, a barreira racial pudesse ser transposta nesse contato). O enredo se desdobra em uma aventura circunscrita a um realismo mágico transumanístico. Já “Despachado para a Índia” (*Outsourced*, no original), de 2006, retrata uma empresa norte-americana que terceiriza, como o título indica, seus serviços de teleatendimento a uma empresa sediada em Mumbai, Índia. Todd Dempsey, é transferido para a empresa no sentido de gerenciar e ensinar o inglês com sotaque estadunidense para os novos funcionários indianos, o que era fator fundamental para o bom desempenho da empresa, que opera globalmente. O filme desenrola-se num romance entre o gerente e uma teleatendente que é complexificado pela questão patriarcal no interior da sociedade indiana. O filme foi adaptado para um seriado exibido pela NBC em 2010, sendo também transmitida pela Record e em diversos outros países em TV aberta.

<sup>16</sup> Talita tem 22 anos, mulher cis e bissexual, possui ensino médio completo e trabalhou na TeleMaf de março a setembro de 2016.

Incomodada com a situação, Talita relata tentar se manter concentrada para encerrar aquele contato o quanto antes, pois se estender na ligação, mesmo em uma situação de assédio como essa, pode levá-la a cair na peneira da monitoria e explicações precisariam ser dadas. Ela continua o relato dizendo que não poderia transferir sua ligação, que tinha que resolver a situação ali e não deixar ela se estender, evitando estourar o T.M.O.<sup>17</sup>. A isso, segue:

(...) 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 transfere 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 transfere. 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 comecei 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)

Talita, em sua entrevista, várias vezes diz ter sido insultada “de tudo” nessa situação, especificando, apenas, entre esse “tudo” que dirigiram contra ela, o termo “inútil”. Esse destaque ajuda-nos a entender a valorização da função tanto dentro, entre os teleoperadores, quanto fora, por parte da sociedade em geral. Breno, sobre a condição de valorização frente à população da cidade, diz: “eu acho engraçado”, quando se diz ser atendente da empresa logo respondem: “Vixi!”, indicando a má fama da empresa quanto às condições de trabalho. Contudo, essa desvalorização não se restringe às percepções da população. Dentro da empresa, Breno<sup>18</sup> relata sentir o mesmo sentimento apesar do discurso empresarial que os tratava

---

<sup>17</sup> “Para controlar seu trabalho, há uma presença constante da supervisora exigindo um aumento de produtividade, através do controle do Tempo Médio Operacional (TMO) ou Tempo Médio de Atendimento (TMA), controle responsável por adocimentos, conforme a teleoperadora Luiza nos informa: ‘Você tem uma meta, quando você vai passar uma informação, você fica atenta ao seu TMO (tempo médio operacional), tempo médio para passar as informações, por exemplo, eles pedem 29 segundos e tem pessoas que não querem só aquela informação, eles querem falar mais alguma coisa, então nisso você acaba atendendo mal aquela pessoa. Por exemplo, você não vai dar atenção a ela porque você sabe que o seu TMO está subindo, então, é isso que deixa a gente tensa no serviço. E mais, eles também ficam falando que a produtividade caiu e por isso nem a parada particular nós podemos fazer. Porque eles falam: gente, vamos abaixar o TMO. Vou abaixar o TMO como? As pessoas querem as informações, as pessoas não querem um robô...’ A máquina, por sua vez, torna-se tão absorvente que a possibilidade da existência de relações interpessoais é quase nula. Fernanda contou que: ‘(...) É engraçado quando as pessoas chegam, uma olha pra cara da outra e tchau! Não dá tempo pra gente conversar. Você tem que conversar antes de entrar, porque depois que você entra não se consegue mais conversar. E, quando acaba a nossa jornada a gente está tão exausta que você entra no elevador e fala: – mais um dia; e o outro só consegue responder: – mais um dia.’” (ANTUNES, 2014, p. 47-48)

<sup>18</sup> Breno é homem cis, homossexual e branco, tem 26 anos e possui ensino superior incompleto. Breno esteve na empresa de março de 2016 até maio de 2019.

enquanto “colaboradores”, “gente de valor protegido”, e prossegue: “de valor não tinha nada.” Os relatos de transtornos emocionais, como o caso de Talita, que desde a agressão descrita passou a tratar-se de crises sequentes de pânico, são comuns. Breno, passados dois anos na empresa, começou a sentir os efeitos da rotina. Segundo nos conta, primeiro desenvolveu “gastrite nervosa”, seguido de quadros de “enxaqueca”. Por fim, exausto de lutar contra as duas dores agudas, desenvolve “candidíase”. Breno, jovem gay crescido na década de noventa, tem seu imaginário marcado pelo signo do “grupo de risco” no contágio do HIV/AIDS. Até que Breno descobrisse que candidíase não era uma IST/DST, mas poderia ser uma doença psicossomática em decorrência da sua carga de estresse no trabalho, todas as angústias do mundo habitariam sua cabeça.<sup>19</sup>

A recorrência de casos como esses se tornou uma preocupação da empresa, que disponibiliza apoio psicológico profissional a seus funcionários. Enrique nos conta ter acessado a psicóloga por conta de problemas familiares e considerou muito satisfatório o processo terapêutico. As sessões ocorrem dentro da própria empresa, em horários paralelos às jornadas de trabalho. No entanto, outros relatos dão conta de que a demanda é muito superior ao que a psicóloga consegue atender: “ficava uma coisa assim que você não tinha pra onde correr”.

Breno diz ter contado com a ajuda de uma supervisora que por pouco tempo coordenou sua equipe e com quem se sentiu confortável em “se abrir”. Segundo ele, ela teria sido a única pessoa com quem ele se “sentia acolhido ali dentro”. As consultas semanais de trinta minutos “era o que dava pra ser feito”, lhe dizia a psicóloga no primeiro contato. Passados três encontros, Breno passou a sentir-se incomodado com o destino que estava sendo dado às sessões e avisa a psicóloga que não vai mais precisar das consultas: “percebi que esse era o objetivo dela mesmo”, frisando que ela nem ao menos quis saber o porquê do seu desligamento. A essa impressão localizada, Breno destaca: “todo mundo comentava isso lá dentro [...]. A gente achava que a TeleMaf fazia uma certa pressão com a psicóloga também”, para convencer os atendentes que buscavam ajuda de que “não precisavam daquele atendimento”.

A hipótese de um trabalho emocional é bem amparada pelos relatos dos meus

---

<sup>19</sup> Ferreira e Miskolci (2018) discutindo “o desejo homossexual após a AIDS”, destacam o momento inicial da epidemia em questão enquanto um momento de re-patologização da população LGBT (de uma questão “psicológica/mental”, para uma questão epidemiológica - vinculada a ideias de “grupo de risco”, “câncer gay”, desenvolvem-se formas de “pânico sexual” permanente desses jovens.). E seguem “no início da epidemia de HIV-AIDS, em meados de 1981 e 1983, não havia claro conhecimento a respeito da etiologia da doença, tampouco em relação aos fatores de risco e aos prováveis sinais e sintomas. Assim, muitas especulações a respeito das vias de propagação do HIV-AIDS se estabeleceram, bem como discursos moralizantes. Esses discursos, oriundos de vertentes religiosas e da grande imprensa, acabaram por criar os chamados “comportamentos de risco” e, na mesma toada, os “grupos de risco”. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/csc/v25n3/1413-8123-csc-25-03-0999.pdf>> Acesso em: 14 jul. 2020.

entrevistados, como se destaca na apresentação. Fica patente como, nas centrais de teleatendimento, o papel exercido pelas tecnologias informacionais serve enquanto elemento que capta a subjetividade do trabalhador em uma função taylorizada como o teleatendimento, ao mesmo tempo em que intensifica as condições taylorizadas desse trabalho, impulsionando o ritmo, a vigilância, e sendo subjetivado enquanto autocontrole – “passa de humano para máquina”, como frisa Talita. Segundo Zarifian (2002), desse modo, as tecnologias informacionais “renovam os meios, e não os fins” desta relação entre modos produtivos. Se o trabalho emocional incide sobre homens e mulheres de formas distintas (Hochschild, 2003), para o trabalhador LGBT, o trabalho emocional é ainda impactado pela gestão do armário enquanto epistemologia<sup>20</sup> que é traduzida por uma matriz heterossexual. No entanto, apesar da rotina estafante de trabalho, estar empregado, “fazer seu próprio dinheiro”, exerce um papel ainda mais importante para um jovem LGBT, como veremos em diálogo com os teleatendentes. Assim sendo, a expansão do reconhecimento manifesto no discurso de gestão da diversidade cumpre um papel engajador fundamental ao exercício de uma função marcada pela precarização, como veremos.

## 1.2. RECONHECIMENTO E REDISTRIBUIÇÃO NOS TELEATENDIMENTOS

No dia 29 de outubro de 2015, vinha a público “Uma ponte para o futuro”<sup>21</sup>. Com a carta aberta de um dos braços da estabilidade do governo de conciliação petista, o PMDB, sob a liderança do então vice-presidente Michel Temer, rompia de vez com o governo. A carta buscava pavimentar os caminhos para o mercado financeiro fazer pagar a crise às custas de sacrifícios trabalhistas e sociais conquistados nos últimos cem anos pela classe trabalhadora brasileira – chamados mais uma vez por “modernização”. A estabilidade alcançada com a Carta

---

<sup>20</sup> O jargão LGBT “sair do armário” é manifesto enquanto uma epistemologia nos termos de Sedgwick (2007) atua enquanto um regime histórico de (in)visibilidade e de conhecimento segundo Miskolci (2007). Desse modo, ao se tratar o armário enquanto um “regime histórico” ele deixa de ser “um objeto de reflexão apenas sobre aqueles que se relacionam com pessoas do mesmo sexo, mas também o meio de regulação que garante privilégios àqueles que se relacionam com indivíduos do sexo oposto e mantém a ordem heterossexista com suas instituições (como o casamento e a família tradicionais) e seus valores (como a assimetria entre os gêneros). Em suma, o armário não diz respeito apenas àqueles que vivem suas vidas amorosas em segredo, mas também àqueles que usufruem o privilégio de vivê-las abertamente (ibid, p.58). No terceiro capítulo avançamos essas reflexões articulando a epistemologia do armário a governamentalidade neoliberal.

<sup>21</sup> A carta aberta à sociedade “Uma ponte para o Futuro” pode ser acessada no seguinte link: <<https://www.fundacaoullysses.org.br/wp-content/uploads/2016/11/UMA-PONTE-PARA-O-FUTURO.pdf>>. Acesso em 11 abr. 2020.

aos Banqueiros de 2001, se esgotara. E não foi sem esforços<sup>22</sup>.

A PEC 55, PEC do Teto de gastos, a “PEC do Fim do Mundo” abriu as portei­ras das reformas – “contra-reformas”. A “PEC do Fim do Mundo”, como foi alcunhada, por força constitucional, busca desindexar o Estado de suas obrigações sociais por vinte anos, fixando um teto de gastos, atuando enquanto medida de adequação do Estado brasileiro às demandas de uma racionalidade neoliberal. 2017 fez valer a Reforma Do Ensino Médio, Lei 13.415/2017<sup>23</sup>, e a “ponte” aglutinou forças no Judiciário, na mídia e no congresso para fazer vir a lume a Reforma Trabalhista, lei número 13.467, de 13 de junho de 2017, que é o ponto a que queremos chegar.

A contra-reforma trabalhista se manifesta, segundo Krein (2017), em dois aspectos: ao mesmo tempo que buscou “legalizar práticas já existentes no mercado de trabalho”, como a terceirização de atividade-fim – que, como descrito, desde 1997 têm utilizado das brechas da Lei Geral de Telecomunicações, para burlar a Súmula 331 que regulamenta a atividade até a reforma de 2017 –, também buscou possibilitar “um novo cardápio de opções aos empregadores para manejar a força de trabalho de acordo com suas necessidades” (ibid, p. 78). É o caso da regulamentação do teletrabalho, *home-office*, do trabalho intermitente, entre outros. Segundo Krein (2017), as mudanças geram reflexos negativos no sentido da “desestruturação do mercado

---

<sup>22</sup> Dilma alçava à Fazenda em 2015 o homem número dois do Bradesco, o Levy; e colocava a afamada liderança ruralista (para eufemizar bastante a senadora) Kátia Abreu no ministério da agricultura. A terceirização avançou a olhos vistos nos anos de gestão Lula/Dilma e a própria presidenta passou a se comprometer com sua regulamentação. Não foi o suficiente.

<sup>23</sup> A relação entre reforma do ensino médio, precarização do trabalho e dinâmica do setor de teletendimentos merece uma dissertação inteira. A Reforma do Ensino Médio é um programa profundamente neoliberal no sentido de como ele figura as tensões que esse novo contexto produtivo coloca a já antiga discussão de uma educação que deve guiar-se por princípios de “integração à cidadania e ao trabalho”. A ideia geral guia-se por crenças de especialização que estabelecem uma base comum de um ano e meio com o conjunto das disciplinas eletivas e, uma segunda metade do Ensino Médio de “direcionamento”, com “roteiros formativos” seccionados em “carreiras” ouem “*colleges*.” As eletivas do ano e meio seguinte devem ser escolhidas entre: Ciências Humanas e suas tecnologias, Ciências exatas e suas tecnologias, ciências biológicas e suas tecnologias e ensino técnico - esse último, segundo as propagandas oficiais são o caminho mais curto ao mercado de trabalho (contra) reformado. E quem há de negar? O teletendimento não. O “bom gestor” João Doria - e aqui cabe o gestor, posto que falamos de adequação à “normalidade” do neoliberalismo enquanto racionalidade, enquanto uma biopolítica empresarial, tratou de se antecipar e foi o primeiro estado a homologar o novo currículo proposto pela BNCC, que ajustava meios a fins. A responsabilidade da modalidade de ensino técnico ficou sobre o encargo do Novotec, a parceria público-privada, oferta em seu site algumas modalidades já disponíveis de circuitos formativos, entre eles um curso para formação de teletendentes. A crítica aqui não se dirige aos cursos técnicos enquanto conteúdo formativo paralelo à formação escolar regular, o que a reforma do ensino médio fez foi substituir um ano e meio do conteúdo integral oferecido anteriormente, por uma modalidade técnica. A mudança não poderia ser mais interessante para o setor de teletendimento. Do ensino médio reformado os alunos podem ser facilmente incorporados pelos telemarketing, sem que as empresas precisem arcar com os custos de oferecer essa formação quando no momento da contratação, como ocorria normalmente. Com isso, pode-se vislumbrar uma intensificação do ritmo do “ciclo de consumo da força de trabalho” no setor. Sobre os cursos oferecidos pelo Novotec, maiores informações podem ser verificadas no link: <<http://www.novotec.sp.gov.br/Curso/Modalidade/NovotecIntegrado>>. Acesso em: 11 abr. 2020.

de trabalho”, sobre “a precarização do trabalho”, “a fragilização da ação sindical”, a “descentralização das negociações coletivas”, na “condição de saúde e segurança do trabalho”, no “efeito sobre as fontes de financiamento da seguridade”, a “desorganização da vida social” e, por fim, impactos quanto “às perspectivas de construção da nação” (ibid, p. 78).

Apesar de todos esses ataques, à CLT em farrapos inclui-se o *Artigo 223* referente ao “*dano extrapatrimonial*”, como analisa Azevedo (2017). O artigo busca resguardar os trabalhadores de danos extrapatrimoniais decorrentes de relações de trabalho, danos esses definidos enquanto aqueles decorrentes de “ação ou omissão que ofenda a esfera moral ou existencial da pessoa física ou jurídica, as quais são as titulares exclusivas do direito à reparação” e ainda:

Conforme exposto no art. 223-A, o dano extrapatrimonial é gênero, dos quais são espécies o dano moral, o estético e o existencial. Enquanto o dano estético é uma alteração corporal interna ou externa que causa desagrado ou repulsa à vítima, como também à pessoa que a observa, o dano moral é de ordem psíquica, pertencente ao foro íntimo da pessoa [...]. (AZEVEDO, 2017, s.p.)

O referido artigo define ainda como dano extrapatrimonial aquele que fira “a honra, a imagem, a intimidade, a liberdade de ação, a *autoestima*, a *sexualidade*, a saúde, o lazer e a integridade física [que] são os bens juridicamente tutelados inerentes à pessoa física”. As alterações expressas pelo artigo 223 são de fato relevantes desde a experiência do trabalhador LGBT. Desde a promulgação da CLT em 1943, foi a primeira vez que se incorporam questões que tocam o trabalhador em sua identidade de gênero e sexualidade. Trata-se de uma expansão legal das estruturas jurídicas de *reconhecimento* do trabalhador LGBT ao mundo do trabalho, ao mesmo tempo em que a reforma trabalhista se caracteriza por um ataque sem paralelos à ideia de *justiça redistributiva*, chancelando o avanço neoliberal do capital sobre o trabalho.

No teleatendimento, setor que fez *lobby* pela aprovação da referida contra-reforma, ela serviu tanto para regulamentar as relações trabalhistas pré-existentes no manejo do trabalho no setor – como quanto à questão da terceirização –, como na possibilidade de extensão das atividades no teleatendimento ao teletrabalho – aqui referindo-se ao trabalho exterior à empresa, podendo ser cumprido em modalidade de *home-office*. Sem dúvidas, avanços na condição de precarização do trabalho no setor. Sem falar que modificou o sentido de trabalho formal, rebaixando-o a uma condição de maior insegurança e fragilidade, o que é fundamental à análise de um setor onde o tema da precarização é tão relativizado por manifestar-se de modo quase que totalmente formalizado, como os teleatendimentos.

De fato, como coloca Krein (2017), o objetivo “é deixar o trabalhador em uma condição

de maior insegurança e vulnerabilidade em relação ao trabalho e à renda para que ele se sujeite a lógica da concorrência permanente com os outros”. Assim sendo, a deterioração legal apresentada cumpre a função de “expor os trabalhadores às oscilações cíclicas da atividade econômica, proporcionar maior flexibilidade”, compondo-se enquanto uma “nova racionalidade” que estende seus domínios e “busca estender sua lógica do mercado até mesmo sobre a vida social” (ibid, p.83). Aqui, o avanço do *reconhecimento* manifesto pelo artigo 223 dá-se dialeticamente ao conjunto dos ataques representados pela reforma que o comporta, em consonância à adequação do mundo do trabalho na formação do neo-sujeito do neoliberalismo. Vamos avançar nessa discussão por meio de entrevistas desenvolvidas no campo. As experiências dos teleatendentes LGBT da TeleMaf também se manifestam por meio dessa tensão entre redistribuição e reconhecimento. Vejamos como vivenciam essa relação os teleoperadores.

Os operadores de telemarketing da TeleMaf com que tomei contato, foram generosos em expressarem exemplos de lacunas, vacilações e até mesmo contradições do discurso de gestão da diversidade no dia-a-dia de seu trabalho. Perguntados sobre como eles avaliam as políticas de reconhecimento da empresa, fornecem algumas pistas quanto à discussão. Antes de apresentar alguns dos relatos, trazemos uma breve definição de reconhecimento.

A literatura clássica da ciência política vem trabalhando a noção de reconhecimento atrelada a formas “culturais” da manifestação de injustiça. Reconhecimento, nessa chave, é pensado paralelamente à noção de justiça redistributiva, ora se encontrando, ora se afastando, de acordo com as especificidades do grupo social que a reivindica. Redistribuição, aqui, diz do combate de formas de injustiças econômicas em sentido estrito. Para Fraser (2006) ao se reivindicar formas de justiça enquanto reconhecimento, busca-se chamar a atenção que:

A injustiça se radica nos padrões sociais de representação, interpretação e comunicação. Seus exemplos incluem a dominação cultural (ser submetido a padrões de interpretação e comunicação associados a outra cultura, alheios e/ou hostis à sua própria); o ocultamento (tornar-se invisível por efeito das práticas comunterpretativas e representacionais autorizadas da própria cultura); e o desrespeito (ser difamado ou desqualificado rotineiramente nas representações culturais públicas estereotipadas e/ou nas interações da vida cotidiana) (FRASER, 2006, p. 231).

Não vou ainda adentrar as distinções teóricas quanto a se pensar o econômico e o cultural enquanto dimensões distintas da produção e reprodução da vida em sociedade. Antes, cabe frisar que reconhecimento, no sentido do exposto por Fraser (2006), expressa-se na TeleMaf em sua campanha de valorização da diversidade – oferecimento de vagas para a população LGBT, aceitação de nome social, extensão de direitos às famílias homoparentais,

banheiro e nome social de acordo com autodeclaração, e seu discurso de empresa LGBTfriendly. Feita essa ressalva, vamos aos meus entrevistados. Os relatos são expostos de acordo com uma gradação determinada pelo reconhecimento. De Anderson<sup>24</sup> a Willian<sup>25</sup>, as formas de reconhecimento das identidades heterodissidentes pela gestão da diversidade da TeleMaf vão de “plenamente consideradas” a “desconsideradas”:

Sim, com certeza, porque elas demonstram para pessoas homofóbicas e para tudo mais que o LGBT tem espaço numa multinacional, né? A TeleMaf é uma multinacional em que existem pessoas muito capacitadas e que não tem diferença nenhuma ser LGBT ou não. Então isso traz uma *visibilidade* muito grande para nós. (Anderson, 25 anos, Teleatendente)

Interessante destacar na fala de Anderson a ideia de *visibilidade*. Projetei com meu questionário extrair algumas considerações que refletissem as táticas de visibilidade do movimento LGBT – representadas pela ideia de ocupar espaços dentro de estruturas sociais pré-existentes –, pauta que fermenta intensas discussões no movimento LGBT, e a questão da invisibilidade no teleatendimento. A questão da visibilidade, no entanto, só apareceu no relato de Anderson que, desconsiderando a reafirmação de alguns estereótipos que a invisibilidade típica do setor de teleatendimento representa, afirma-a enquanto um ponto definitivamente importante no combate à LGBTfobia. Geovane equivale quantidade a qualidade ao referir-se a essa relação de visibilidade no setor e ponderá-la positiva:

Em geral, sim. Ainda acho que sim, porque é muito gay que tem. (Riso). Eu acredito que eles, de alguma forma, devem fazer uma visibilidade que acaba gerando alguma coisa boa nesse meio da LGBTfobia. Então acredito que sim, ainda. (Geovane<sup>26</sup>, 26 anos, Teleatendente)

Marcela<sup>27</sup> é menos otimista, embora consiga separar suas experiências ruins no trabalho em relação a sua identidade sexual e de gênero de um diagnóstico mais amplo:

---

<sup>24</sup> Anderson têm 25 anos atualmente, homem cisgênero branco, gay de classe média, têm ensino superior completo e, tendo entrado na empresa às vésperas da pandemia de covid-19, em fevereiro de 2020, trabalhou na empresa até as vésperas do nosso encontro em janeiro de 2021, quase que exclusivamente em *homeoffice*.

<sup>25</sup> Willian tem 22 anos atualmente, homem cisgênero negro e homossexual, trabalhou na TeleMaf de abril de 2016 a maio de 2019.

<sup>26</sup> Geovane tem 26 anos, homem negro, cisgenero e gay, com ensino superior incompleto, está na empresa desde agosto de 2012, ano de sua chegada na cidade.

<sup>27</sup> Marcela hoje tem 25 anos, mulher cisgênera e branca, possui ensino superior incompleto e trabalhou na empresa de fevereiro de 2014 a junho de 2018.

Olha, apesar de tudo que eu sofri ali dentro e tudo que eu sei que as pessoas LGBT's sofrem ali dentro, eu não posso negar que eles oferecem um apoio, sabe? Tipo, eles ajudam economicamente a cidade, isso é um fato. E eles ajudam a gente a sobreviver sim, tipo, o salário lá é super bom, os benefícios são super bons. O jeito que você é tratado lá é que não é, então acho que uma coisa não anula a outra, sabe? Ajuda sim economicamente, tanto LGBTs, quanto a cidade. (Marcela, 25 anos, Teleatendente)

Enrique<sup>28</sup> questiona os limites dessa política e expõe a necessidade de ir além do que se tem feito quanto ao tema:

Olha...eu acho que, se pelo menos ela [a TeleMaf] tem a iniciativa de colocar que...quer que o público LGBTI seja incluído, incluso, né? No mercado de trabalho, acho que é um trabalho importante. Poderia estar fazendo mais? Acho que sim, mas tá fazendo... (Enrique, 23 anos, Teleatendente)

Willian, mesmo sendo cis, não aceita ter seu reconhecimento pago com o apagamento das identidades trans no interior do teleatendimento:

Olha, cumprir [um papel importante quanto a incorporação da população LGBT] falando sim, mas fazendo, não. Que nem você disse e eu acabei de falar: não vi ninguém lá dentro [referindo-se a pessoas trans] entendeu? Então não! (Willian, 22 anos, Teleatendente)

Os teleoperadores são bastante enfáticos ao considerarem essas ações de “reconhecimento”, considerações que fazem à parte de suas experiências de desgaste com o cotidiano degradante de trabalho e a sensação de vacilação quanto à manifestação das políticas de gestão da diversidade. Antes de entrar na discussão teórica que essas respostas suscitam, queria reproduzir outras entrevistas mais. Perguntei aos interlocutores se fazer “seu próprio dinheiro”, isto é, a questão da autonomia financeira, em uma sociedade profundamente LGBTfóbica como a nossa, mesmo em trabalhos precários como o do telemarketing, permitem economicamente (justiça redistributiva) melhor afirmarem-se (reconhecimento) enquanto LGBTs. Para Enrique, ter seu próprio dinheiro muda até seu modo de agir:

Acho que sim. O fato de estar empregado muda até seu modo de agir em sociedade, de pensar e de se impor, então, eu creio que sim... (Enrique, 23 anos, Teleatendente)

Geovane, que ainda reside com os pais, é o primeiro a ressaltar a necessidade de ganhar próprio dinheiro e desenvolver independência econômica enquanto uma maneira de poder

---

<sup>28</sup> Enrique tem 23 anos, home cisgênero e negro, homossexual, esteve na TeleMaf entre setembro de 2014 e setembro de 2018.

melhor lidar com os atritos que sua identidade de gênero e sexualidade podem vir a causar nas suas relações familiares. O medo de que a descoberta sobre as escolhas sexuais e de gênero possam não ser aceitas pela ordem moral das famílias é permanente nas entrevistas:

Ah sim, eu acredito, porque eu vejo por algumas amigas minhas que são do meio LGBT, mas não tipo trans que não conseguem emprego de jeito algum. Então fica sempre ou na asa da mãe ou do namorado e enfim... Então, sendo gay, tendo um emprego, já é uma vantagem disparada, porque eu sei que se eu sair amanhã da TeleMaf, eu tenho minhas condições. Se o meu pai me mandasse embora eu também teria como me manter. (Geovane, 26 anos, Teleatendente)

Mirela<sup>29</sup> avalia que a autonomia financeira diminuiria a sensação permanente de que somos inferiores ao resto do mundo. A ideia de autonomia, tão propalada pelo discurso neoliberal, aqui manifesto enquanto um encontro entre autonomia financeira e da manifestação de identidades heterodissidentes, toma contornos ainda mais complexos quando pensado desde a perspectiva de um trabalhador LGBT – “se sustentar”, “fazer nossas coisas”, “correr atrás”, é fundamental para a afirmação dessas identidades segundo manifesta:

Muitos LGBT's e pessoas trans, por exemplo, são expulsas de casa ou vivem marginalizadas etc., porque elas não conseguem um emprego por causa da orientação sexual, da identidade de gênero delas. Então, eu acho que isso faz muita diferença em outros espaços. Ser uma pessoa LGBT e ter seu próprio dinheiro diminui um pouco essa sensação que a gente tem de ser inferior ao resto do mundo, assim. Pelo menos isso a gente consegue fazer pela gente, de se sustentar, fazer as nossas coisas, correr atrás, por exemplo. (Mirela, 25 anos, Teleatendente)

Luan<sup>30</sup> afirma ser aceito pela sua família no que se refere à sua identidade sexual, o que faria diminuir a sensação de que seu próprio dinheiro é fundamental para a afirmação de sua identidade. No entanto, o entrevistado não deixa de manifestar essa mesma angústia quando se afasta de sua experiência com a aceitação familiar:

É, eu nunca precisei chegar e falar assim: eu sou gay mesmo e eu pago minhas contas. Não preciso ficar falando para quatro cantos, não sei o quê, ter medo. Não, nunca precisei disso. Em casa nunca tive apoio 100%, mas nunca precisei chegar e fazer isso. Sabe aquele tipo de gente que precisa? "Não, ó mãe, eu vou morar sozinho porque não aguento mais ficar nesse lugar, nessa casa. Estou pagando minhas contas, tenho meu dinheiro, vou viver sozinho". Não, não precisei. (Luan, 27 anos, Teleatendente)

---

<sup>29</sup> Mirela hoje tem 25 anos, não-binária branca e bissexual, tem ensino superior incompleto, e trabalhou na TeleMaf de fevereiro de 2014 a junho de 2018.

<sup>30</sup> Luan tem 27 anos, é homem cisgênero negro, homossexual e possui ensino superior incompleto. Luan trabalhou na Telemaf de outubro de 2012 a outubro de 2014.

Essas contribuições poderiam corroborar com os argumentos de Fraser (2006), que separa o econômico do cultural (muito embora a autora coloque a necessidade de se articularem essas duas dimensões de luta por justiça), duas dimensões essas que as questões das opressões históricas – e para autora importam principalmente as questões de gênero e raça – colocam a obrigação de articular. E foi realmente desse modo que encarei essas questões até muito recentemente: enquanto dois sistemas. Para Butler (2016), essa separação empenhada por Fraser e pelo marxismo em geral afirma as opressões enquanto meramente culturais (“um crime à identidade”).

O texto em que Butler (2016) debate com Fraser, “Meramente Cultural”, já é um clássico na discussão e evitarei me estender em reproduzir essa discussão para além do que já foi feito. O farei apenas para introduzir a discussão ao meu leitor. Para Butler (2016), o que torna o esquema de Fraser “possível é, ao mesmo tempo, aquilo que torna qualquer articulação final ou fechada impossível” (ibid, p. 235). As lutas de classe e raça seriam para Fraser, segundo Butler (2016), lutas “profundamente econômicas” (ibid, p. 237). As lutas feministas seriam “às vezes econômicas e às vezes culturais”; já as lutas *queers* seriam “apenas culturais”, ou mais, “típicas do meramente cultural que os movimentos sociais contemporâneos assumiram” (BUTLER, 2016, p.237), segundo as leituras marxistas<sup>31</sup>.

Essa definição enquanto “meramente cultural” enfaticamente associado às lutas por libertação sexual e de identidade de gênero, ou às lutas pelo fim dessas distinções como as *queers*, se explicaria pelo fato delas não se comporem, na leitura de Fraser, enquanto “posições distintas na divisão social do trabalho”. LGBTs estão “distribuídos ao longo de toda a estrutura classista”, tornando, portanto, sua luta uma luta sem nenhum enraizamento de classe – no sentido da busca pela justiça redistributiva –, posto que, nesse esquema, “a injustiça que eles sofrem é essencialmente uma questão de reconhecimento”.

O que esse modelo apresentado por Fraser descuida é que “a regulação da sexualidade foi sistematicamente vinculada ao modo de produção adequado ao funcionamento da economia política” (BUTLER, 2016, p.240). Para a autora, tanto gênero quanto sexualidade “tornam-se parte da vida material”, não apenas pelo “modo como servem a divisão sexual do trabalho”,

---

<sup>31</sup> Fraser abre seu artigo com a seguinte afirmação: "A “luta pelo reconhecimento” está rapidamente se tornando a forma paradigmática de conceito político no final do século XX. Demandas por “reconhecimento da diferença” dão combustível às lutas de grupos mobilizados sob as bandeiras da nacionalidade, etnicidade, “raça”, gênero e sexualidade. Nestes conceitos “pós-socialistas”, a identidade de grupo suplanta o interesse de classe como o meio principal da mobilização política. A dominação cultural suplanta a exploração como a injustiça fundamental. E o reconhecimento cultural toma o lugar da redistribuição socioeconômica como remédio para a injustiça e objetivo da luta política” (FRASER, 2006, p. 231).

mas, fundamentalmente, pelo papel que o gênero normativo, estabilizado e traduzido pela matriz heterossexual, representa quanto “à reprodução da família normativa” (BUTLER, 2016, p.240). As lutas que buscam “transformar o campo social da sexualidade” não se explicam, como busca justificar Fraser, apenas por manifestarem-se, por vezes, “diretamente relacionadas a questões de exploração”, mas anteriormente a isso, “elas não podem ser compreendidas sem a expansão da própria esfera “econômica” para um entendimento que abarque “tanto a reprodução de bens”, quanto “a reprodução social de pessoas” (ibid., p.241) racializadas, generificadas, sexuadas.

O econômico, quando pensado enquanto uma relação de produção e reprodução social indissociável, vincula-se intrinsecamente à reprodução da heterossexualidade compulsória e à afirmação ontológica e, portanto, estável das identidades de gênero. Desse modo, não se poderia entender essas reivindicações como uma falta de reconhecimento cultural por parte de outros (Butler, 2016), mas sim pautas que se referem a “um modo específico de produção e troca sexual que atua para manter a estabilidade de gênero, a heterossexualidade do desejo e a naturalização da família” (ibid., p. 243). No entanto, parece importante frisar, as provocações de Bulter (2016) ao marxismo se faz por meio de uma paródia do alvo que deseja atacar.

A performatividade do gênero e da sexualidade aqui é pensada não vinculada a normas, mas à reprodução do valor, como melhor desenvolveremos ao longo dessa pesquisa. Segundo Saffiotti, em entrevista de 2004, sobre a teoria de Butler, diz que essa leitura assentada em normas pode levar a uma afirmação dual entre normal e patológico em uma afirmação do esquema Durkheimiano (CAVILHA; BECKER, 2011, p.159). O *valor*, nessa análise, não se refere à reprodução econômica do capital *stricto sensu*, mas às formas de produção-reprodução sociais que se replicam capitalisticamente. Aqui, reconhecimento e redistribuição não são duas formas de justiça a serem equilibradas em uma balança, são antes as próprias determinações dos pesos e medidas dessa balança.

Justiça seja feita, antes de encerrar o tópico em debate, ao se considerar a teoria de Fraser a partir de seu próprio desenvolvimento teórico a autora presta contas ao debate em questão. Ao longo dos anos a autora vêm incorporando alguns elementos desse debate onde deixa de considerar a questão da sexualidade como uma questão de identidade, mas sim uma questão de status (FRASER, 2007), abandonando sua abordagem quase weberiana de tipos culturais e políticos.

A filosofia liberal afirma-se enquanto um agente puramente econômico e desinteressado pelos aspectos culturais “adjacentes” ao processo produtivo. O discurso gerencial da década de 1970 gestou a crise econômica de então, intensificando esse ideário. O marxismo, ao buscar

desenvolver um ferramental para analisar essas relações históricas, reproduziu, em similitude, categorias de análise que afirmam o postulado economicista do mercado, ao mesmo tempo em que serviu como ferramenta fundamental teórica para o desenvolvimento das discussões de gênero e sexualidade na década de 60 e 70 (Rubin, 1993; Aruzza, 2010). Com isso, ele deixa aos movimentos feministas, LGBTs e *queers* a tarefa de rearticular o marxismo às suas determinações culturais. A influência do marxismo nesses movimentos antes se explica pelo seu próprio processo de fragilização desde a década de 1980. A questão, talvez, não seja tanto gerar um enraizamento de classe ao reconhecimento LGBT – o que não desinteressa, sem dúvidas – mas, antes, *enviadecer*<sup>32</sup> o referencial marxista, a fim de fazê-lo avançar além dos pés da cama, o que nos impediria de considerar o desenvolvimento capitalista enquanto *sex-blind*.

“Avançar dos pés da cama” é considerar definitivamente o capitalismo e suas leis de desenvolvimento como sexuado, o que não nos deixa esquecer que “sexo e gênero são fatores poderosos da divisão ideológica e política, dos quais o capital tira proveito” (ARUZZA, 2010, p. 169). Os trabalhadores LGBT do telemarketing afirmam, em seus relatos sobre a experiência na TeleMaf, as formas particulares como “sofrem a exploração e encontram estratégias de resistência, pessoal ou coletiva” (ibid, p.169) de encará-las. Considerar essas particularidades com que a classe se compõe historicamente – em si e para si – não implica abandonar um referencial materialista mas “entender a forma como as relações de poder e a ideologia patriarcal são interiorizadas” (ibid, p. 169) no mundo do trabalho.

Com isso, finaliza Aruzza (2010), “um projeto político que vise a criação de um novo movimento operário” que passe ao largo dessas reflexões deixa de considerar a influência que as opressões exercem “sobre a composição social da força de trabalho e sobre a subjetivação”. Segundo segue, antes de saber quem é “mais primeira” entre as camadas de alienação que representa a relação simbiótica entre exploração e opressão, entre produção e reprodução, é saber entender que “se encontram hoje inteiramente imbricadas nas relações de produção capitalista e no conjunto das relações de poder do capitalismo” (ibid, p. 170).

Assim, a reforma trabalhista, ao ampliar o leque de possibilidades de precarização do trabalho à disposição do empregador dos teletendimentos, adicionou novos elementos à tensão

---

<sup>32</sup> Enviadecer aqui apresenta-se enquanto categoria êmica dessa análise e por meio dela buscamos representar o processo de tornar visível a particularidade LGBT dentro de processos sociais complexos como a atualidade do mundo do trabalho. Ao visibilizar essa “particularidade” opera-se uma ampla desparticularização e desnaturalização das identidades de gênero e sexualidade, integrando-as todas a medula dos processos produtivos e reprodutivos do capital.

cotidiana do trabalho no setor. A permanência mais prolongada no emprego, já não sem sobressaltos, parece uma realidade mais distante ainda. Essa realidade que mina ainda mais as formas de solidariedade no setor é acompanhada por profundos ataques à representação sindical, a prevalência do negociado sobre o legislado, esgota o papel dos sindicatos frente à negociação coletiva, realidade que discutimos no segundo capítulo.

O avanço das tecnologias de controle do trabalho impactado pelas tecnologias informacionais, o avanço do capital fixo (trabalho morto) sobre o capital variável (trabalho vivo), alcançou domínios qualitativamente e quantitativamente novos aumentando a temperatura da “panela de pressão” no setor. Aumento de temperatura, que nesta metáfora soma precarização e informatização, é igual a aumento de pressão. Esse aumento de pressão, condição *sine qua non* das novas condições trabalhistas promulgadas em 2017, sobremaneira reverbera-se em sobrecarga do trabalho emocional quando se olha desde os teletendimentos.

Como propomos em diálogo com os estudos de gênero e sexualidade, e melhor desenvolveremos ao longo dos próximos capítulos, as relações de pressão e de controle no ambiente de trabalho são subjetivadas e geram formas distintas de reconhecimento e engajamento entre trabalhadores heterodissidentes e heterossexuais. Essas relações são lidas culturalmente a partir da matriz heterossexual, essa mesma que estabiliza em um referencial binário as relações de trabalho, o que denuncia que o discurso de gestão da diversidade, ao mesmo tempo que busca apagar as fronteiras que constituem as identidades – fronteiras por ele produzidas e reproduzidas – as afirma em um uniforme-ideologia-identidade “indivíduo” ao se afirmar enquanto homonormatização. Afinal, temos um uniforme furta-cor, mas ainda temos um uniforme.

O artigo 223 da Reforma realmente coloca questões importantes ao empregador, se analisarmos a partir da perspectiva de um trabalhador LGBT. Mas a barganha, o *pinkwashing*, não só desvela a contradição aparente, como também, somado às contribuições analíticas já desenvolvidas, mostram que a realidade social não pode ser representada por uma balança com dois pratos, um cultural e o outro econômico, o que reitera a manifestação do reconhecimento enquanto meramente cultural, um “crime à identidade”.

Tenho uma última conta teórica a prestar antes de encerrar as reflexões deste capítulo. Consideramos, sem mais senões, que o “jogo-identidade” que trazemos com Foucault (2018) não é outra coisa que não a afirmação por outros meios (outras táticas) da rebelião contra as mesmas velhas imposturas, a ditadura dos normais<sup>33</sup>. Nesse sentido, compreende-se o

---

<sup>33</sup> "Abaixo a Ditadura dos Normais!" Por Guy Hocquenghem: Para nós, a luta de classes passa também pelo corpo.

identificar-se também enquanto construção de regimes políticos de justificação que, recuperando os sentidos estruturais de sua manifestação, servem para riscar o chão e definir caminhos comuns de justiça entre grupos. Mas, nesse sentido expresso, o identificar-se diz mais sobre a delimitação de um inimigo comum do que da determinação de uma identidade enquanto estabilidade. Confundir meio com fins, afirmar um essencialismo estratégico é a armadilha que se deve evitar na busca por reconhecimento. O caminho inverso é o de reafirmação da biopolítica neoliberal e da normalidade gay, relação que iremos melhor desenvolver ao longo dos próximos capítulos.

O mesmo artigo de Nogueira (2009) que trazemos para descrever os processos de adoecimento comuns no trabalho no teleatendimento termina concluindo que, quanto à incorporação das mulheres ao setor, destacam-se dois pólos que se articulam dialeticamente: o setor inclui parcialmente setores que antes estavam fora do mercado formal de trabalho, compreensão que estendemos para pensar a realidade do trabalhador LGBT, que representaria o polo positivo, ao mesmo tempo que, o polo negativo manifesta-se pelas condições gerais de intensificação da precarização no setor. Ao artigo de 2009, momento em que a crise econômica de 2008 ainda não se fazia sentir com intensidade no país, olhando desde 2021, pode-se acrescentar: a relação entre incorporação e precarização no pós-Reforma trabalhista de 2017 tensiona ainda mais a relação entre esses dois polos.

O Artigo 223 deve ser considerado dentro dessa mesma chave: manifesta a extensão de formas de reconhecimento das pautas LGBT ao mundo do trabalho, o que é fundamental do ponto de vista do trabalhador LGBT, como manifestaram meus entrevistados. No entanto, a igualdade perante a lei nem sempre é acompanhada de igualdade perante a vida. A expansão do reconhecimento LGBT representado pelo artigo 223 ao se dar em articulação às condições gerais de desmonte trabalhista representadas pela Reforma, compromete materialmente as condições de manifestação das identidades que busca cobrir. O rebaixamento das condições de reprodução da vida do trabalhador implicadas na reforma trabalhista afeta de forma particular LGBTs.

A gestão neoliberal da diversidade tende a manifestar-se enquanto homonormatização, como veremos, utilizando das fronteiras de identidade por si produzidas e reproduzidas para

---

O que significa que nossa recusa em suportar a ditadura da burguesia está libertando o corpo dessa prisão, que durante 2 mil anos de repressão sexual, de trabalho alienado e de opressão econômica foi sistematicamente fechado. Então, não existe nenhuma possibilidade de separar nossa luta sexual e nosso combate cotidiano pela realização de nossos desejos, de nossa luta anticapitalista, de nossa luta por uma sociedade sem classes, sem mestre, nem escravo. (...)

intensificar cisões, formas de competição e reconhecimento reificadas, em acordo com os ajustes trabalhistas “modernizadores”. Nesse contexto de flexibilização trabalhista, de homonormatização, pode-se pressagiar que é mais provável que o conjunto da classe trabalhadora formalizada (os heterossexuais e os LGB incorporados) irmane-se a condições de trabalho de pessoas trans (4% apenas alocadas na formalidade, segundo os dados<sup>34</sup>), do que dessas avançarem significativamente no sentido da formalização, mesmo com a ampliação de formas jurídicas que garantam o reconhecimento de suas identidade de gênero no mundo do trabalho, sobretudo frente ao contexto de avanço do neoliberalismo e neoconservadorismo evangélico.

Se as coisas não iam bem quanto à empregabilidade para Regina, bacharela em Direito, com extensa experiência profissional em diversos ramos, imagine para a grande maioria dessa população. Segundo a ANTRA<sup>35</sup> (2007), 57% da população trans não concluiu nem mesmo o ensino fundamental, e apenas 0,02% conseguiu, apenas recentemente, entrar em cursos superiores. A ANTRA afirma que a entrada e manutenção de travestis e transexuais nas instituições de ensino foi facilitada pela conquista do direito ao uso do “nome social”, regulamentado em nível federal pelo Decreto n. 8727 de 28 de abril de 2016, embora vários estados brasileiros tenham antecipado a possibilidade de uso de nome social em instituições de ensino e saúde (ANTRA, 2007, p. 50). Essas taxas ajudam a explicar a condição de prostituição quase compulsória a que estão submetidas as pessoas trans – 90% de pessoas trans são profissionais do sexo. As CTAs, por sua condição de invisibilidade, por seu atendente poder “esconder-se” atrás da linha, é um dos setores que têm se beneficiado dessa desvantagem estrutural das juventudes LGBTs para incluí-la em seus postos de trabalho.

Frente ao desmonte das condições de trabalho, ao enfraquecimento das esquerdas e sua pouca habilidade em tratar as questões LGBT, avançam poucos direitos conquistados pela população nos últimos anos, os quais parecem pequenos “prêmios de consolação”. Desse modo, antes mesmo de se consolidarem, passam a ser vilipendiados. O *pinkwashing* das empresas – e dos direitos LGBT no mundo do trabalho em geral – segue sendo a cenoura na frente do cavalo, aquela que o anima a manter seu trote sem desvios, seguindo um caminho que não é o seu, mas o da realização do seu trabalho. Frente a essa realidade, empreender, como propõe Regina em

---

<sup>34</sup> Disponível em: <<http://g1.globo.com/globo-news/jornal-globo-news/videos/t/videos/v/apenas-4-das-pessoas-trans-tem-trabalho-formal/8110076/>>. Acesso em: 10 out. 2019.

<sup>35</sup> A Associação Nacional de Travestis e Transexuais (ANTRA), é uma rede nacional que articula em todo o Brasil 127 instituições que desenvolvem ações para promoção da cidadania da população de Travestis e Transexuais, fundada no ano de 2000, na Cidade de Porto Alegre.

sua mandata, aparece como um farol a esse público, o que, antes de ser um princípio, é um efeito dessa conjuntura ampliada.

## 2. OS LGBT VÃO AO SINDICATO

O ano de 68 brasileiro encontrou-se numa esquina com a faceta mais dura da “contrarrevolução preventiva” permanente da nossa história recente. As lutas estudantis, as greves operárias, os grandes atos de rua tiveram de aprender a seguir resistindo, mesmo em condições tão severas. A crise do petróleo dos anos setenta desmobilizou o bloco de classe que dava sustentação ao regime, uma abertura “lenta, segura e gradual” iniciava-se. Nesse contexto, organiza-se o primeiro jornal de circulação autointitulado feminista, o *Nós mulheres* (1976), e, ainda, um dedicado às identidades não centradas na heteronormatividade, *O Lampião da Esquina* (1978). Os editoriais seguirão atuantes até inícios de 1980.

Meses após o lançamento de *O Lampião*, decorreu a formação do primeiro grupo organizado de sexualidades dissidentes, o grupo *Somos*. Naquele mesmo ano, o movimento operário e o novo sindicalismo davam novo respiro às lutas de combate à ditadura. Esse é o contexto do primeiro encontro do movimento gay organizado (como à época era ainda denominado) com a classe operária, como destaca editorial de 79 do jornal (figura 1), em cobertura especial da greve do ABC.

Figura 1 – Capa do editorial de 1979 do jornal ‘O Lampião da Esquina’



O editorial em questão, embora de tom bastante bem humorado, com foto de Lula da Silva de bermuda deitado em um pufe onde se perguntava “Lula: além de tudo um símbolo sexual?”, denota uma outra faceta sem nenhum humor quando deixa clara a invisibilidade dos LGBT no interior do novo sindicalismo. Segundo Schmidt (2018), com base no mesmo editorial, muito embora diversos relatos afirmem a presença de diversos LGBTs no trabalho industrial, na luta sindical, Lula da Silva é taxativo quanto a esses operários no interior do movimento: “não conheço”. Schmidt (2018), ainda analisando a afirmação, pondera que poderia ser fato o desconhecimento por parte do líder político, porém a fala diz, fundamentalmente, de uma “invisibilização forçada dos ‘homossexuais’ na classe operária” e uma “miopia” do líder sindical no trato da questão. No entanto, não se trata apenas de um problema “ótico”, segundo segue Schmidt (2018), mas também e fundamentalmente um problema político:

A Lula, que então construía a sua liderança e a sua visibilidade para além das fronteiras do Sindicato dos Metalúrgicos e do ABC, não interessava fazer ver experiências que poderiam desmoralizar a luta dos trabalhadores aos olhos da sociedade mais ampla, desestabilizando valores e padrões morais compartilhados por diferentes classes sociais. Afinal, de acordo com essa perspectiva, “desvios sexuais” eram incompatíveis com as imagens de luta e abnegação que suscitaram, ao mesmo tempo, admiração e temor em relação ao novo movimento sindical (SCHMIDT, 2018, p. 36).

A reconstituição desse acontecimento denota a quais custas o projeto PTista buscava se consolidar enquanto alternativa na sociedade civil. No entanto, e apesar de tudo isso, o grupo *Somos* persiste na sua tentativa de articulação política com o movimento sindical, que despontava enquanto alternativa à esquerda ao bloco de classe representado pelo então MDB – o que expressa uma preocupação classista no interior do movimento. Em abril de 1980, realizou-se em São Paulo o “Primeiro Encontro Nacional de Grupos Homossexuais Organizados”. Oito agrupamentos compunham o encontro, vindos de partes diversas do país, segundo Green (2000). O encontro, no entanto, terminou com mais um racha: militantes vinculados à insurgência socialista, organização de orientação trotskista, tensionava o encontro por deliberações no sentido de compor o ato de primeiro de maio em apoio a luta operária. A polêmica terminou por implodir o evento (figuras 2 e 3).

**Figura 2 - Os LGBTs vão ao sindicato I**



Ato do dia do trabalhador de 1980. Na foto, Comissão de homossexuais pró-1º de Maio racha do I EBHQ - I Encontro Brasileiro de Homossexuais.

**Figura 3 - Os LGBTs vão ao sindicato II**



Ato do dia do trabalhador de 1980. Na foto, Comissão de homossexuais pró-1º de Maio racha do I EBHO - I Encontro Brasileiro de Homossexuais. <sup>1</sup>

Esse pano de fundo mais geral de encontro entre as lutas LGBT e o movimento operário no Brasil está na raiz da integração desprivilegiada dos setores heterodissidentes aos sindicatos e, ao mesmo tempo, do destino que os movimentos tomariam durante a década de 1990. Esses movimentos seriam tragados pelo projeto de poder petista e fortemente abatidos pelo impacto do HIV/AIDS, que impunha nova agenda política aos militantes. Ao longo das décadas seguintes, segundo Toitio (2016), a luta LGBT se confunde com a luta contra o vírus, levando a um quase abandono da luta política no campo da luta de classes e das pautas que girassem em torno do trabalho.

Nesse sentido, a expansão de políticas que buscaram afirmar o lugar do LGBT no mundo do trabalho, desenvolvidas nos últimos anos, processo possibilitado por todo esse processo de luta anterior, encontra-se com o neoliberalismo à brasileira e a plena deterioração do já frágil arcabouço social de proteção ao emprego. O peso da opressão histórica consolida a incorporação desprivilegiada desse setor específico da juventude ao mercado de trabalho, ao mesmo tempo em que as “costas viradas” do movimento operário para as pautas dos LGBT permitem um melhor manejo do mercado no sentido de operacionalizar em seu benefício essa cisão no interior da classe trabalhadora, e intensificar as formas de precarização do trabalho, como temos afirmado até aqui.

Adiante, desenvolvemos essas reflexões por meio das experiências dos teleoperadores da TeleMaf e sua relação com o sindicato que representa a categoria, o Sintetel, buscando apresentar, tanto os limites da lógica sindical instaurada no momento do relato trazido, quanto apresentar as tensões entre movimento LGBT e movimento sindical.

## 2.1. O SINDICATO VAI AOS LGBTS

O setor de teleatendimento maneja a relação entre desemprego crescente, sobretudo entre os segmentos mais jovens da sociedade, com o crescimento da informalidade para apresentar-se enquanto uma alternativa a esse contexto. Apesar das conhecidas condições precárias que representa a atividade, ela é formalizada e não exige experiências anteriores de trabalho. Na TeleMaf, essa relação é ainda mais interessante. Os teleatendentes, comumente terceirizados<sup>36</sup>, na empresa pesquisada fazem parte da sua folha de pagamento e, mais, contam

---

<sup>36</sup> Para se ter uma dimensão da importância do setor no incremento dos dados globais de terceirização no país, segundo dados do IPEA de 2018, “dos quase 12 milhões de terceirizados, cerca de 29,5% (ou 3,49 milhões)”, “seconcentram em apenas três códigos Cnae - Classificação Nacional de Atividades Econômicas -, nos quais

ainda com inúmeros benefícios incomuns ao emprego no setor, o que é fato pouco usual no setor.

De acordo com Stein e Zylbertjn (2017), o diferencial global entre os salários de terceirizados e de contratados próprios das empresas é de “-3,6 %”. No entanto, esse diferencial atua de forma bastante heterogênea entre as diversas categorias: no setor de telemarketing, observamos um “diferencial negativo para os terceirizados” de “-9% no salário mensal”, o “maior diferencial”, entre as categorias analisadas. Desse modo, um dos fatores que explicariam “por que um terceirizado aceitaria ganhar menos”, seria “uma diferença no poder de barganha do trabalhador”.

Talita conta, empolgada, sobre os diversos benefícios que a empresa oferecia aos atendentes: “tinha assistência odontológica, médica, seguro de vida, tinha desconto no seguro do automóvel, e, se eu quisesse fazer, residencial. Se eu quisesse fazer, tinha desconto em quaisquer serviços deles”, além de “vale transporte, vale alimentação, vale refeição...”. O salário, no entanto, é abaixo do piso da categoria de operadores de telemarketing, justamente por ser CLT, se equivalendo ao salário mínimo – atualmente o salário mínimo está fixado em R\$1.100.

O sindicalismo típico do setor de teleatendimento se expressa pela capitulação do novo sindicalismo da década de 1980 durante o processo de abertura democrática e que não logrou, segundo Antunes (1995), uma saída efetiva para a estrutura verticalizada e corporativa sindical brasileira. Apesar de seu impacto no cenário político à época (contexto de grande crise econômica e arrefecimento das lutas sociais no mundo), com elementos de combatividade e auto-organização que ameaçavam a transição pactuada, não houve uma reconfiguração estratégica do movimento sindical em geral, se mantendo atrelado à esfera do imediatismo político, uma luta defensiva permanente cuja lógica desembocaria no chamado “sindicalismo de resultados”, já quando do avanço das políticas neoliberais na década de 1990 (ANTUNES, 1995). Esse momento de transição democrática encontra-se com o processo de ampliação a nível mundial do novo modelo de acumulação capitalista pautado no toyotismo, que cria novas pressões externas quanto à “adequação” da nossa força de trabalho – que podem bem ser observadas desde a dinâmica do setor de teleatendimento.

O sindicato que representa os trabalhadores da empresa pesquisada é o Sintetel, subseção alocada na cidade de Ribeirão Preto-SP. Rombaldi (2007), em estudo sobre as transformações

---

estão incluídas principalmente atividades de conservação e limpeza, vigilância e teleatendimento.” (IPEA, 2018, p. 57), despontando enquanto os setores que mais operam por meio de contratos terceirizados no país.

ocorridas no referido sindicato desde o marco da privatização do sistema Telebrás (1998), analisa uma nova “lógica de ação” que se desenvolve em consonância a esse contexto. Segundo o autor, após esse período, o sindicato passa a focar a ampliação dos postos de trabalho, sufocando demandas quanto à qualidade do emprego: “cláusulas referentes à produtividade e à participação nos lucros e resultados, bem como a concessão de abonos”, passaram a determinar as negociações, o que representou a aplicação de “um critério variável de remuneração” (ROMBALDI, 2007, p. 93), dificultando os acordos coletivos. As demandas de curto prazo – seguindo a lógica do sindicalismo de proposição, consonante com a radicalização das políticas neoliberais, como aponta Boito Jr. (1997) –, desse modo, tomaram o lugar de um projeto político mais amplo, que poderia ser representado por pautas de estabilidade no emprego, plano de carreira, gratificação por tempo, que passaram a ser secundárias, embora sejam fundamentais em um setor em que a estabilidade é uma questão fulcral como o teleatendimento.

Nesse arranjo, segundo Braga (2012), as pautas em torno do aumento de salários “predominam sobre os direitos sociais”, adotando um modelo de “sindicalismo cidadão”, reduzindo drasticamente o número de greves no setor, colocando a categoria em uma posição passiva frente ao processo de privatização, registro da década de 1990, mas também em relação às demais regulamentações que incidiram posteriormente ao marco da regulação do trabalho de teleoperador, como a Lei Geral de Telecomunicações (1997). Esses processos de ataques ao setor, acompanhados passivamente pelo sindicato, levou a um aumento exponencial das contratações no setor – e do lucro das empresas. Sobre o impacto das privatizações e da regulamentação das telecomunicações, Nogueira (2009) nos diz:

[...] Em 1997, existiam cerca de 151 mil trabalhadores no segmento de telemarketing, o ano de 1999 foi o de maior crescimento do setor, quando foram contratados 90 mil novos profissionais, um avanço de 46,15% em relação a 1998. Nos anos seguintes, a elevação se mantém, porém em menor intensidade, mas, mesmo assim, aumentou acima de outros setores da economia. Em 2000, a oferta de vagas na área de call center subiu 29,82% e, em 2001, o crescimento foi de 21,62%, empregando 450 mil operadores nesse período. Já 2002 foi um ano de apenas 3,3% de elevação, totalizando 465 mil postos de trabalho. Em 2003, esse mercado aumentou cerca de 7,5%, totalizando aproximadamente 500 mil empregos, segundo a ABT. E, em 2004, o número subiu para 525 mil, sendo que era esperado para o fim de 2005, 555 mil pessoas empregadas no setor, o que confirma, de acordo com as pesquisas, que esse segmento é uma das principais portas de entrada da jovem trabalhadora no mercado de trabalho (NOGUEIRA, 2009, p. 189-190).

Ainda segundo o DIEESE (2009), em seu balanço dos dez anos da privatização do setor de telecomunicação, 70,5% dos que trabalhavam no telemarketing eram mulheres e, segundo dados de 2007, 80% dos empregados possuíam até 29 anos, ou seja, trata-se de um segmento que incorpora massivamente mulheres e jovens. Ainda segundo Ruy Braga (2014), os números

de trabalhadores do telemarketing continuaram a aumentar nos anos seguintes: em 2012, segundo dados trazidos pela Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), 1,4 milhão de trabalhadores estavam empregados no telemarketing, tendo as empresas Atento e a Contax enquanto lideranças do setor (BRAGA, 2014, p. 49).

Ainda em revista aos dados levantados mais recentemente pela ABT, poder-se-á reiterar a afirmação de que o setor de telecomunicação, desde a década de 1990, apresenta tendências gerais para ser um dos principais empregadores do setor de serviços. Em 2016, 1,5 milhão passaram a ser empregados formais do setor, com cerca de 65 mil cursando ensino superior. Esse dado serve de base para a retórica de ascensão social por meio dessas ocupações. Ainda sobre dados relativos ao setor, destaca-se a criação de 73 mil novos empregos entre 2012 e 2016 e um aumento de R\$ 261 milhões na arrecadação em impostos federais (ABT, 2017a). Vejamos com base nos relatos dos trabalhadores da empresa, como são suas considerações sobre o contato com o sindicato que os representa.

Segundo Enrique, o principal contato que teve com o sindicato foi no momento de seu ingresso. Em seu relato, em seguida à contratação, dois dias de “integração” eram promovidos no sentido de apresentar a empresa, momento do qual também participava o sindicato, promovendo troca de informações gerais sobre direitos e regulamentações do trabalho, além do estabelecimento de um primeiro contato. Para além desse momento, em duas outras ocasiões durante o ano, representantes do sindicato apareciam para “consultar” a categoria, geralmente quanto à política de participação de lucros anual da empresa. Outros contatos, para além dos descritos, se davam apenas de forma mais pessoalizada e informal por meio dos canais de contato com o sindicato. Esse contato era, segundo Enrique, “satisfatório”, desde as experiências que vivenciou na empresa.

Um elemento sobre a dificuldade de comunicação entre a categoria e o sindicato nos chama a atenção: a divisão dos funcionários em diversos turnos é um fator que sobremaneira cria obstáculos à articulação da categoria. Quando da ida do sindicato à empresa, segundo relato de Breno, “eles chamavam uma, ou duas, às vezes, no máximo, três, quatro pra descer lá e participar da reunião” aleatoriamente, comumente, pessoas de setores diferentes. Como a empresa se organiza por meio de “um rodízio muito grande de gente entrando e saindo”, apesar da orientação sindical para que esses atendentes escolhidos transferissem as informações aos demais, isso fica muito dificultado, como o relato ajuda entender: “só que essa pessoa que, vamos supor, entra ali às 8h e sai às 14h30, 14h20, ela não tem contato com uma pessoa que entra às 15h, e como que ia passar uma informação? Como ia fazer esse esquema de telefone sem fio?”, e de fato, não faziam. Segundo Breno, o sindicato “pra mim não foi de nada”.

Ao relato de Breno sobre o problema de comunicação causado pelos diversos turnos em que a empresa se organizava, se soma a fala de Willian, que diz ter participado de uma dessas reuniões sem considerar que esse contato, no entanto, tenha sido relevante. Breno traz ainda uma outra desconfiança da equipe de funcionários com o sindicato. Segundo seu relato, a taxa sindical não incidia sobre os salários dos atendentes. Quem arcaria com essa remuneração seria a própria empresa, o que gerava uma grande desconfiança por parte dos funcionários: “(...) o sindicato aceitava tudo que a TeleMaf fazia”, e prossegue “(...) o que a gente comentava entre a gente do teleatendimento era que ele era vendido da TeleMaf”. Se a TeleMaf quem paga, pergunta Breno, “eles iam bater de frente com a TeleMaf, por quê?”. A afirmação de meu entrevistado não é factível, segundo entrevista com o sindicato, o que, de qualquer forma, não deixa de evidenciar o nível de desconfiança na representação sindical.

No entanto, ao menos um relato traz um momento de tentativa de enfrentamento do sindicato em relação à empresa: Willian diz que, no segundo semestre de 2017, momento em que a crise na empresa já se fazia sentir no cotidiano, “eles queriam que a gente paralisasse”. Segundo nos conta, ao chegar na empresa, a situação já estava se encerrando, mas, algumas horas antes, alguns membros do sindicato tentavam convencer os funcionários a não entrarem na empresa para cumprir seus turnos. Segundo Willian, a reivindicação central era salarial, no entanto a ausência de articulação anterior<sup>37</sup>, a inexistência de espaços de auto organização dos teleatendentes, somadas ao pânico das demissões comuns no setor, não possibilitou o engajamento dos atendentes, que seguiram sua rotina de trabalho. Por fim, frisa: “eles nunca mais apareceram”.

Os relatos obtidos sobre a relação sindical reafirmam as análises desenvolvidas por Rombaldi (2007), no entanto, como mencionado, o contato dos meus entrevistados com o referido sindicato foi casuístico. Não conseguimos, por meio das entrevistas de campo, avançar em uma análise que desse conta de trazer o olhar sindical sobre o trabalhador LGBT no setor, dada a ausência de experiências dos interlocutores com o Sintetel. Em todas as entrevistas, no entanto, foi salientado que seria importante poder contar com a presença do sindicato no trato dessas questões, bem como de ter uma representação sindical LGBT. Não chegaram aos teleatendentes com que pude dialogar as ações que a Sintetel vem desenvolvendo nesse sentido.

---

<sup>37</sup> Com efeito, Galvão (2007) destaca que, segundo a lógica neoliberal incorporada, em maior ou menor grau, pelos sindicatos brasileiros, a segmentação e a fragmentação dos trabalhadores são tomadas como dadas. Nesse sentido, são priorizadas atuações institucionais localizadas, de certa forma acomodadas ao cenário político mais geral e afastadas das bases impactadas pelas reconfigurações no mercado de trabalho com vistas à flexibilização.

Enviei, ao longo dos dois anos dessa pesquisa, três e-mails para a subsede de Ribeirão Preto (SP), que é responsável pela cobertura da cidade da que nos dedicamos a estudar, e dois para a central estadual do Sintetel. Nenhum deles foi respondido. Algumas tentativas de contato por telefone também falharam. Em uma tarde de janeiro deste ano (2021), em meio ao caos pandêmico, resolvi pegar uma carona com um amigo que seguia em direção a Ribeirão Preto e bater na porta do sindicato. O sindicato, alocado no centro da cidade, permanecia aberto em turno reduzido, atendendo apenas no período da manhã, por conta das restrições sociais impostas pelo vírus. O diretor da subsede não se encontrava presente no momento em que cheguei, o que não permitiu nosso encontro, mas consegui, em contato com as secretárias, seu número de *WhatsApp*. José Roberto, o diretor, ao receber minhas mensagens, me retornou em uma ligação. Conversamos rapidamente, ocasião em que pude explicar sobre minha pesquisa e o que buscava em contato com o sindicato. José Roberto não se sentia confortável em falar dessa “questão específica”, podendo apenas me oferecer panoramas gerais do quadro do trabalho no setor. No entanto, se comprometeu em me colocar em contato com quem poderia fazê-lo.

Dois dias depois, José Roberto faz novo contato e me coloca em contato com Edna, Secretária da Mulher da Fenattel (Federação Nacional dos Trabalhadores(as) em Telecomunicações), Secretária Adjunta da Mulher da UGT (Central Sindical - União Geral dos Trabalhadores(as)) e Diretoria de Teletendimento e suplente da executiva do Sintetel. Edna é trabalhadora da ATENTO desde 2003 e, desde 2007, está em dispensa sindical para cumprir as atribuições dos postos que representa. Ela ainda é bacharel em estudo interdisciplinar em Ciências do Trabalho pela Escola DIEESE de Ciências do Trabalho, onde entregou TCC com reflexões sobre o trabalho nos telemarketing – o título de sua pesquisa: “Riscos psicossociais e as negociações coletivas no setor de teletendimento”.

Agendamos nossa conversa para a semana seguinte, quando Edna estaria menos atarefada, por meio de uma chamada no *Meet*. O roteiro da entrevista buscou se restringir à questão específica do trabalhador LGBT no setor, a fim de não se perder em outros assuntos, usando como base as entrevistas que havia desenvolvido com os teleoperadores da TeleMaf. Edna começa a entrevista referindo-se a um levantamento estatístico feito quanto à população LGBT e apresentado a seguir, e relatando as dificuldades que encarar esse mapeamento traz: “É um público muito misto, então não dá, a gente não consegue quantificar”, em sua experiência como teletendente e agora nas diretorias dos referidos sindicatos, falar que “50%” dos trabalhadores nos teletendimento são LGBT seria pouco, “o número vai ser sempre maior”. Em sua percepção, que não pode ser corroborada pelos dados disponibilizados pelo sindicato

como veremos, “talvez 65% desse pessoal que está no *call center* hoje tenham identidade de gênero, no caso de homossexuais, bissexuais e enfim”. Essa quantificação é, segundo Edna, um dos objetivos de sua gestão, embora siga afirmando ao longo de toda a entrevista que “a gente nunca vai ter esses números exatos”.

Apesar dessas dificuldades quantitativas manifestadas, Edna mostra-se otimista quanto ao trabalho de inclusão feito pelas centrais de teleatendimento e pela representação sindical. Segundo a entrevistada, o Sintetel tem cerca de “50 representantes sindicais, ou nem isso” no estado, entre eles “uns 10 ou 15 gays, seja homem ou mulher”, além de “Bernardo” homem trans recém empossado. Já nas empresas, segundo Edna, a realidade de diversidade vivida pelo teleatendente faz com que ele experiencie um ambiente como o mundo deveria ser, um lugar de “respeito”, “pluralidade” e “reciprocidade”:

A realidade de quem trabalha hoje no call center é exatamente uma só: você trabalha dentro de um espaço onde você divide com vários credos, várias religiões, várias etnias, várias, de gênero... Isso faz com que a gente viva a mundo exatamente da forma que deveria ser, com essa questão do respeito, da pluralidade, com a questão da reciprocidade. Porque, dentro do call center, eu conheci várias mulheres, por exemplo, que elas eram até então hétero e depois se assumiram homossexuais. Homens também, tá? Não é diferente para os homens, a mesma coisa. Só que muitos que procuram esse setor já tem a identidade definida na concepção deles. Então... (Edna, Representante sindical)

Pode-se inferir da fala de Edna que, tanto a representatividade manifesta no chão do teleatendimento, quanto sua manifestação na representação sindical favorece a livre manifestação das identidades sexuais e de gênero dos teleatendentes, a qual deveria ser a regra nos demais espaços sociais em que convivemos. De fato, Enrique, logo na abertura desse capítulo, diz que o teleatendimento foi um espaço onde ele sentiu-se amparado – e aqui, meu entrevistado diz apenas da solidariedade entre seus colegas teleoperadores LGBT – para “sair do armário”, como relata. No entanto, nem Enrique, nem outro entrevistado qualquer, tomou sequer conhecimento da representação LGBT da empresa, o que de fato impossibilita qualquer reconhecimento quanto a essas medidas. Os relatos de constrangimentos e assédios por parte dos supervisores tampouco podem afirmar que haja, de fato, um ambiente institucional que possibilite a manifestação dessas identidades. A ausência de campanhas, ações, formações, canais específicos de denúncia no interior da empresa tampouco corroboram as afirmações de Edna.

Perguntada sobre a relação entre inclusão da população LGBT e a invisibilidade típica

do setor, Edna não concorda que reitere barreiras sociais de preconceito, inclusive considerando que esse contato digital, do outro lado da linha, na verdade, ajuda o trabalhador a fazer seu trabalho. O contato por telefone evitaria ao atendente ter que ficar discutindo sua identidade sexual e de gênero com o cliente que não perceberia esse aspecto de sua identidade em uma ligação portelefone:

Se eu sou gay, eu consigo me expressar com a necessidade do atendimento, sem precisar ficar discutindo qual é a minha opção sexual. Então, algumas pessoas se sentem, realmente, [...] não vou nem colocar como uma questão “confortável”, mas eu acho que as pessoas se sentem menos inibidas nesse aspecto. Eu acho que o telefone acaba ajudando bastante, e aí ele consegue fazer o trabalho dele. (Edna, Representante sindical)

No entanto, desde a percepção do trabalhador LGBT existe um “fio desencapado” nesse contato telefônico que tornaria o teleatendente possivelmente indistinto, um nome-signo masculino associado a um tom de voz feminino rompe essa ideia de atendimento impessoal e indistinto que compõe o teleatendimento. As agressões comuns ao teleatendente em geral, ao somar-se a esse “fio desencapado”, intensificam as condições de tensão no trabalho e, portanto, o trabalho emocional do operador LGBT.

Entretanto, o otimismo de Edna não é cego: ao longo de nosso diálogo ela me apresentou diversas situações que teve que intermediar nos últimos anos relacionadas à população LGBT. Logo que assumiu a pasta, sua primeira intermediação foi um caso de sorofobia. Um jovem gay, positivo para HIV, tendo sua vida privada exposta por uma rede de fofocas na empresa, passou a ser constrangido pela situação. Segundo me narra Edna, seus companheiros de teleatendimento reivindicavam poder não se sentar ao lado do atendente durante o trabalho. Edna estupefata me diz: “aí eu choquei, né? Falei assim: ‘nossa, mas quanto soropositivo a gente não senta no nosso dia a dia e ela não quer sentar’”. Quanto à resolução do conflito, conta:

Não falei com o rapaz na época porque achei que isso ia acabar o chateando ainda mais psicologicamente. Eu falei com a empresa e aí nós tratamos. A empresa achou de extremo mal uso do senso de responsabilidade, de cidadania, o fato desse grupo não querer sentar ao lado desse soropositivo. E aí, na verdade, o desdobramento... Porque assim, o sindicato não entra em contato para cortar a cabeça de ninguém. Mas a gente pediu para que fosse orientado esse grupo de trabalho em específico porque eles não poderiam, eles estavam cometendo um crime. Eles deveriam ter noção do crime que eles estavam cometendo quando eles entraram em contato conosco pedindo simplesmente para a gente tirar o rapaz de lá. Não foi isso que foi feito, o rapaz foi mantido lá. A empresa entrou com correção de conduta, que é o que nós falamos no meio sindical, tanto para operador, supervisor, gerente. Qualquer que seja o nível hierárquico, nós entramos com pedido de correção de conduta. (Edna, Representante sindical)

Embora Edna expresse a indignação com a postura “criminosa” das teleatendentes, conta que as ações sindicais frente a situações comuns de opressão como essa buscam todas ser resolvidas por meio de “termo de correção de conduta”. Segundo ela, a resolução é encaminhada dessa forma porque ela “enquanto sindicato” tem que representar “aquele trabalhador que ofendeu e aquele que foi ofendido”. Edna se refere a um TAC – termo de ajustamento de conduta –, medida que parece mais adequada já que busca resolver a questão colocada fora de uma perspectiva punitivista penal, se pensarmos que um caso como o de sorofobia relatado, manifesto em forma de discriminação no ambiente de trabalho, pode ser enquadrado juridicamente tanto civil quanto criminalmente.

No entanto, destaca-se, as TAC vêm avançado enquanto forma de “justiça alternativa” a fim de substituir a jurisdição, a litigância dentro do Estado, em nome da celeridade processual. No entanto, ao não estender o conflito ao campo da luta política, e ao judiciário, deixa-o ao arbítrio das partes, podendo afirmar assimetrias entre elas, e, assim, reforçar uma lógica de resolução de conflito inserida numa retórica de “negociação”, comum à forma-empresa neoliberal. As TAC hoje funcionam apenas a nível da esfera civil, mas tendem a se estender à esfera trabalhista com o fim dos acordos coletivos e os ataques à justiça do trabalho.

No entanto, há poucos e improváveis elementos em nosso campo que afirmem a efetividade dos termos de ajuste de conduta na condução das questões de opressão LGBTfóbica no setor. Nenhuma ação formativa que buscasse ampliar a discussão aos demais operadores, ou transformar o episódio vexatório em avanço nas condições de reconhecimento no trabalho, foi fomentada pelo sindicato ou pela empresa estudada, tampouco qualquer iniciativa que incentivasse a auto organização do setor no sentido de trazer essas pautas específicas ao radar do sindicato. Assim como meus entrevistados atestam essas ausências, Edna não teve nenhum exemplo nesse sentido para me apresentar. Essas contribuições levam ao entendimento de que o Termo de Ajustamento de Conduta vem operando por meio de admoestação individual, o que tampouco cumpre qualquer papel formativo. Resolver os conflitos de forma individual também representa reafirmar o individualismo que é base da lógica neoliberal.

Outros casos narrados em nossa conversa de mais de 1 hora e 30 minutos foram encaminhados do mesmo modo segundo minha entrevistada. A esses diversos casos e às dificuldades de intermediar os conflitos, Edna adicionou um fator extra de dificuldade em relação à detecção de casos de opressão LGBTfobia e suas possíveis resoluções. Segundo Edna, o *home office* – cada vez mais comum no setor desde a Reforma Trabalhista de 2017, e no contexto da nossa entrevista, intensificado pela pandemia – “pode ser muito válido” para “algumas categorias”, “para alguns grupos de pessoas”, mas “não em geral”. Segundo ela, o

trabalho do teleatendente em modalidade *home office* dificulta averiguação de possíveis opressões e assédios, seja no contato com os clientes, seja nas reuniões e contatos virtuais entre supervisores:

*O home office, na verdade, era algo que, assim, no meu ponto de vista, é para algumas pessoas, para algumas categorias, para algum grupo de pessoas pode ser muito válido. Mas não em geral. [...] Por isso que eu falo: a questão do home office hoje é uma questão que agride um pouco as relações de trabalho e isso tem trazido aí dentro desse contexto principalmente, fica tudo muito velado. Não dá para a gente identificar situações por exemplo, de assédio, ou opressão, porque tudo vem via online. (Edna, Representante sindical)*

Edna, no entanto, segue dizendo que caminhar na segurança jurídica do *home office* é a batalha que o sindicato trava no momento, impactado pelo aumento da modalidade no setor, devido às circunstâncias de isolamento social. Essa reivindicação expressa por Edna adequa-se às “demandas de curto prazo” da “nova forma de ação sindical”, apontadas por Rombaldi (2007). Cabe ainda um destaque quanto ao *home office* no tocante ao trabalhador LGBT, manifesto na complexa relação que esses sujeitos desenvolvem com a economia moral das famílias nucleares: esses espaços de convivência, para um jovem LGBT, muitas vezes não são confortáveis e acolhedores, o que sobrecarregaria ainda mais suas atividades de teletrabalho.

Edna segue a entrevista dizendo ser muito difícil engajar os atendentes LGBT na luta sindical e que o contato presencial é fundamental para que o sindicato tome contato com suas demandas. Segundo a entrevistada, a referida cláusula específica voltada aos direitos LGBT do acordo coletivo surgiu “depois de algumas reuniões que nós realizamos” dentro do local de trabalho, no “trabalho de composição de pauta” com a base do sindicato “veio esse pleito”. Esse contato, segundo segue, é fundamental para a atuação do sindicato quanto a essas pautas:

**Edna** - Eles fizeram essa... essas cláusulas em específico elas surgiram depois de algumas reuniões que nós realizamos dentro do local de trabalho. É o que nós chamamos de “composição de pauta”. Então, quando nós tivemos uma reunião de composição de pauta, veio esse pleito.

**Entrevistador** - Qual pleito?

**Edna** - Dessa extensão aos companheiros e companheiras homoafetivos. À partir dali que a gente conseguiu incluir, abraçar, porque as empresas, tendo ali a questão do bom senso das empresas em tratar esses temas, eles aceitaram de pronto e a gente conseguiu incluir dentro das nossas convenções de telemarketing especificamente e a gente tem melhorado cada vez mais com os pleitos que eles solicitam. (Edna, Representante sindical)

Sobre trabalhadoras e trabalhadores trans, Edna conta o mesmo: as ações foram todas, segundo seu relato, desenvolvidas na composição de pautas com a categoria. Uma delas foi a inclusão da questão trans na representatividade do “8 de março”, dia internacional da mulher.

Outra mudança foi a troca do nome da “Secretaria da Mulher” para “Secretaria de Assuntos de Gênero”, buscando abarcar outras manifestações de identidade de gênero que excedam o feminino. Quanto à importante questão do banheiro, quando pensada desde a realidade de trabalho de uma pessoa trans, Edna nos conta que a política do sindicato foi, até pouco tempo, de criação de um terceiro banheiro, um banheiro sem gênero voltado particularmente a população trans dessas empresas. A ideia do banheiro misto, segundo me conta, surgiu ao tentar negociar com, de um lado, a demanda trans por utilização de banheiros de acordo com suas identidades de gênero, e, de outro, com o suposto desconforto que essas identidades causariam as pessoas cisgênero:

Sim, aí ele tem problema com os colegas de trabalho porque os homens não querem ficar com... não se sentem confortáveis com as mulheres lésbicas ou trans e as mulheres também não se sentem confortáveis sabendo que lá dentro do banheiro com elas tem trans, tem enfim. Isso é desconfortável para as empresas. Então as empresas estudaram e buscaram formas de trazer isso para o ambiente de trabalho, esses debates, essa conscientização e aí isso para a gente foi extremamente positivo, melhorou consideravelmente. Então a ATENTO por exemplo, ela estava fazendo banheiro sem... ela não colocava banheiro misto, não colocava os dois desenhos, masculino e feminino. Ela chegava nas pessoas, entregava a chave daquele banheiro e falou: esse banheiro é seu. Era um banheiro reservado onde eles usavam esse banheiro. Só que teve uma pessoa dentro desse próprio grupo que falou que não, que ele queria usar o banheiro coletivo. (Edna, Representante sindical)

Essa situação pode servir como exemplo de que o TAC pode reiterar assimetrias. Ao tentar conciliar a questão, afirma-se a identidade de gênero vinculada ao biológico – feminino/masculino –, o que, ao invés de reconhecer, implica numa reiteração das normas sociais em que se baseiam esses preconceitos, segregando ainda mais essa população<sup>38</sup>. As demandas por uso de banheiros de acordo com a autodefinição das identidades de gênero foram escutadas pelo sindicato e passaram a ser a sua linha de ação. Segundo conta Edna, esses banheiros mistos foram adaptados e hoje servem enquanto banheiros com acessibilidade. A adequação da conduta quanto aos banheiros, de fato, foi a única campanha que figurou nas minhas entrevistas. Foi comum aos meus entrevistados o relato de terem sido instruídos, logo na contratação, que, na TeleMaf, os banheiros podem ser usados de acordo com a identidade de gênero dos teleatendentes.

Comento com Edna sobre o relato de Regina quanto à entrevista na TeleMaf, e conto também não ter me deparado com pessoas trans que tenham trabalhado na empresa desde sua

---

<sup>38</sup> Bourcier (2020) caracteriza banheiros separados para pessoas trans enquanto “uma tentativa vã de preservar a pureza e a própria existência da diferença sexual” (ibid, p.230). Afirmação que acompanhamos.

abertura na cidade. Edna concorda com a falta de representatividade trans no conjunto da categoria que representa. No entanto, é reticente quanto à afirmação, respaldando-se na inexistência de dados que deem conta de precisar essa relação. Ao diagnóstico de falta de representatividade trans, Edna não estende aos homossexuais, o que, de fato, também pode ser verificado pelo apresentado até agora por essa pesquisa:

O trans especificamente, tá? Porque eu acho que o público homossexual já é muito bem representado. Agora o trans a gente não consegue, a gente só consegue identificar... tem casos, tá? São vários casos, existem, a gente sabe que existem vários casos, só que a gente não tem essa proporção. Então eu acho que à partir do momento que a gente quantificar isso e aí ele tem o objetivo né, o projeto, quatro anos para conseguir trazer essa aproximação mais forte, mais precisa com relação à quantificação [...] Então eu tenho que buscar dentro desse debate e aferir esses números, esses dados, essas informações para que elas se sintam contempladas, para que elas se sintam, enfim, abraçadas. É isso que eu preciso, trabalhar essas questões de pesquisa para poder identificar mais e futuramente trazer esse projeto. (Edna, Representante sindical)

Podem ser consideradas positivas as ações descritas na intervenção de minha entrevistada, inclusive porque, de fato, a coleta de dados referente a população LGBT é complexa e fundamental. No entanto, analisando os materiais que Edna me enviou dois dias depois de nossa entrevista – seu TCC, o acordo coletivo, a pesquisa desenvolvida pelo Sintetel e uma ficha de coletas de dados de um levantamento nacional coordenado pela minha entrevistada junto a Fenattel –, cheguei à conclusão de que eles manifestam sua relevância por meio de suas lacunas.

Sobre a ausência de dados que busquem interseccionar o mundo do trabalho e identidades heterodissidentes no país, seguimos as reflexões de Schmidt (2018), que vem desenvolvendo trabalho fundamental nesse sentido, no campo da história. Em artigo sobre o sindicalismo brasileiro em perspectiva *queer*, quanto às dificuldades de acessar dados e produções que deem conta do tamanho da empreitada, cabe ao pesquisador – e aqui me refiro a pesquisas acadêmicas em geral e a pesquisas sindicais – estar “com tal questão na cabeça” para que se possa fazer, como se fez com tantas outras “problemáticas (raça, etnia, gênero, vida cotidiana, corpo, lazer, etc.)” e “inventar”, com “muita criatividade fontes para as suas pesquisas que levem em conta os desejos e práticas não heteronormativas de seus personagens” (ibid, p. 40). Aqui destacamos: esses dados devem ser recolhidos, processados, analisados e debatidos em uma perspectiva interseccional que busque dar conta da complexidade que carrega representar uma população “tão mista”, como diz Edna. E mais, se se entende identidade sexual e gênero enquanto performatividade, ainda seria necessário um arco temporal que desse conta dos processos de fluxo nas formas de representação dessas identidades. Ainda não é o

que vem fazendo o sindicato e institutos de pesquisa.

Edna ainda se colocou à minha disposição para intermediar o contato com a TeleMaf, onde pretendíamos buscar permissão para rodar pelo sistema da empresa um questionário sobre identidade de gênero e sexualidade dos teleatendentes na filial da cidade que desenvolvemos pesquisa, o que seria muito valioso, mas inviável frente ao meu limite de prazo. Edna ainda ficou de me colocar em contato com Bernardo, o representante trans do Sintetel, como me contou. No entanto, Bernardo, recém-chegado no sindicato, não se sentiu confortável para participar da pesquisa. Eu e Edna seguimos trocando mensagens até o momento da minha escrita.

Trago mais uma contribuição de Edna antes de encerrar a reflexão que a entrevista enseja. Questionada sobre a possibilidade de “cotas trans” – ações afirmativas de inclusão de pessoas trans – enquanto pauta para solucionar a questão da ausência dessas pessoas no setor, Edna se mostrou animada e interessada com a proposta, embora destaque que isso não seja “demandado pela base”. Edna considera que o papel que os representantes sindicais lésbicas e gays, e agora com Bernardo, vão cumprir, é de resolver justamente isso, engajar esse setor específico dos teleatendentes. De fato, representantes sindicais LGBT, dentro de um sindicalismo de tradição tão masculinista como o nosso, são fundamentais do ponto de vista da questão LGBT, e representam uma renovação e rejuvenescimento das estruturas sindicais. No entanto, é importante destacar, quanto à população trans no setor, que uma base social que inexistente, ou que, quando existe, está fragmentada, isolada e subjugada, não pode pressionar um sindicato que não a representa, o que ao menos serve para retratar o imobilismo do sindicato frente a essas questões. A realidade de uma ex-estagiária, ex homem trans, que esteve um ano na empresa, sendo a única pessoa trans a ter circulado por ela nesses anos de estabelecimento na cidade, atestam a afirmação.

Antes, uma nota. Três ou quatro entrevistas, como já descrito, entre supervisores e teleatendentes, indicavam a passagem de um homem trans na empresa, sem no entanto, saberem indicar seu nome, ou como contatá-lo. Em um domingo, já encerrado meu trabalho decampo, recebo várias mensagens de meus entrevistados no *WhatsApp*. Todos eles me enviam *prints* de um *post* recém postado por Yara. No *post* de tom bastante polêmico, Yara anunciava publicamente sua detransição de gênero ao mesmo tempo que fazia uma denúncia aos processos precoces de hormonização. Yara esteve um ano enquanto estagiária na TeleMaf, enquanto ainda se considerava um homem trans. Adiciono Yara no *facebook* que nunca chegou a me aceitar, olhando nossos amigos em comum nas redes, busco um deles afim de estabelecer o contato. Por intermédio de meu amigo consigo o *WhatsApp* de Yara que, quando recebe minha

mensagem, já sabe de que se trata meu contato. Envio um áudio explicando o por quê da minha procura, Yara me envia quatro áudios como resposta e nunca mais me responde.

Sua relação com empresa se manifesta primeiro em relação de gratidão e, depois, tomando um certo distanciamento, enquanto sentimento de exceção. Logo de sua chegada, Yara, então um homem trans, diz ter sido seguida e espionada no banheiro por um teleatendente que espalhou “que eu mijava sentada”. Yara, ao saber da situação, diz ter ficado “completamente chocada” e ter ido ao RH da empresa. Segundo conta no áudio “eles abriram uma reunião, eles queriam dispensar o menino, mas eu falei que não tinha motivo de dispensar”. Da resolução do conflito, segue Yara:

mas eles abriram uma reunião sobre diversidade, explicando que eles são uma empresa diversa, eles o tempo todo me deram total apoio, e nunca mais veio a acontecer nenhuma situação de constrangimento. Eles são umas pessoas que realmente marcaram presença assim na minha vida como uma pessoa trans na época. (Yara, Estagiária)

No entanto, ao se deparar com a realidade de ter sido a única pessoa trans da empresa, seu diagnóstico quanto as políticas de inclusão da TeleMaf, é outro:

eu não entrei lá por entrevista eu entrei lá por conta da indicação de um psicólogo meu. Então assim, não é fácil o acesso para entrar eu acho que a TeleMaf deveria ter um acesso mais, realmente ter um portal para as pessoas trans se inscreverem em vagas. Porque em [nome da cidade ocultado] eu tenho muitos amigos trans que estão desempregados, amigos trans, travestis, e assim, eu via que eu era uma pessoa *privilegiada* na época, por que eu era um homem trans, eu vivia uma vida muito difícil, meus pais nunca me ajudaram, e assim, e eu era a única pessoa trans da TeleMaf, sabe? E eu ficava chocada, porque é uma empresa tão grande, uma empresa com tantos anos, por que só eu de trans? (Yara, Estagiária)

Importante destacar que a realidade de empregabilidade trans faz com que vender de forma formalizada sua força de trabalho, mesmo em um trabalho tão extenuante como o teleatendimento, seja entendido como um privilégio. Yara termina destacando os limites da gestão da diversidade da empresa e destacando a importância de pensar canais específicos para contratação de pessoas trans, se de fato, busca-se incluí-las:

eles carregam esse nome [de diversidade] em base das pessoas LG, LG e B, mas pessoas trans eles não carregam. Eu digo isso como uma pessoa que eu me identificava como um homem trans na época, entendeu, eu já tinha tentado antes entrar na TeleMAf, eu mandei currículo e ninguém me chamou, entendeu? Inclusive, eu achava muito difícil entrar lá, então, assim, nem com indicação os meus amigos conseguiram, então eu acho que se eles querem levar um nome de diversidade LGBT eles deveriam é, realmente contratar essas pessoas, sabe? Ter um portal, alguma coisa pra essas pessoas se inscreverem (Yara, Estagiária).

Os relatos de Yara nos ajudam a materializar o que afirmamos quanto à impossibilidade de uma base social que inexistente no interior dessas empresas, ou quando existe está fragmentada e subjugada, pressionar um sindicato que se apassiva quanto a essa realidade específica. Por fim, para encerrar nossa descrição do contato com o sindicato, uma frase me chama atenção no TCC de Edna, logo na epígrafe de seu texto, um lugar de destaque, portanto: “Verdadeiros líderes não governam com punho de ferro. Entendem que a intimidação não é a maneira de se ganhar respeito”, frase apresentada sem referência. Não podemos afirmar que Edna se considere uma líder e não uma direção – em momento nenhum de nossas longas conversas referiu-se a si mesma desse modo –, no entanto, não deixa de parecer irônico como o discurso empresarial, enquanto uma biopolítica neoliberal, subjaz os mais diversos discursos nesse trabalho de campo apresentado. A seguir, apresentamos os dados disponibilizados por Edna.

## 2.2. SINDICALISMO E RECONHECIMENTO

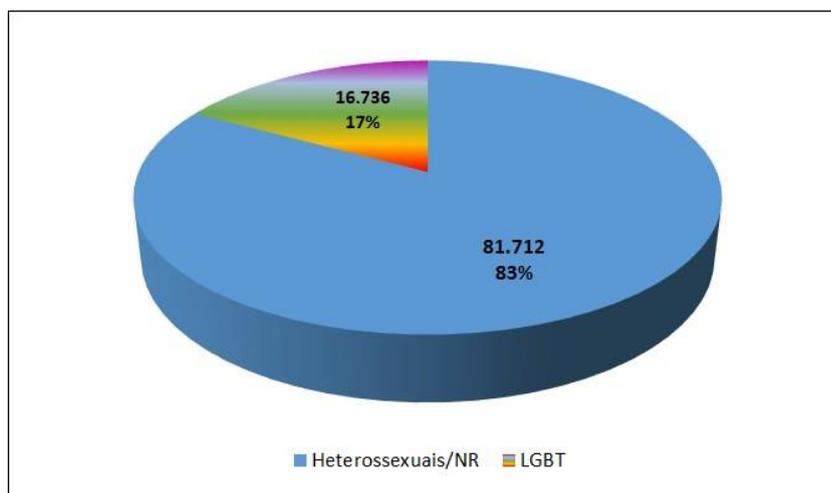
A busca por dados estatísticos e as dificuldades de acesso a eles foram importantes obstáculos nessa pesquisa. Precisar a relação entre dinâmica no setor de teleatendimento e incorporação da população LGBT estatisticamente não é tarefa fácil. Existe, na verdade, um “apagão estatístico” quanto à população LGBT no país. Não sabemos nem mesmo o tamanho dessa população (e talvez nunca venhamos a saber), o que impede qualquer cálculo de prevalência relativa que pudesse permitir indicar, por exemplo, que as centrais de telemarketing são de fato hoje um dos principais empregadores dessa força-de-trabalho marcada por questões de gênero e sexualidade.

O Sintetel, sindicato que representa os trabalhadores da TeleMaf, fez, em 2017, um levantamento entre os seus associados. Disponibilizo maiores informações da pesquisa que ainda não consta em versão *online*. Foram 1189 entrevistas realizadas entre 14/08 a 18/10/2017 no estado de São Paulo. 54% delas na cidade de São Paulo, 13% em Campinas, 12% no ABC, 6% em Ribeirão Preto, 6% em São José dos Campos, 5% em Santos e 4% em Bauru. Segundo documento disponibilizado pelo sindicato, a margem de erro da pesquisa é de 2% e o nível de confiança 95%. O universo total da categoria pesquisada é de 98 448 trabalhadores do teleatendimento. Segundo a pesquisa, desse total de trabalhadores, 68% têm idade entre 16 anos e 34 anos e 46% possuem ensino médio completo. Segundo me conta Edna, a necessidade do levantamento de dados sobre a população LGBT no interior da categoria representada passou a ser uma necessidade em razão do aumento de teleatendentes buscando o sindicato para tratar

de questões relacionadas ao cotidiano de trabalho e às opressões vivenciadas.

Os dados disponibilizados pelo sindicato possibilitam melhor precisar nossa discussão (Gráfico 1):

**Gráfico 1 - Composição de trabalhadores (teleatendentes) representados pelo sindicato, por sexualidade**



O *Gráfico 1* representa a relação entre teleatendentes que se autodeclararam LGBT e teleatendentes autodeclarados heterossexuais. 17% dos teleoperadores cobertos pelo sindicato, segundo os dados por ele fornecido, são LGBT. Um contingente de 16.736 jovens LGBT segue todos os dias para as centrais de teleatendimentos do estado. No entanto, algumas considerações devem ser feitas quanto à qualidade desses dados.

Em primeiro lugar, não foi possível obter o acesso à metodologia de pesquisa aplicada. Os dados apenas identificavam, em meio a um universo de outros dados, número de LGBTs e números de heterossexuais. Os dados assim dispostos parecem referir-se a dois opostos simétricos: de um lado a heterossexualidade e, do outro, todo o conjunto de relações de gênero e sexualidade que compõem o letrário LGBT. Junto do arquivo que apresentava esses dados que aqui analiso, constava uma ficha de entrevista que a Edna me enviou. A ficha faz parte de um levantamento nacional que a Fenattel está desenvolvendo, sob a liderança de minha interlocutora. Entre os dados a serem preenchidos, a ficha apresenta campos para identificação de gênero: “masculino”, “feminino” e “outros”. Já as opções para a sexualidade são: “bissexual”, “homossexual”, “transexual”, “travesti” e “outros”. Esses dados teriam maior precisão se, primeiramente, houvessem campos para a identificação de identidades transpessoas trans, e, depois, fossem apresentados interseccionando a auto declaração das identidade de gênero e sexualidade, isso se, de fato, se deseja mapear essa população e não cometer mais

apagamentos. Esse equívoco ou imprecisão é o primeiro fator de subnotificação desses dados. Uma pessoa pode, por exemplo, compor o grupo LGBT e ser heterossexual ao mesmo tempo.

Ainda destacamos outro fator qualitativo fundamental para a interpretação dos dados dispostos: ao lidar com autodeclaração de uma questão tão estigmatizada como da identidade sexual e de gênero, deve-se levar em conta que a LGBTfobia, enquanto forma de discriminação estrutural, subnotifica a possibilidade de autodeclaração. E mais: quando essa autodeclaração envolve o ambiente profissional, soma-se ao medo da recriminação em geral, o medo de retaliações no trabalho. Os dados sobre a não-declaração das identidades sexuais no mundo corporativo sobejamente atestam a dificuldade de se realizar esses levantamentos em vinculação com o ambiente de trabalho: 61% dos trabalhadores LGBTs do Brasil optam por, no trabalho, esconder sua sexualidade de colegas e gestores<sup>39</sup>.

Alterações constatadas quantitativamente tendem a cristalizar-se em diferenças qualitativas e, aqui, buscamos dar relevo à forma como o discurso homogeneizante da gestão da diversidade se encontra com as lacunas desses dados aqui apresentados. Nos importam os reflexos disso tudo nas relações de trabalho, na representação coletiva sindical, nos regimes de subjetivação dos jovens teleoperadores LGBT no interior do mundo do trabalho. Ao apresentarem heterossexuais em contraposição simétrica ao conjunto LGBT, obliteram-se as identidades trans, oblitera-se que entre esses supostos polos circulam possibilidades de reconhecimento que excedem seus limites e borram suas fronteiras. Nesse sentido, atuam, uma vez mais, em confluência à homonormatização neoliberal. Aqui, gestão empresarial da diversidade e representação sindical (a partir dos dados por eles disponibilizados) se tocam.

As considerações de Nogueira (2009) quanto à incorporação das mulheres nos telemarketing diz da possibilidade dessas mulheres, agora enquanto parte da classe trabalhadora, se organizarem em torno das suas pautas políticas, além de possibilidades de experiências sindicais. Rombaldi (2007) destaca o crescimento de jovens e mulheres empregados quando do processo de privatização das telecomunicações no setor, apontando um esforço do referido sindicato – Sintetel – em ampliar seus quadros mulheres desde esses marcos – “76,2% das vagas são ocupadas por mulheres no setor” (ibid, 2007).

Para além da debilidade aqui destacada no que se refere ao caráter defensivo desses sindicatos que representam teleatendentes, Willian nos ajuda a pensar uma outra dificuldade

---

<sup>39</sup> Esse dado pode ser acessado no link: <https://razoesparaacreditar.com/lgbts-empresas-chefia/>. Acesso em: 11 abr, 2020.

que a articulação sindical tem frente à particularidade do trabalhador LGBT. Segundo o entrevistado, uma comissão interna ao sindicato, como a secretaria que Edna representa, que tratasse da especificidade desses jovens no interior do sindicato seria “necessária”. Segundo ele, “não adianta ter um sindicato pros trabalhadores, sendo que os trabalhadores [LGBT] são vítimas de preconceito dentro dos sindicatos”. No entanto, seu depoimento deixa clara a necessidade dessa frente atuar internamente aos sindicatos: “precisava realmente ter um canal de dentro, que possa combater” e pressionar por uma campanha de diversidade no interior da empresa a partir da experiência de diversidade que esses jovens trabalhadores vivenciam e não enquanto reprodução da “normalidade gay”.

Nesse sentido, o papel do sindicato parece ser bastante relevante quanto à questão que iniciou esse tópico. Se as debilidades aqui apontadas quanto à atuação sindical afetam as condições de trabalho em geral na empresa, tanto de trabalhadores não-LGBT quanto LGBT, as formas de opressão cristalizadas na nossa formação sócio-cultural manejam as diferenças entre os trabalhadores, operando de forma desigual entre eles. O poder de barganha dos jovens LGBT dentro da empresa e frente ao sindicato é ainda mais limitado e complexo. O relato de Willian é relevante, tanto no sentido de apontar a necessidade de o sindicato pensar espaços específicos de auto-organização política de LGBT, que possam levar adiante a efetividade de uma política de inclusão da diversidade de fato, por meio de políticas compensatórias que garantam a empregabilidade da diversidade expressa pelo letrário LGBT e sua permanência no trabalho, quanto da necessidade de atrelá-las a uma luta pelas condições de trabalho do conjunto da categoria.

De fato, como chamou a atenção Dejours (1992), as relações de precarização dos trabalhos típicos da pós-reestruturação do capital, ao qual elencamos as CTAs, com sua rotina de vigilância despótica, de repetição, de represamento das emoções, imprime-se nos demais espaços em que se processa a vida desses trabalhadores e, aqui afirmamos, na construção de suas identidades de gênero e sexualidade. A hipótese de uma sociologia das emoções para a análise do setor representa, em uma ponta, como de fato a racionalidade neoliberal estendeu os limites do controle do capital sobre o trabalho, alcançando nosso emocional, enquanto, na outra, representa o processo de subjetivação desse discurso por meio dos teleatendentes, operando de forma a preservá-los no desempenho da função, restringindo as taxas de absenteísmo.

As dificuldades enfrentadas pelas pessoas LGBT no trabalho, por vezes, se estendem à sua relação com o sindicato. A representação sindical, quando pensada do ponto de vista do trabalhador LGBT, apresenta-se de forma vacilante, o que diminui muito o poder de barganha desse segmento específico da categoria. Embora as discussões sobre identidades LGBT e

mundo do trabalho parecem avançar, tanto nas empresas, quanto na representação sindical, elas ainda permanecem insuficientes, além de adequadas a uma leitura de gênero e sexualidade que os afirma enquanto manifestações meramente culturais, adequando-se assim ao discurso de gestão da diversidade neoliberal manifesta em homonormatização (reificação do reconhecimento).

Nesse sentido, enquanto o Sintetel e o conjunto do sindicalismo seguirem trabalhando as questões concernentes a esse grande contingente que dá rosto às categorias que representam enquanto meramente culturais, seguem afirmando uma separação mecânica entre o cultural e o econômico. Entre a ida do movimento LGBT aos sindicatos e a ida dos sindicatos aos LGBT, alteram-se o contexto, os atores e permanecem os mesmos estranhamentos. O *gênero enquanto trabalho* é a ferramenta teórica que oferecemos a essa articulação tão necessária no capítulo que segue.

### 3. “SEJA GAY, MAS NÃO UMA BICHA LOUCA”: NORMALIDADE GAY E GESTÃO NEOLIBERAL DA DIVERSIDADE

“Antes de iniciar esse vídeo, peço que curtam e se inscrevam no canal: ajude esse operador de telemarketing a sair do call center”. Assim se inicia mais um vídeo da série de sucesso “*Monitorando ligações*”, produzida, filmada, editada, divulgada e estrelada por Edmar Colin. Teleatendente na cidade de São Paulo desde seus dezoito anos – cumprem-se dez anos na P.A. –, homossexual, Edmar retrata em seu canal no Youtube e em suas páginas de *Instagram*, *Twitter* e *TikTok* o dia-a-dia do LGBT no mundo corporativo, particularmente no call center. Esse mesmo conteúdo é replicado em shows em casas de *stand-up* na Grande São Paulo.

Seu conteúdo centra-se em denunciar humoristicamente o discurso de inclusão, de diversidade e de pluralidade, mobilizado pelas empresas e trazer “representatividade” à discussão. Como a apresentação de seu vídeo revela, o trabalho nas redes e plataformas digitais é visto como uma saída de autonomia possível frente ao cotidiano desgastante do teleatendimento. No entanto, sua busca por autonomia transcende os processos desgastantes de trabalho em um telemarketing, comuns a qualquer teleatendente – Edmar passou a produzir seus conteúdos digitais depois de um caso de homofobia em um processo seletivo dentro da empresa que trabalhava. Aquele teria sido o ponto final (ou um recomeço).<sup>40</sup>

Edmar é designer e publicitário, e o telemarketing foi um trabalho possível enquanto buscava emprego na sua área. O discurso corporativo de possibilidade de ascensão dentro da empresa passou a ser uma meta do jovem atendente já desgastado com o cotidiano de trabalho na P.A. Em uma de nossas conversas ele me conta ter sido reprovado em um desses processos seletivos internos da empresa de telemarketing por não ter “o perfil” para o cargo. Edmar não tem dúvidas, segundo me diz, o “perfil” que ele não representa é o da heteronormatividade: “a minha orientação sexual sempre esteve à frente do meu valor como profissional em todas as empresas que passei.”

No trabalho, se esforçava para cumprir as metas e mostrar serviço. “Nós, enquanto LGBT, e eu acho que você vai se identificar” – diz se dirigindo a mim – “a gente sempre se

---

<sup>40</sup> Em entrevista ao portal ‘Rede Brasil Atual’, Edmar detalha a história. Disponível em: <[https://www.redebrasilatual.com.br/cultura/2020/09/humorista-atendentes-telemarketing/amp/?twitter\\_impression=true&fbclid=IwAR2m7Cwa7yY5kHig6ZKbl28qEd4y-euKe1bjUdSS7eaBsM9LPrUFCQJQkhE](https://www.redebrasilatual.com.br/cultura/2020/09/humorista-atendentes-telemarketing/amp/?twitter_impression=true&fbclid=IwAR2m7Cwa7yY5kHig6ZKbl28qEd4y-euKe1bjUdSS7eaBsM9LPrUFCQJQkhE)>. Acesso em: 11 abr. 2020.

cobra muito”, algo que aconteceria, segundo Edmar, de forma “inconsciente”, uma cobrança permanente que busca dar conta de superar as barreiras impostas pela condição de opressão. É como se, por ser LGBT, ele não pudesse “executar um bom trabalho”, lamenta. A qualquer erro, o medo é do mesmo diagnóstico: “Tinha que ser o viado!”.

Antes dos processos seletivos, Edmar sempre fora advertido por uma de suas líderes: “Não desmunheca”. O que a líder queria dizer com a advertência, segundo me conta, é que “eu sendo do jeito que eu *sou*” em um processo seletivo “ia ser prejudicial à minha carreira”. Ser LGBT no meio corporativo, segundo prossegue, é ser um “LGBT da forma que eles querem”. Para o teleatendente, ele ser gay não era exatamente uma questão, desde que ele “seja gay, mas não seja afeminado; seja gay, mas não desmunheque; seja gay, mas não uma *bixa louca*”. Edmar, em um de seus posts no *twitter* desenvolveu um meme que bem representa a sua experiência e foi muito compartilhado nas redes (figura 4).

**Figura 4 - Meme de Edmar Colin sobre gestão neoliberal da diversidade**



Mais de um século antes da história aqui apresentada, a homossexualidade era definida pelo discurso médico enquanto a atração que pessoas desenvolvem por outras pessoas do mesmo sexo que o delas. Desse modo, alterava-se o centro gravitacional das “diversas práticas

sexuais e estilos de gênero” existentes para o “desejo pelo mesmo sexo”. Segundo Valocchi (1999), “o modelo médico da homossexualidade” emerge da mesma “ansiedade burguesa” preocupada com o processo de controle dos trabalhadores a fim de “acompanhar a mudança para o capitalismo industrial” (ibid, s.p.). A ideia de um homossexual que afirme o binário hetero/homo – centrado no objeto do desejo sexual – seria, para Valocchi (1999), parte da construção de uma classe média profissional, adequada ao desenvolvimento do fordismo.

A identidade gay enquanto símbolo desse processo passa a figurar nosso imaginário, e a se fortalecer enquanto identidade na década de setenta, segundo Valocchi (1999). Isso, no entanto, teria sido fruto de um processo de quase um século “de controle social externo” enquanto um imperativo do “capitalismo reformista” (ibid, s.p.).

Se a crise do capital, como a experiência vivenciada durante a década de setenta, representa sempre crise no mundo do trabalho e, portanto, o surgimento de novas formas de garantir o engajamento subjetivo dos trabalhadores aos novos desafios produtivos, coroando esse processo de um século de controle e nomeação sobre as práticas heterodissidentes, o capitalismo reestruturado intensifica e sofisticada essa relação de controle.

Desde, pelo menos, a década de 80, o capitalismo neoliberal vem reafirmando as teses da filosofia política liberal onde o mercado, enquanto agente unicamente econômico, atua de forma a desconsiderar questões políticas, culturais, sociais e subjetivas no processo produtivo. Nessa chave, o mercado é entendido enquanto agente supostamente independente das relações sociais materiais, funcionando de acordo com suas próprias regras, tornando-se, com isso, potencialmente “cego” às questões de sexualidade - “*sex-blind*” -, mas também de gênero e raça, como afirma Aruzza (2010). O neoliberalismo, nesse sentido, volta a afirmar as opressões históricas como questões meramente culturais, já que, segundo esse discurso, não se vinculavam diretamente às questões da reprodução econômica.

Edmar nos permite enxergar sutilezas desse processo de transformação no mundo do trabalho e reformulação de identidades por meio de contradições. A incorporação da juventude LGBT ao mercado de trabalho neoliberal se apresenta por meio de um “jogo de inclusão/exclusão”, segundo Rebucini (2019) e aqui buscamos identificar essas relações no telemarketing. A mudança de paradigma dos movimentos LGBT “revolucionários” da década de 70 para as “políticas de assimilação e normalização dos 1990 e 2000” são resultantes “de uma mudança histórica no modo de acumulação nas sociedades capitalistas” (ibid, p. 118), que paga com as margens do grupo LGBT a assimilação dos mais adequados ao binário hetero/homo.

Ao dirigirmo-nos aqui a um grupo tão diverso em suas experiências individuais como

o que a sigla LGBT busca representar, referimo-nos a um conjunto de relações sociais profundamente desiguais. Oferecer salvaguardas universais e iguais para sujeitos desiguais não pode menos do que naturalizar desigualdades, nunca repará-las. A faceta neoliberal do capitalismo, privatizante e desregulamentadora, caminha ao passo de uma também “desregulamentação moral” (DRUCKER, 2017, 203), onde “algumas restrições sexuais [típicas do fordismo] que atuavam como barreiras à acumulação do capital foram removidas”. Essas barreiras significam tanto a abertura de um pulsante novo nicho de mercado “gay” quanto “novos tipos de conformismo” (ibid, p. 203) – e, aqui, centralmente, nos interessa sua representação em políticas de valorização da diversidade no discurso empresarial.

O neoliberalismo atuaria, portanto, enquanto agente de uma nova “normalidade gay”, como define Drucker (2017). Essa normalidade centra-se na ideia de cidadania LGBT, onde as propostas de mudanças sociais radicais, representadas pelos movimentos de liberação sexual da década de 70, são abandonadas. A “homonormatização” das relações sociais empenhada pelo neoliberalismo, a normalidade gay, atua por meio da “autodefinição da comunidade lésbica/gay como minoria estável”; “pela crescente tendência à conformidade de gênero”; “a marginalização das pessoas trans e de outras minorias dentro da minoria”; “a integração crescente à nação [homonacionalismo]”; e “a formação de novas famílias lésbicas/gays normalizadas” (ibid, p. 205).

O que se vê, desde a década de setenta, é que essa relação entre o desenvolvimento das forças produtivas no neoliberalismo multicultural, atrelado ao processo de uma “nova política sexual” caracterizada pela “homonormatividade”, fortalece uma “política que não contesta as hipóteses e as instituições dominantes” (REBUCINI, 2019, p.109) e se integra às cadeias de consumo, ao mesmo tempo em que são elas mesmas produto da atual organização do capital. Aqui, economia, política, cultura, psicologia e subjetividade são pensadas enquanto partes da totalidade das relações sociais que conformam o sistema capitalista – à revelia da tentativa de reativação neoliberal de imputar essa separação.

Esse jogo de inclusão/exclusão que Edmar ajuda a descrever, uma realidade onde “certos sujeitos gays e lésbicas de classe média e brancos” são incluídos ao *hall* dos “consumidores” – integrados a retórica neoliberal –, onde “o mercado e o consumo” são vistos “como espaço de emancipação democrática” nos permite, ao mesmo tempo, perceber que essa inclusão “à cidadania de alguns sujeitos LGBT” (REBUCINI, 2019, p.120) comporta uma exclusão dos membros do grupo que não puderam ou não quiseram se conformar ao modelo

hegemônico binário hetero/homo - a *bixa louca*, que Edmar não deveria representar.<sup>41</sup>

A ideia de cidadania refere-se a um status jurídico que busca afirmar a condição de indivíduo – dotado de direitos e deveres individuais – de grupos anteriormente fora desse escopo. Cidadania, portanto, diz tanto sobre condições de acesso ao trabalho, quanto sobre condições de garantias à propriedade e de reconhecimento pelo Estado. Ainda, nessa chave alcançar a cidadania seria o mesmo que poder materialmente conformar novos consumidores ao mercado neoliberal.

Esse jogo de inclusão/exclusão enquanto expressão do multiculturalismo neoliberal desdobra-se em duas posturas fundamentais: encobre a dependência do capitalismo na sua reprodução das relações de opressão e, segundo, “organiza a distinção fictícia entre esfera cultural e material” que escondem o fato de que essas identidades são, elas mesmas, produto de uma determinada formação social (REBUCINI, 2017, p. 120). Elas são “produto do capitalismo”, ao mesmo tempo em que, com frequência expressam-se em “posição de exterioridade em relação a ele”, dado que podem desafiar a “estrutura eminentemente heterocentrada do sistema” (ibid, p. 121).

Edmar é chamado a essa discussão, apesar de tê-lo encontrado no final do meu campo, por condensar discussões e servir de alegoria. Interrogarei de agora em diante Edmar e sua história por meio de seus colegas paulistas teleatendentes da TeleMaf, e poderemos ver como Edmar e meus entrevistados se cortam, se atravessam e se confundem. A ideia de cidadania desdobra-se em diversas ações estatais que buscam homonormatizar as relações de trabalho, entre elas, políticas de distribuição de selos de responsabilidade social voltados às empresas que possuam políticas de inclusão à diversidade – grande valor agregado em tempos de “consumo consciente”. Para tanto, as empresas devem desenvolver suas próprias técnicas de gestão da diversidade, a fim de organizar essas novas demandas de mercado. Buscaremos, a seguir, demonstrar como a gestão neoliberal da diversidade, especialmente sua faceta homonormatizante, atua como catalisadora de um novo governo de si neoliberal.

---

<sup>41</sup> “Substantivado há um século pela psiquiatria, assumido e reivindicado há dez anos nos Estados Unidos e em seguida na Europa, o homossexualismo se encontra no momento de inserir-se (e acabar) em uma sociedade sexualmente organizada, na qual não seria mais fermento de discórdia ou provocador de curtos-circuitos. As revoltas que ele [o homossexualismo] veiculou disseminaram-se entretanto ao seu redor, afastando-se como círculos concêntricos em direção às bordas, impelidos por um movimento irresistível, até chegar a fragmentação e a dispersão. Os círculos formados pela pedra que atiramos dentro da água não cessam de dilatar-se e entrecortar-se e fragmentam o reflexo de um personagem homossexual cansado de se contemplar” (HOCQUENGHEM, 1980, p. 18).

### 3.1. “DIVERSOS SOMOS UM”: A GESTÃO DA DIVERSIDADE E A EMPRESA NEOLIBERAL

Em 2018, a TeleMaf ganhou da prefeitura da cidade de São Paulo o “Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade”<sup>42</sup>, em reconhecimento às políticas de inclusão e valorização da população LGBT na empresa. Segundo site da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, o selo, fundado em 2017, surgiu com “a constatação de que inserção no mercado de trabalho é fundamental para a promoção da igualdade em direitos” por permitir “que as pessoas vivam com dignidade e respeito e construam sua noção de cidadania”.

Em seu “Relatório de Sustentabilidade Anual” de 2018, a TeleMaf caracteriza sustentabilidade enquanto compromissos públicos assumidos de busca por “equilíbrio entre as preocupações ambientais, sociais e de governança (ASG)”, o que inclui suas políticas específicas de “Diversidade e Não-Discriminação”, executadas por meio de seu “conselho de Diversidade” que, a partir de 2019, passou a ser nomeado de “Grupo ID (identidade/inclusão e diversidade). No Relatório de 2019, nenhuma menção é feita às atividades desenvolvidas pelo novo grupo ao longo do ano, ou sobre inclusão e valorização da população LGBT. O relatório do ano 2020 não foi divulgado até o momento dessa redação.

As definições de metas estabelecidas pelo “Grupo ID” no relatório de sustentabilidade de 2018 acompanham as diretrizes do “Fórum de Empresas e Direitos LGBT”, do qual a empresa é fundadora e signatária. O fórum, como já abordado de passagem, foi fundado em outubro de 2013<sup>43</sup>, contou com a participação de 36 empresas em sua primeira edição e foi desenvolvido

---

<sup>42</sup> O ‘Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade’ segundo site da Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania da cidade de São Paulo premia ações que atendam a uma das três dimensões fundamentais estabelecidas pelo Selo, a saber: “**Inclusão e Gestão da Diversidade** como práticas de contratação, promoção e gestão de pessoas alinhadas com a diversidade e a proteção dos direitos humanos; **Responsabilidade Social**, como projetos voltados à comunidade e à sociedade; **Imagem e Posicionamento**, como iniciativas voltadas à comunicação, marketing e desenvolvimento de produtos e serviços visando a inclusão e promoção da cidadania.” Com duração de um ano o selo almeja “inspirar as organizações a aprofundarem suas iniciativas e expandi-las para outras dimensões e categorias.” Disponível em: <[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos\\_humanos/selo\\_direitos\\_humanos/index.php?p=279421](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/selo_direitos_humanos/index.php?p=279421)>. Acesso em: 11 abr. 2020.

<sup>43</sup> 2013 ainda havia sido o ano da criação do Sistema Nacional de Promoção de Direitos e Enfrentamento à Violência contra LGBT; e em maio desse mesmo ano o ministro Joaquim Barbosa sancionou resolução proposta pelo Ministério do Supremo Tribunal Federal (STF) que obrigava cartórios de todo o país a registrarem o casamento civil entre pessoas do mesmo sexo. Àquele junho de 2013 terminou com o avanço do projeto de cura-gay no Congresso Nacional, fruto da política de conciliação PTista no congresso, que alçava a membro da Comissão Direitos Humanos e Minorias da Câmara dos deputados o pastor reacionário, Marcos Feliciano.

pelo Instituto Ethos de empresas e Responsabilidade Social<sup>44</sup>. Em documento de diretrizes estabelecidas no fórum, define-se valorização da diversidade enquanto um conjunto de ações que vise a “considerar o conjunto de características das pessoas como fonte de riqueza”, consideração fundamental tanto “para a vida” quanto para a “vitalidade das organizações e da sociedade”.

As ações de “valorização da diversidade” aqui elencadas a nível da administração pública e privada caminham no mesmo sentido do indicado na análise dos manuais técnicos feita por Boltanski e Chiapello (2009), onde o trabalhador da empresa neoliberal deve saber traduzir-se permanentemente para lidar com contextos, relações sociais e interpessoais diversas. Na empresa neoliberal, indivíduos convivendo em ambientes com valores, concepções de mundo e afetos diversos fomentam um ecossistema propício à inovação e flexibilidade. Desse modo, quando dizemos de “gestão da diversidade”, estamos nos referindo a técnicas e regimes de subjetivação fundamentais ao desenvolvimento de ambientes *propensos à criatividade e inovação*. Nesse sentido, a gestão da diversidade é prática da cultura neoliberal, segundo Bourcier (2020).

A diversidade, quando atrelada à noção de gestão, de administração, embora se refira a questões de gênero e sexualidade, ou ainda a questões étnico-raciais, não deve ser pensada em comparação a essas questões especificamente. Na verdade, a ideia de gestão da diversidade reflete uma tensão entre um mundo que se reproduz em uma profusão de identidades e a necessidade de manter alguma coesão social que não leve a uma desagregação dos processos produtivos e, ao mesmo tempo, uma necessidade de gerar identificação e engajamento. Diversidade indica, portanto, um indivíduo que é olhado sem amarras pelo mercado. Seus marcadores de diferença segundo esse discurso, desinteressam.<sup>45</sup>

A tensão entre vida pessoal e mundo do trabalho no capitalismo é permanente. No

---

<sup>44</sup> Em seu site, a Ethos se define enquanto “O **Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social** é uma Ocip cuja missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável. Criado em 1998 por um grupo de empresários e executivos da iniciativa privada, o Instituto Ethos é um polo de organização de conhecimento, troca de experiências e desenvolvimento de ferramentas para auxiliar as empresas a analisar suas práticas de gestão e aprofundar seu compromisso com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável. Disponível em: <<https://www.ethos.org.br/conteudo/sobre-o-instituto/>>. Acesso em: 11 abr. 2020.

<sup>45</sup> Segundo Rebutini (2019), grupos e associações LGBT, durante a década de 90, passaram por um profundo processo de despolitização do seu discurso, desacreditando distinções como de esquerda e direita. “Por esse viés, esse tipo de “despolitização” da política veiculou uma concepção de sociedade fundada em um “multiculturalismo neoliberal”, ou seja, uma forma oficial de diversidade reconhecida pelo Estado que reduz a raça, a nacionalidade, a sexualidade etc. a questões “meramente culturais”, separando-as hermeticamente entre elas, mas também da economia e das questões sociais” (ibid, p. 119).

entanto, as mudanças que se processam no mundo produtivo desde a década de 1970 alteram quantitativa e qualitativamente essa relação, alçando domínios da subjetividade humana antes fora dos circuitos de valorização da mercadoria, reordenando, portanto, as relações entre os espaços públicos e os privados. Essas mudanças, segundo Boltanski e Chiapello (2009), pressupõem uma reorganização entre lucro e moral que permitiria ao mundo do trabalho, sob a égide neoliberal, considerar todas as diferenças não só como aceitas, como também possíveis de serem niveladas entre elas a nível do mercado – onde elas se equivaleriam –, podendo, portanto, ser também comercializadas. Uma liberdade de jogo e mercantilização sem precedentes.

Para além da faceta de responsabilidade social fomentada pelo grupo Ethos (2013) por meio da divulgação de boas práticas de gestão da diversidade, Oliveira e Rodriguez (2004) nos ajudam a entender a gestão empresarial da diversidade para além do seu viés “humanista”, enquanto uma vantagem competitiva frente à crescente importância do trabalho produtivo sem produto, do trabalho flexível, emocional/afetivo e da precariedade. Registros do trabalho no neoliberalismo que são observáveis desde a vivência em um telemarketing como a TeleMaf que corroboram a literatura da sociologia do trabalho.

Essa vantagem competitiva possibilitada pela diversidade reside em sua relação direta com a inovação e flexibilidade. Castells (2009) afirma que a década de 1970 viu as mudanças estruturais no mundo do trabalho lançarem a mente humana ao papel de força direta de produção de um capital de base intelectual centrado no indivíduo. Esse reordenamento reveste-se de sutil retórica que afirma necessidade de permanentemente inovar e criar. Segundo Bendassolli (2008), a criatividade ocupa, portanto, esse papel por manifestar-se enquanto “potência humana de realização que se manifesta mediante atividades geradoras de produtos tangíveis”, uma capacidade de o sujeito “manipular objetos do mundo externo” por meio de um “desenvolvimento simultâneo de seus recursos pessoais, suas fantasias e seus desejos” (ibid, p. 13). A convivência plural no ambiente produtivo conduziria as relações para interações mais criativas e inovadoras.

“Levar 100% de você pro trabalho, não deixar essa parte pessoal para fora”, diz um dos entrevistados para o vídeo campanha<sup>46</sup> do Fórum de Direitos Humanos e Diversidade, referindo-se à sua sexualidade. “É desta diversidade, e mais importante, dessa inclusão que surgem as ideias que podem realmente nos diferenciar de nossos concorrentes”, prossegue

---

<sup>46</sup> O vídeo referido pode ser acessado pelo link: <<https://www.youtube.com/watch?v=V9zITBf7KmU>>. Acesso em: 11 abr. 2020.

Franklin Feder no vídeo, presidente da ALCOA (uma das três maiores indústrias do alumínio do mundo), membro executivo do Fórum.

Jeni Shih, executiva de R.H. da IBM Brasil, termina o vídeo emblemático: “Você realmente deixa de ter a pessoa profissional, a pessoa ser humano, a pessoa e seus valores. Realmente integrar tudo isso faz com que a gente passe a se preocupar no que a gente tem de melhor a oferecer”, uma integração a serviço da empresa neoliberal, e do trabalho flexível. Segundo Oliveira e Rodriguez (2004), “a prática de valorização da diversidade” estimularia “a interação entre pessoas, proporcionando troca de experiências e enriquecimentos de cada indivíduo” – seria esse tipo de interação social fomentador do “desenvolvimento de ideias inovadoras”, porque “amplia o diálogo e promove complementaridade entre as pessoas”, o que geraria posturas “inclusivas e, conseqüentemente, mais flexíveis e criativas” (ibid, p. 3834).

Desse modo, ao atrelarem diversidade à flexibilidade, Oliveira e Rodriguez (2004) são taxativos em afirmar que as empresas que se mantêm inoperantes quanto às políticas de inclusão e gestão da diversidade ao interior de suas cadeias de valor estão deixando de “explorar o insumo maior da diversidade: a criatividade e a inovação” (ibid, p. 3839). Para que um fator da produção seja considerado um insumo, ele precisa ter envolvimento direto com a produção do bem ou serviço resultante desse processo; a diversidade no capitalismo informacional assume o papel de um meio de produção já que se associa diretamente à medula – criatividade, inovação e flexibilidade – do atual modelo de acumulação.<sup>47</sup>

Todas essas mudanças no mundo do trabalho foram observadas e acompanhadas pela história da multinacional europeia TeleMaf. Fundada no início dos anos 1930, a empresa surge em meio a um contexto de brutal ataque ao movimento operário e suas lideranças políticas no continente, antessala dos regimes nazi-fascistas (retrato da sociedade moderna enquanto sociedade disciplinar). Em 1975, a empresa mostra sua convergência e adaptabilidade às mudanças que se processavam então, e funda a “Fundação TeleMaf” - “instituição sem fins lucrativos” que visa “contribuir para melhorar a qualidade de vida das pessoas e para o progresso da sociedade”. A fundação afirma enquanto *know-how* da empresa o seu compromisso de responsabilidade para com a sociedade.

---

<sup>47</sup> A definição marxista de fator de produção diz que “a determinação que confere o caráter de capital fixo a uma parte do valor de capital investido em meios de produção repousa exclusivamente no modo peculiar como esse valor circula. Esse modo próprio [...] deriva do modo próprio como o meio de trabalho transfere seu valor ao produto ou de seu comportamento como elemento formador do valor durante o processo de produção [...] Se um meio de produção, que não é um meio de trabalho em sentido próprio – por exemplo, material auxiliar, matéria-prima, produto semi-fabricado etc. –, comporta-se como meio de trabalho em relação à transferência de valor e, por conseguinte, ao modo de circulação de seu valor, ele é também suporte material, forma de existência do capital fixo” (2014, p. 242-243).

Logo, as políticas de gestão da diversidade da TeleMaf fazem parte desse compromisso social que a fundação busca representar desde a década de 70. De fato, segundo Sennett (2004), a *cultura do novo capitalismo* que se desenvolve nesse contexto precisa buscar formas de justificativa às suas demandas por engajamento subjetivo também fora do ambiente produtivo, paradigma que a Fundação bem representa. A força-trabalho agora requer outros mecanismos de controle que não aqueles dos anos de chumbo europeu (reflexo da sociedade de controle). Ademais, além de engajar, o discurso de responsabilidade social e, aqui, sua representação por meio da gestão da diversidade, se adequa também aos novos arranjos sociais de regulação do consumo. O mercado pós-fordista ofereceu aos movimentos reivindicatórios de sua época nichos específicos de realização integrados às suas próprias engrenagens. Os produtos e serviços, quando associados a valores, ganham novo status no *hall* das mercadorias do mercado reestruturado.

### 3.2. VIGILÂNCIA E DIVERSIDADE

Antes de trazer as contribuições dos teleoperadores do telemarketing da TeleMaf que entrevistei nos últimos dois anos, cabe uma ressalva: o setor de teletendimento, típico trabalho do setor de serviços, por mais que se fermente em consequência desse contexto ampliado de reordenamento das relações entre capital-trabalho, caracteriza-se por algumas particularidades. Embora a literatura afirme a faceta informacional e a permanente mobilização das emoções dos teletendentes no trato com o público, a atividade expressa-se por uma rotina profundamente taylorizada. Processos de trabalho taylorizados seriam, segundo Boltanski e Chiapello (2009), a antítese desse processo de incorporação da subjetividade do trabalhador ao processo produtivo. Buscaremos demonstrar, por meio de interlocução com os entrevistados de campo, como a gestão da diversidade neoliberal e sua relação com as tecnologias da informação cumprem a função de cooptar aquilo que o taylorismo não permite por sua estrutura particular<sup>48</sup>. O ritmo do trabalho nas centrais de teletendimento é determinado pelo ritmo do fluxo informacional e pelo controle digital. Venco (2009) descreve a estrutura de organização do setor

---

<sup>48</sup> Sobre a relação entre a persistência de dispositivos disciplinares de tipo toyotista e a relação com as tecnologias da informação nos diz Zarifian (2002) “[...] a persistência de dispositivos de tipo taylorista, a saber: a disciplinarização das operações de trabalho, o controle direto do tempo, controle da presença do assalariado em seu posto no tempo dito “efetivo”, controle dos movimentos do corpo. Todavia, a tecnologia informática renova os meios, e não os fins, em todas as ocupações em que o computador é ferramenta de trabalho essencial” (ZARIFIAN, 2002, p.25), como bem representa os telemarketings.

como uma verdadeira “ilha de monitoração”, responsável por coordenar e acompanhar o funcionamento de todas as seções dos teleatendimentos, “fazendo diagnósticos acerca de aspectos positivos e negativos de cada campanha” (ibid., p. 153). Essa ilha, que, segundo a autora, deve ser entendida enquanto “os olhos da empresa”, também pode ser chamada de “panóptico eletrônico”, recuperando o conceito foucaultiano<sup>49</sup> que “[...] foi fundado sobre a descontinuidade na ação e a continuidade do efeito. A vigilância moderna é contínua na ação, como um contramestre interiorizado e severo”. Essa vigilância constante, Venco (2009) conceitualiza enquanto um “panóptico eletrônico público” que funcionará remodelando o *just in time* “não apenas por sua chefia imediata”, mas também “pelas empresas contratantes” e, ainda, sendo interiorizada por seus operadores em suas atividades cotidianas, se auto controlando e controlando a seus colegas.

A ideia de um panóptico eletrônico público, manifesto também enquanto forma de subjetivação, de autocontrole, caminham no sentido do apontado por Zarifian (2002), ao analisar a passagem das sociedades disciplinares para as sociedades do controle. Essas últimas, segundo o autor, manifestam-se por meio do controle do engajamento. As tecnologias informacionais são fatores fundamentais dessa nova forma de “modulação” posto que oferecem “uma oportunidade, provavelmente sem equivalente histórico” de fazer desenvolver “um poder disciplinar que recai, ao mesmo tempo, sobre cada indivíduo e sobre amplos conjuntos de pessoas” (ibid, p. 26). Dardot e Laval (2018) ao caracterizam o “monumento do panóptico” e suas formas permanentes de subjetivação do controle enquanto o momento inaugural da “nova política” do neoliberalismo (ibid, p. 325).

A essa definição de controle informacional no setor de teleatendimento, cabe um destaque quanto a funcionalidade desse mecanismo de controle à gestão da diversidade neoliberal. Segundo Oliveira e Rodrigues (2004) “a avaliação constante dos resultados é um componente imprescindível para um programa de diversidade” (ibid, p. 3838). Outro fator importante para essa análise é que o desenvolvimento das tecnologias informacionais, têm encaminhado as funções de teleatendimento para sua plena automação. É cada vez mais comum na atividade de teleatendimento o contato 100% robotizado.

A pandemia têm sido um catalisador desse processo, segundo o Grupo Sitel, grupo

---

<sup>49</sup> “O panóptico funciona como uma espécie de laboratório de poder. Graças a seus mecanismos de observação, ganha em eficácia e em capacidade de penetração no comportamento dos homens. [...] o esquema panóptico é umintensificador para qualquer aparelho de poder: assegura sua economia (material, pessoal, temporal); assegura suaeficácia por seu caráter preventivo, seu funcionamento contínuo e seus mecanismos automáticos. É uma maneira de obter poder numa quantidade até então sem igual, um grande e novo instrumento de governo” (FOUCAULT, 1987, p. 228).

responsável por 20% das operações de teleatendimento nas Filipinas, líder mundial no setor de teleatendimento: “por causa do Covid-19, os planos que levariam de quatro a cinco anos para serem implementados foram implantados em alguns meses”. Os atendimentos robotizados que antes eram apenas 10% do total, hoje chegam a 25%, podendo chegar a 35% até o fim do ano. Feita essa ressalva, voltemos para a TeleMafe sua política de gestão da diversidade.

Segundo documento do “Fórum de Empresas e Direitos LGBT”, em 2013, apenas 1% das empresas no país possuíam cláusulas específicas em seu acordo coletivo voltadas ao direito da pessoa LGBT. A TeleMaf faz parte desse 1%, adequada aos princípios de responsabilidade social propalados pela sua Fundação<sup>50</sup>. O acordo (*Anexo A*) prevê a aceitação de nome social, utilização de banheiros de acordo com a autodeclaração de identidade de gênero, direitos matrimoniais a casais homoparentais. Além disso, a empresa oferece vagas voltadas à população LGBT, e faz campanhas de combate à LGBTfobia em suas redes sociais, o que chamou a atenção logo ao início dessa pesquisa. Voltada a aplicar e vistoriar essas políticas, em 2018, a TeleMaf construiu em suas centrais de teleatendimento o chamado “pilar LGBT”, onde LGBTs e “simpatizantes”, quase que exclusivamente compostos por membros da supervisão e administrativo, podem participar, levar denúncias e demandas. Todas essas ações elencadas justificariam o selo de diversidade que a empresa recebeu em 2018.

A partir do contato com Edna, Secretária da Mulher da Fenattel (Federação Nacional dos Trabalhadores(as) em Telecomunicações) e Diretora do Sintetel, foi possível o acesso à convenção coletiva de trabalho do teleatendente coberto pelo sindicato, como a TeleMaf. Interessante notar que a cláusula específica refere-se centralmente a questões vinculadas ao casamento homoafetivo e à extensão de direitos aplicados a casais heterossexuais, e, em parágrafo único, afirma que “as empresas envidarão esforços” com compromisso com o “nome social” e o direito de as pessoas poderem se “vestir como se identificam”. A vacilação em determinar nome social e vestimentas de acordo com a identidade de gênero da pessoa como regra fere de morte a possibilidade de trabalho para uma pessoa trans – e aqui, cabe o destaque, por pessoas trans busca-se identificar todo o espectro de pessoas que não se adequem ao binário masculino/feminino no interior do grupo LGBT, como Marcela que é não-binária.

---

<sup>50</sup> Na página 19 da “Convenção Coletiva do teletrabalhador” é apresentada a Cláusula 57ª, cláusula específica de: “reconhecimento dos direitos previstos neste instrumento para os trabalhadores em união homoafetiva”. Segundo a cláusula, “Fica assegurada aos trabalhadores em união homoafetiva, reconhecida na forma legal, a garantir todos os direitos previstos no presente instrumento na sua integralidade, de forma a facilitar os resguardos e de seus companheiros (as) e dependentes reconhecidos na forma legal. Termina a cláusula um parágrafo único que indica: “Fica assegurado desde já que as empresas envidarão esforços para o trabalhador usar o nome social de se vestir como se identifica”.

No dia da visibilidade LGBT no mesmo ano, 2018, a TeleMaf partilhava em suas redes no Instagram: “No dia do orgulho LGBT espalhe respeito à diversidade e ao amor #OrgulhoLGBT #pride”. A frase acompanha a imagem de três casais homoafetivos em situação de carinho e troca de afeto (figura 5). A campanha nos permite semioticamente destacar algumas sutilezas inerentes ao discurso da gestão empresarial da diversidade.

O dia 28 de junho passou a ser uma data importante internacionalmente para o movimento LGBT por comemorar a rebelião de Stonewall Inn de 1969, em Nova York. Stonewall não foi a primeira, mas certamente a mais simbólica das rebeliões. À frente dela, a trans-ativista, militante negra, trabalhadora sexual e moradora de rua Marsha P. Johnson. Os presentes se insurgiram violentamente contra a violência do Estado norte-americano, na figura de sua polícia racista e LGBTfóbica. Amotinados no ponto de encontro político-sexual/sexual-político habitual, o bar Stonewall, os LGBT contra-atacavam. Em 1970, comemorando um ano da façanha, se forma a primeira parada do orgulho gay no mundo - como ainda à época era chamada.

Embora seja também sobre poder amar que se insurgiu o movimento LGBT, Stonewall não era sobre casamento igualitário, embora a campanha da TeleMaf de 2018 tenha representado apenas esse aspecto entre as simbologias possíveis da data. Stonewall foi sobre violência policial, sobre LGBTfobia institucionalizada, sobre racismo e sexismo, sobre normalização capitalista dos corpos e desejos. “*The first pride was a riot*”<sup>51</sup>, dizem os movimentos LGBT anti-capitalistas nesse dia, disputando com o discurso assimilacionista neoliberal.

---

<sup>51</sup> Tradução: “O primeiro orgulho foi uma rebelião”.

Figura 5 - Campanha da TeleMaf do dia do Orgulho LGBT de 2018



A primeira parada do orgulho LGBT no Brasil fez-se em meio e em adequação ao processo de “desertificação neoliberal” (ANTUNES, 2011)<sup>52</sup>, que caracteriza o neoliberalismo em *terra brasilis*, em 28 de junho de 1997. A parada atraiu cerca de 2 mil manifestantes à Avenida Paulista. O lema “Somos muitos, estamos em todas as profissões” buscava romper com o estereótipo que ligava “traços de personalidade” associados à população LGBT, quase que essencialmente, a algumas ocupações, em sua grande maioria associadas ao cuidado e sociabilidade, como o lugar comum do *cabeleireiro bixa*, *monete maquiadora*, do enfermeiro, além de buscar sensibilizar e enfatizar, centrado numa ética do trabalho, a relevância que essa população expressa economicamente. A noção de profissão, que é associada pela literatura sociológica à ideia de competência, expressa-se em articulação com as transformações neoliberais do e no trabalho.

Naquele mesmo ano, 1997, era Sancionada a Lei Geral de Telecomunicações, que deu regulamentação jurídica ao teleatendimento, ao mesmo tempo em que criava brechas para a terceirização de atividades-fim no setor<sup>53</sup>. O ano de 1998 foi o ano da privatização das telecomunicações. Unidas, as duas ações levaram a um incremento de 198,01% de contratações

---

<sup>52</sup> Quanto ao contexto da reestruturação produtiva da década de setenta, segundo Antunes (2011), ele “forçou uma redefinição da América Latina frente a nova divisão internacional do trabalho, em uma fase em que o capital financeiro começava a ampliar sua hegemonia no mundo do capital. Foi nessa contextualidade que se desenvolveu a reestruturação produtiva na América Latina, com profundas consequências para o mundo do trabalho dos países que compõem o continente. A aplicação do receituário neoliberal, baseado no Consenso de Washington, simultaneamente à reorganização da produção, trouxe uma significativa redução do parque produtivo industrial, como o caso exemplar da Argentina. O quadro se definiu com a agressiva política de privatização do setor produtivo estatal, como siderurgia, telecomunicações, energia elétrica, setor bancário, entre outros, aprofundando ainda mais a subordinação do continente Latino-americano aos interesses financeiros hegemônicos, especialmente aqueles sediados nos Estados Unidos” (ANTUNES, 2010, p. 39).

<sup>53</sup> Segundo Souto Maior (2003), a terceirização ganha regulamentação jurídica a partir da Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho, súmula essa que regulamenta a então chamada terceirização das atividades-meio. Em tese, essa definição de ampla possibilidade interpretativa permitiu que a terceirização se espraiasse pelo país. Segundo o DIEESE (2017a), no ano de 2014 o Brasil já contava com um exército de 12,5 milhões de terceirizados. De 2007 a 2014, houve um aumento de 46,5% dos postos de trabalho terceirizados. Agora, quanto ao setor de teleatendimento, a questão é ainda mais sensível, o que nos leva, desde já, a considerar que a porta pelo qual passou o setor desde a década de 1990, e latentemente a partir da Lei Geral de Telecomunicações (LGT, lei nº 9.472/97) de 1997, enquanto o caminho perseguido pelas reformas ulteriores do mundo do trabalho no país. Sobre a Lei Geral do Teleatendimento, nos explica Dutra (2016): “Primeiro, com relação ao setor de telecomunicações, muito se delongou até uma definição da Justiça do Trabalho a respeito do tema, por meio da insistência do empresariado em uma interpretação do art. 94, II, da Lei nº 9.472/97 (Lei Geral de Telecomunicações), que supostamente permitiria a terceirização de atividade-fim para esse setor. O TST, órgão responsável pela uniformização da jurisprudência trabalhista no país, permaneceu por um período longo em divergência interna a respeito do tema, tendo pacificado a questão apenas em 2011. Esse lapso de incerteza e insegurança jurídica, entre a edição da legislação e a pacificação da sua interpretação, foi também um lapso no qual as empresas do setor assumiram a possibilidade de terceirizar, diante da vacilação do Poder Judiciário, institucionalizando a prática da terceirização de atividade-fim (DUTRA, 2016, p.73). “Na prática, ao longo da década de noventa os trabalhadores dos CTA’s passaram de atendimento às atividades de “venda, manutenção e apoio, cobrança e extinção de contrato”, consideradas, então, atividades vinculadas às atividades-fim, em descumprimento ao já estabelecido na Súmula 331”.

nos CTAs, segundo Nogueira (2009). Entre elas, certamente, muitos LGBTs.

Aqui, a relação entre status de cidadania a uma população marginalizada como a LGBT, representado pelo lema da primeira marcha do Orgulho LGBT no país, se relaciona diretamente com a ética do trabalho. Ainda sobre a noção de cidadania LGBT desenvolvida desde a década de 1990 no país, cabe frisar, ela se manifestou na realidade enquanto uma política de (Sida)danização, como caracteriza Pelúcio (2009). Sida é o acrônimo comum na América Latina para referir-se à Síndrome da Imunodeficiência Adquirida, a AIDS.

Segundo Pelúcio (2009), a atuação do estado e de ONGs no combate à epidemia, ao desempenharem trabalhos de desenvolvimento de “senso de organização da categoria”, o fomento da “consciência política”, trabalhando “a autoestima e o fortalecimento”, estariam, sutilmente, muito adequadas “ao modelo preventivo em saúde pública” (ibid, p. 120). De questão de saúde pública, constrói-se um deslocamento para uma questão de responsabilidade individual centrado na forma como indivíduos estabelecem suas relações sexuais. Uma família homoparental pode tirar um LGBT, pelo menos provisoriamente, da rota de colisão do estigma do “câncer gay”, que associa sexualidades heteodissidentes a promiscuidade e, portanto, a comportamento de risco.

A incorporação dos LGBT ao Estado brasileiro tem como fio condutor, portanto, políticas de combate ao HIV/AIDS que, segundo Pelúcio (2007), serviram ao desenvolvimento de um sujeito que se “autocontrola, autovigia e autogoverna” (ibid, p. 122), o que é fundamental ao novo paradigma produtivo do momento da acumulação flexível do capital, como bem indicam Boltanski e Chiapello (2009). De fato, como buscou-se sustentar, a incorporação da população LGBT ao mercado de trabalho, levada à frente pelas políticas de gestão da diversidade, pode ser vista como um imperativo econômico na década de 90. Estamos de fato, nós LGBT, em diversas profissões e, embora os estereótipos tenham se alterado, o LGBT do telemarketing é uma reconfiguração informacional de estereótipos pré-existentes.

Como já indicado, minhas entrevistas centraram-se no trabalhador LGBT do atendimento da TeleMaf, no entanto, entre as diversas entrevistas, surgiu a oportunidade de entrevistar três supervisores, de um universo de 16: duas lésbicas e um gay, dois deles membros do “pilar LGBT”. A oportunidade parecia interessante, embora eu imaginasse que subir na hierarquia da empresa com minhas entrevistas, representava que, quanto mais alto fosse, mais seria inundado por um discurso/caixa-de-ressonância da gestão empresarial da diversidade. Não foi exatamente assim.

A TeleMaf chegou em 2012 na referida cidade do oeste paulista, um ano antes de ganhar o selo diversidade. A empresa desembarcou na cidade junto com Gisele<sup>54</sup>, em maio daquele ano. Gisele, nascida na Bahia e crescida em São Paulo, trabalha na empresa desde sua inauguração na cidade e, segundo me conta, veio ao interior atrás de um amor. A relação não vingou, mas o trabalho na empresa a segurou na cidade mesmo depois do término. Com sua atual companheira, que é também funcionária da empresa, Regiane, projeta se casar e um emprego estável é uma prerrogativa para concretizar o plano.

Em nossa conversa, a veterana Gisele me conta sobre as mudanças ocorridas nos últimos anos na empresa. Ela que já havia sido teleatendente, assistente e hoje é supervisora, relata que, em seu ingresso, não haviam gestores “gays” na empresa. Depois de ter galgado postos na hierarquia da empresa, olhando em retrospectiva, Gisele se sente completamente integrada ao seu trabalho, embora logo no início de nossa conversa tenha destacado que o fato de ser uma lésbica “100% feminina” – o que significaria estar “mais próximo do papel hétero” – seria um fator para explicar que ela não tenha sido “discriminada” ou “limitada” na empresa.

Gisele, que almeja continuar ascendendo no trabalho, sente-se plenamente representada na empresa, o que a faz, segundo suas palavras, sentir-se profundamente identificada “com a visão, a missão e os valores” ali propalados. Regiane<sup>55</sup>, sua companheira, foi contratada na empresa somente anos mais tarde, em 2015, e, mesmo destacando seu estilo discreto – eufemismo para dizer da sua cisnormatividade –, conta ter se assumido lésbica na empresa, sendo que o ambiente de aceitação foi fundamental para ela deixar de sentir-se “duas pessoas”, uma dentro e outra fora do trabalho.

Essa fala de Regiane caminha no sentido de um “sujeito unitário” produzido e funcional pela “governamentabilidade neoliberal”, um governo empresarial de si, que conforma formas mais eficazes de sujeição, segundo Dardot e Laval (2018). Gisele nos ajuda a ver como funciona a nova ética do trabalho, onde a união entre “aspirações individuais” e os “objetivos de excelência da empresa” são a tônica da ascensão do desempenho (DARDOT; LAVAL, 2018, p. 321).

A política de gestão da diversidade da TeleMaf permitiu a Regiane trazer-se integralmente para a empresa, o que vem contentando a entrevistada, que almeja também

---

<sup>54</sup> Gisele hoje em dia tem 26 anos, mulher branca, cisgêna e lésbica. Possui ensino superior incompleto e está na empresa desde de sua inauguração.

<sup>55</sup> Regiane hoje tem 30 anos, mulher branca, cisgênera e lésbica; é advogada de formação e está na empresa desde 2015.

continuar a crescer hierarquicamente. Segundo ela, a sensação de que ela é diferente permanece, mas seria um diferente “especial”, o que é muito diferente do que ser apenas diferente: ser diferente-especial, em suas palavras, é ser um “diferente bom”.

Perguntadas sobre o que faria a empresa em que trabalham voltar os olhos à população LGBT, Regiane faz eco ao discurso empresarial:

Eles [nós, os LGBTs] têm muita *criatividade, inovação*, é um público *muito aberto*, muito, assim, *incrível*. Então, eu acredito que os gestores estão abrindo até mais a cabeça em relação a isso. Eu acho que observam [os gestores] o quanto, assim... é transformador ~~na~~ tanto o jeito, o perfil da pessoa, quanto a sexualidade, né? (Regiane, 30 anos, Administradora)

Gisele não tem dúvida: trazer a sexualidade do teleoperador para o processo produtivo tem um papel “transformador”.

O outro supervisor entrevistado, Ricardo, vale uma nota de campo. Gisele e Regiane intermediaram o contato com ele. Depois de alguns dias de negociação por *WhatsApp*, assoberbado pela rotina de trabalho, Ricardo<sup>56</sup> agendou uma entrevista via *Meet* comigo. A entrevista seguia rotineira até que Ricardo me interrompe e pergunta onde eu havia cursado o Ensino Médio. Ricardo foi meu contemporâneo na escola em que eu estudara. Na época, eu era certamente o único homossexual assumido na escola, o que, a princípio, me impediu de associar aquele jovem gay que eu entrevistava ao colega então heterossexual da escola. Os meninos, muito mais que as meninas do meu Ensino Médio, em seu caldo de cultura heteronormativo, não faziam parte da minha rede de aliados.

De uma cidade pequena como a nossa de origem, Ricardo precisou mudar-se, afastar-se dos vínculos familiares e ganhar independência financeira para que pudesse, enfim, construir sua sexualidade. As relações processadas naquela escola, relações que vivenciamos na nossa particularidade, havia “asfixiado” muito mais ao meu colega que a mim, aparentemente. De certo modo, nossas vivências de jovens gays do interior buscando construir seus espaços de afirmação se cruzavam com o telemarketing.

Sua gratidão ao emprego, no entanto, era muito superior à que eu havia nutrido. “Eu estou construindo uma carreira”, me diz, e segue referindo-se a colegas que, sem a autonomia financeira que ele alcançou com seu trabalho na empresa, tiveram que voltar para as suas cidades, para suas famílias, submetendo-se a diversos constrangimentos. Ricardo, olhando para

---

<sup>56</sup> Ricardo hoje tem 28 anos, homem branco, cisgênero e gay, possui ensino superior completo, e está na empresa desde o ano da sua fundação, 2012.

trás, afirma que a TeleMaf o “possibilitou a criar tudo isso”.

Ricardo passou um ano como teleatendente, sendo logo transferido para o administrativo e depois para a supervisão. A diversidade de que compõe-se a força de trabalho na empresa, segundo Ricardo, seria a “menina dos olhos da empresa”. Ricardo supervisiona cerca de 20 teleatendentes, entre eles muitos LGBTs, segundo me conta, sem saber definir precisamente. Ricardo sempre sentiu sua sexualidade completamente aceita e diz que o fato de ser um supervisor gay deixa seus “colaboradores” mais confortáveis em se colocarem como LGBT no trabalho. Quando perguntado sobre as potencialidades do trabalhador LGBT, Ricardo me conta:

Eu sempre achei que pessoas LGBTs são mais comunicativas, inclusive alguns, no início, em alguns processos seletivos que eu participei, era até algo que me chamava a atenção. As pessoas se comunicam mais, tinha mais facilidade de demonstrar o que elas queriam falar e isso até facilitava no momento da seleção, entendeu? E as pessoas foram sempre mais abertas no processo seletivo “aí, eu sou homossexual sou casado há três anos”. E eu lembro que, quando eu entrei, tinha um menino no meu processo seletivo que disse: “eu adoro a Britney Spears” [quando perguntado sobre suas preferências]. (Ricardo, 28 anos, Supervisor)

A resposta pouco usual referindo-se à diva pop norte americana foi vista com bons olhos e entendida como traço de criatividade e irreverência no processo seletivo, segundo Ricardo conta, a fim de frisar a abertura que os processos seletivos na empresa têm quanto a este público específico. Zarifian (2002) analisando o processo de subjetivação neoliberal no mundo do trabalho, destaca: “se comunicar de maneira autêntica é exprimir (ao menos parcialmente) seu pensamento, suas opiniões e mesmo as convicções”, atuando, portanto, enquanto forma “de engajar-se” assumindo nesse processo “o risco pessoal que implica o ato mesmo de expor seu pensamento” (ibid, p. 30).

Perguntado se ser LGBT foi um obstáculo para ascender hierarquicamente na TeleMaf, Ricardo responde:

Não, de forma alguma, tanto é que, quando eu prestei o processo seletivo, todo mundo já sabia da minha opção, eu não escondi nada de ninguém. Não foi aquela coisa “ah, eu escondi que eu era homossexual e só depois que virei supervisor eu me assumi”, não. Inclusive, eu tenho um casal de amigos que namoravam, houve a promoção deles antes da minha e, assim, ninguém enxergou com mau olhar, nada. Foi a partir daí que a gente começou a observar “nossa, a empresa, ela respeita mesmo”. [...] Sempre teve um negócio dentro de mim que eu pensava “eu sou gay mas eu tenho possibilidade de crescer aqui”. (Ricardo, 28 anos, Supervisor)

Ricardo destaca não ter problema em falar sobre sua sexualidade, mas me conta nem sempre ser lido como homossexual nos espaços profissionais em que circula. Quando entrou

para supervisão, sua gerente, ao descobrir sobre sua sexualidade, se disse surpresa: “Nossa, eu não sabia que você era gay”. E segue: “às vezes ela até fala ‘nossa, mas você não demonstra’”, a que responde Ricardo: “não é por que eu sou gay que eu tenho que demonstrar”. Confrontado com as falas dos meus entrevistados sobre a ausência de pessoas trans na empresa, Ricardo conta:

Boa pergunta. Às vezes, eu acho que pode ser o seguinte [...]: às vezes é questão da pessoa não se identificar com o trabalho ou às vezes mesmo no processo seletivo. Que nem, a nossa área, ela tem o perfil que tem que ser mais agressivo pras vendas, outros nem tanto, uns tem que ser mais ágeis com a digitação, outros nem tanto, alguns a questão é horário. Quer dizer, a hora que você fala assim: “a escala de trabalho é 6 por 1”, inclusive sábado, domingos e feriados” e a pessoa fica “ah, não”, porque, querendo ou não, esse público [as pessoas trans] é um público mais ativo, gosta de sair, gosta de ter a sua festa num sábado, e a hora que fala “olha, você vai trabalhar no sábado, você vai perder seu feriado” a pessoa fica assim “ah, para mim não é interessante”, não sei. Mas vou falar uma coisa pra você: todos os processos seletivos que eu acompanhei, não vi nenhuma trans participando. (Ricardo, 28 anos, Supervisor)

Segundo o raciocínio do entrevistado, ser “mais ativo”, “mais animado”, “gostar de uma festa no sábado à noite”, seriam traços associados a identidades trans, o que, em decorrência da constatação da jornada intensa do trabalho no setor, somado a escalas de trabalho rígida e ao esquema de uma folga semanal, as espantaria. Esse discurso de fundo transfóbico ajuda a tirar a responsabilidade da empresa quanto a políticas afirmativas efetivas para essa população, ao mesmo passo que reafirma estereótipos. Vale destacar que essa mesma associação entre pessoas trans e “vida social agitada” foi também acionada por um dos teleatendentes ao discutir a ausência de trans na empresa. Essas afirmações ajudam a entender como a homonormatização neoliberal é subjetivada pelos meus entrevistados, a fim de justificar a construção de subjetividades docilizadas, “aptas” para o trabalho como o do telemarketing.

Sobre o trabalho ser invisível, os supervisores são enfáticos. “A empresa não esconde ninguém atrás do *headset*”, me diz Gisele, que me conta orgulhosa do lema da empresa: “diversos somos um”. Ricardo concorda com a afirmação da colega: “é um trabalho invisível, mas ele é bastante visível, viu, Gustavo?”, e reafirma a diversidade enquanto um valor fundamental na empresa – “a menina dos olhos”.

O atendimento ao público via telefone torna invisível toda diferença que habita as baias de teleatendimento, exceto por um fio desencapado, como já mencionamos, a confusão que um tom de voz afeminado, associado a um signo-nome masculino, pode causar no cliente atendido. Esse fio desencapado sensibiliza profundamente o discurso de diversidade indistinta, produz um “curto-circuito” e faz “ver” por entre a linha que não somos um, embora sejamos diversos.

Essa experiência aqui descrita pode ser vivenciada por qualquer um de nós se nos atentarmos a uma destas tantas ligações que inundam nossos telefones dia-a-dia. Gisele, em nossa entrevista, relata que as antenas da gestão estavam em alerta em relação a isso. Aneódica, a situação de opressão que um teleatendente gay “de voz afeminada” havia passado passou a servir de exemplo nos treinamentos de novos funcionários, sobre como não proceder:

Teve um episódio que, inclusive, é bastante comentado quando as pessoas chegam e estão em treinamento. Eles sempre usam como um exemplo de comportamento na ligação. Um cliente estava extremamente nervoso com um colaborador, com uma atendente gay, de voz afeminada. Eles dão exemplo pra gente entender o nível de situação que podemos passar sim e para nós termos essa questão de *inteligência emocional* e tentar compreender que aquele cliente não está certo, não está certo de forma alguma, mas que a gente não precisa se colocar no mesmo nível que ele, no nível de agressão. (Gisele, 26 anos, Supervisora)

E segue:

Então, assim, teve uma situação em que um cliente, o colaborador estava falando assim: "Então senhor, vou te passar as letras: é V..." E aí o cliente falou assim: "V de viado?". Aí foi uma mulher. A cliente falou assim: "V de viado?" e aí o colaborador falou assim: "V de vaca". (Gisele, 26 anos, Supervisora)

Embora a gestora destaque que o “destempero” do operador não seja a saída correta, o que o levou a ser repreendido “claro”, foi também “muito compreendido” posto que “ninguém quer ser atacado ainda mais por uma pessoa homofóbica enquanto você está trabalhando”. Esse operador “não foi demitido”, mas foi “incentivado a tentar compreender” e aprender a agir de outra maneira. Agora, vejamos por meio dos entrevistados como representam a questão os teleatendentes.

A LGBTfobia atua por meio da naturalização de relações sociais. O discurso de gestão da diversidade, ao não se debruçar, de fato, sobre a complexidade caleidoscópica que compõe o grupo LGBT, é agente desse processo. LGBTs estão no mundo do trabalho, e particularmente nos telesatendimentos, *avant la lettre*; o discurso de gestão empresarial da diversidade se faz letra buscando “organizar”, a seu modo, essas relações. Olhando do rés do chão da TeleMaf, do teleatendimento, ao topo, essas relações se apresentam de modo distinto daqueles manuais de gestão da diversidade analisados por Oliveira e Rodriguez (2004). No entanto, se destaca, ser distinto diz de uma separação, e não necessariamente de um paradoxo.

Geovane, jovem homossexual e negro, está na empresa há quase dez anos, todos eles cumpridos enquanto teleatendente. O jovem, que vive com a família e ajuda no sustento de casa, diz que, comparada às suas experiências de trabalho anteriores, a TeleMaf é um ótimo espaço de convivência. Apesar de considerar positiva sua relação com a política de inclusão da

empresa, ao se distanciar de sua experiência particular e ser questionado sobre hierarquias de gênero, raça e sexualidade na empresa, nos diz, referindo-se a postos superiores ao seu:

Não tem nenhum negro... Nunca parei pra pensar, mas enfim. Gerente, coordenador... Coordenador tem negro, mas também são héteros. Supervisor acho que lá, que eu conheço aqui da TeleMaf, são acho que três. [...] O dono mesmo da TeleMaf da Espanha fica lá, é um branco velho, vem lá uma vez por ano, dá um oi, tchau. Volta para a Espanha e acabou. [...] Querendo ou não, os mais grandões mesmo geralmente são todos brancos, apesar de eles falarem que ali é diversidade. Mas acredito que é só mesmo pelos atendentes. (Geovane, 26 anos, Teleatendente)

E mais, Geovane associa os limites da ascensão na empresa com a questão da visibilidade:

É, mas assim, dependendo muito do cargo. Eu acredito que como supervisor ou até mesmo no setor administrativo que a gente ainda continua invisível. Mas talvez se fosse como um coordenador que tem que estar ali entre setores, estar visitando loja, gerente que tem que estar aqui, tá em São Paulo, tá no Rio, então eu acredito que já fica um pouco mais recluso. Mas difícil, né? [...] Porque é mais, mais “aparição”, né, que ele vai ter. (Geovane, 26 anos, Teleatendente)

Geovane conta também ter indicado diversas colegas transsexuais e travestis que “não chegaram nem a fazer entrevista”. Leonardo, ex-teleatendente da empresa, trabalhou na ATENTO em Ribeirão Preto antes de sua passagem pela TeleMaf. Atualmente, permanece no teleatendimento, mas em outra empresa da cidade. Segundo conta, em seus anos de experiência em telemarketing, a TeleMaf foi a empresa que ele considerou mais inclusiva. Luan é um jovem gay e negro, militante das questões étnico-raciais, como frisa. Logo no início de nossa conversa, ele diz que não sofreu preconceito na empresa “nem por ser preto, nem por ser gay, nem por ser afeminado”.

Nas entrevistas mais de uma vez referiram-se às lojas da TeleMaf no centro da cidade, lojas da empresa voltadas ao atendimento presencial ao público. Segundo essas referências, como se tratava de atendimento presencial, *vis a vis*, os funcionários dificilmente eram LGBT. Confrontado com essas histórias, Luan separa seu sentimento de aceitação no trabalho, de sua visão mais geral sobre inclusão no setor. Segundo ele, o gay que poderia lidar com o público, é um gay específico:

Aí teria que ser aquele gay que é masculino, não pode ser afeminado. Tem que estar lá sempre com a roupinha certinha e eu acho que é isso que eles procuram, por isso eles não colocam, porque gay não... eu, Luan, no caso, não gostaria. (Luan, 27 anos, Teleatendente)

E engata concluindo que muito menos tiraria suas tranças (diz tocando os cabelos),

deixando claro que essa aparência desejada não incluiria um jovem negro afeminado e seu *kanekalon*.

Mirela, que a princípio se autodeclara uma mulher cis, inicia me dizendo ser comumente lida como homem: “Se alguém me trata no masculino ou no feminino, pra mim tanto faz, na verdade”, diz sobre a rotina de confusões que sua identidade de gênero carrega. Sua aparência “masculinizada entre aspas”, como ela se refere, faz com que nem seja considerada em processos seletivos para trabalhos que lidam diretamente com o público.

Apresentando a interação com Mirela, relendo nossa entrevista transcrita, voltando à gravação do nosso diálogo, a sinto vacilante quanto à sua declaração de se identificar enquanto mulher cis. Volto a procurá-la pelo *WhatsApp*, e descobrimos depois de nosso diálogo inicial que ela trabalha atualmente com uma querida amiga – a famosa *startup* da cidade onde atualmente trabalha a faz sentir-se muito mais integrada – e nos aproximamos depois disso. Ela me diz que anda confusa e não sabe ao certo, mas me orienta identificá-la como não-binária agora. Um leitor desavisado pode se surpreender, mas Yara não foi a única entrevistada que repensou sua identidade de gênero ao longo desse processo de pesquisa, o que afirma a hipótese de gênero enquanto performance e, aqui, a relação entre performatividade de gênero/sexualidade e mundo do trabalho. Mirela diz não ter preferência entre ser tratada no feminino, ou no masculino. Depois dessa conversa, me recomenda colocar os pronomes no feminino quando me referisse a ela.

Sobre essa relação com a sua identidade de gênero, caracterizada pela (trans)itorialidade, e a invisibilidade no setor de teleatendimento, me conta:

Eu vejo isso, na verdade, em quase todos os lugares. É muito mais fácil ser LGBT *friendly* ou qualquer coisa do gênero se você não está mostrando a pessoa. A pessoa pode ter o cabelo colorido, pode ter tatuagem, pode ser LGBT, ela pode ser o que ela quiser, ninguém está vendo. É só uma voz, por exemplo, no telemarketing e tá tudo bem, né? Mas como a gente é tratado lá dentro desses lugares e como a gente é tratado fora, acho que deixa bem claro que, se for alguma coisa direto com o cliente, a gente não tem essa mesma oportunidade. (Mirela, 25 anos, Teleatendente)

Perguntada sobre o que levaria, em sua opinião, a TeleMaf a ofertar vagas para LGBTs, Mirela aponta que a empresa barganha com a aceitação desse setor estigmatizado no mundo do trabalho em geral:

Você tem que ser comunicativo porque ninguém tá vendo boa parte da sua comunicação que é o seu jeito, sua linguagem corporal. Então eu acho que eles focam bastante nisso também, de estereótipo, eles se baseiam em estereótipos talvez, sabe? De ah, LGBT já não vai conseguir emprego né, no geral [...]a gente é marginalizado né? Então acho que eles pegam nesses pontos assim de tipo... são

peças que vão ter dificuldade para conseguir emprego, então a gente pode oferecer um salário baixo e eles vão aceitar porque precisam de um emprego e também [...]. Eu acho que até de estar acostumado a levar desaforo, né? Telemarketing a gente toma bastante na cara e tem que ficar quieto, e a gente faz isso diariamente, né? (Mirela, 25 anos, Teleatendente)

“Banhar de rosa” [*Pinkwashing*]; é como têm sido chamadas as práticas estatais ou corporativas de valorização da diferença, onde a cidadania da população LGBT é ofertada no sentido de obliterar outras formas de opressão e injustiças que venham a ser cometidas, como no caso em que, segundo minha entrevistada, a aceitação do teleatendente lésbica/gay é usada como “prêmio de consolação” à rotina precária do trabalho. Àquilo que se concede em uma ponta, se recupera em outra. O valor agregado que a diversidade traz ao seu produto/serviço e reprodução das condições de trabalho precárias típicas do setor para o conjunto da categoria.

Mirela me colocou em contato com sua namorada. As duas se conheceram na TeleMaf e passaram por diversos embaraços juntas depois que se assumiram. “Quero que você ouça dela também”, me disse. Em nossa conversa, a namorada, Marcela<sup>57</sup>, que, diferente da Mirela, era lida como uma lésbica feminina, diz ter deixado de acreditar nas possibilidades de ascensão dentro da empresa a partir do momento em que “saiu do armário”. Mirela tinha me dito o mesmo: depois de assumirem a relação, “foi ladeira abaixo”. As duas entraram juntas na empresa, se conheceram no processo seletivo e foram demitidas com dois dias de diferença.

Comentando com a Marcela sobre minha conversa com a supervisora Gisele e do lema da empresa que evocou – “diversos somos um” –, o diagnóstico da entrevistada, magoada com as experiências dentro do trabalho, é peremptória: “difícil ser mais hipócrita que isso”, e acrescenta:

Eu chamo de hipocrisia, das duas partes [da empresa e da supervisora]. Eu entendo que, por parte da supervisora, talvez ela enxergue que é hipocrisia da parte dela um lugar que está tratando ela bem e que está pagando a comida dela, ela falar mal, digamos assim. Mas, não é assim. Eu tenho um amigo que a gente é amigo até hoje assim, ele trabalhou na TeleMaf fez parte desse pilar LGBT e ele saiu de lá. Ele falou que não aguentava mais. As pessoas não ouviam, não queriam saber, as pessoas queriam fazer aquele papel de ser super amigo, mas não podia sair muito disso. Se tivesse alguma ação, alguma coisa que estivesse que integrar mesmo, fazer as pessoas se sentirem parte de alguma coisa, eles já não queriam. O papo para eles era: você foi contratado e você é LGBT. Olha só que bom. Agora trabalha e fica de boa aí. Se você fizesse alguma coisa além disso, se você sugerisse alguma coisa além disso, era desconsiderado na hora assim, sabe? Então boa parte da conversa que eu tive com esse meu amigo sobre isso, foi isso. Pra quê eu vou me esforçar por gente que não quer me ouvir, sabe? Não faz sentido. Então eu entendo que cada um tem uma visão, como você disse é subjetivo para caramba, mas de tudo que eu vivi lá nesses quatro anos,

---

<sup>57</sup> Marcela hoje tem 25 anos, mulher cisgênera e branca, possui ensino superior incompleto e trabalhou na empresa de fevereiro de 2014 a junho de 2018.

não... Eles podem ter esse slogan sim, não estou falando que não, mas é bem difícil ser mais hipócrita do que isso. (Marcela, 25 anos, Teleatendente)

Contando ter sido supervisionada por uma mulher lésbica, Marcela diz que isso em nada alterou a relação dela no ambiente de trabalho, diferente do que indicava Ricardo sobre a identificação que um supervisor gay como ele poderia gerar nos seus subordinados:

Não, até porque também a maioria deles lá, as pessoas falavam: “ah, fulano é do meio LGBT”. Eu ficava tipo: “é?” Porque as pessoas faziam amizades e tal e aí descobriam em um rolê xis com a pessoa [que ela era LGBT]. Mas lá dentro, a pessoa nunca falava. Eu acho que vestiam um personagem para não demonstrar que era do meio LGBT. (Marcela, 25 anos, Teleatendente)

A sensação de “uno” que o lema evoca não captura todos os teleatendentes LGBTs que passaram pela TeleMaf de forma igual, é o que parece. Como Marcela em sua fala destaca, a TeleMaf está pagando a “comida” da Gisele, o que justificaria sua complacência. Mas é mais que isso, segundo me conta a própria Gisele, a supervisora, quando pergunto a ela se estar empregada, “fazer sua própria grana” numa sociedade profundamente LGBTfófica como a nossa ajudava a driblar alguma adversidade que a condição de opressão a submete:

Sim, porque, por exemplo, nós somos [ela e a namorada Regiane], eu tenho menos de trinta anos e ela também e nós já temos um carro próprio, nós já temos uma casa própria, nós temos formação. Então, assim, algo que é muito difícil do grupo LGBT conseguir porque é muito difícil nós conseguirmos esse espaço. Quando nós temos tudo isso, quando nós lutamos por tudo isso e temos isso, pra gente é muito mais, é gratificante, é mais fácil para se auto afirmar. Somos mulheres lésbicas, fortes e independentes [...]. Eu só faria um adendo. Tipo, não é que é difícil para o público LGBT, na verdade, no meu ponto de vista, como as pessoas sempre, como é sempre muito discriminado, né, esse público LGBT, então o que acontece? Parece, assim, olha lá, eles não vão conseguir. Aí quando a gente conquista nosso espaço, tanto que tipo, em qualquer lugar o pessoal fala “nossa, vocês conseguiram tudo isso? Nossa”. Aí você vê aonde a gente chegou em todos os sentidos. Pessoal, profissional, acadêmico. (Marcela, 25 anos, Teleatendente)

Em um trabalho marcado pela impermanência, pela rotatividade – os dados mostram<sup>58</sup> e minhas entrevistas afirmam – a possibilidade de ascensão corresponde ao sentimento de estabilidade e projeção de futuro. Minhas entrevistadas gestoras, por contraste, me possibilitam

---

<sup>58</sup> À rápida absorção da força de trabalho, o treinamento simplificado e rápido - que, segundo Braga (2013) levaria “em média três meses até que um trabalhador recém incorporado ao quadro de funcionários se torne proficiente no produto” (p. 182) - se seguiria ainda um momento de estabilidade e satisfação com o domínio da função exercida. Esse contentamento inicial é logo suprimido pelas “metas, a rotinização, o despotismo dos coordenadores de operação, os baixos salários...” e demais condições adversas de trabalho, levando a um rápido desgaste. Dessa condição de desgaste, decorre a pronta substituição por um outro jovem das enormes listas de desempregados. O setor explora, dessa forma, “o ciclo do consumo da força de trabalho” (BRAGA, 2013, p. 83).

afirmar que estar estabelecido dentro do binarismo proponente da gestão da diversidade neoliberal significa modular o reconhecimento ao processo produtivo do telemarketing. O plano de Gisele e Regiane é oficializar a relação delas em breve: “o neoliberalismo gay soube promover o inferno do casamento como a primeira das liberdades: *Freedom to Marry!*”, tendo como contra-efeito disciplinador: “encolhimento, empobrecimento e precariedade”, afirma Bourcier (2020, p.73)

Mais que isso, acolher famílias heterodissidentes ao estatuto legal, a “desregulamentação do desejo” neoliberal bem se adequa à desregulamentação neoliberal do trabalho, ao mesmo tempo em que legitima uma estratégia de normalização democrática. Frente a um capitalismo antissocial, unidades de consumo gay/lésbicas, famílias homoparentais, parecem ser oportunamente incorporadas. Gestão da diversidade, enquanto parte do caldo de cultura neoliberal, parece fazer lembrar que subjetividades, frente ao atual modelo de acumulação, são captadas de forma desigual – é o que afirmam meus interlocutores teleatendentes. Entre Gisele e Regiane, Mirela e Marcela, sentimentos de adequação e pertencimento muito distintos apareceram quanto a suas identidades e às suas atividades desenvolvidas na empresa. Em comum, portanto, há a busca dos dois casais por estabilidade financeira, para poderem oficializar suas relações.

### 3.3. “EM QUE POSSO AJUDAR?”: GÊNERO ENQUANTO TRABALHO E SUBJETIVIDADE NEOLIBERAL

Minha identidade não é “qualquer coisa” nessa investigação. E não digo isso só pela escolha da pergunta de pesquisa, do recorte, da metodologia, como pode-se supor. Em tempos em que a distinção entre experiência e representação é profundamente questionada, eu, gay e ex-teleatendente, mesmo que branco, universitário e cisgênero, pude acessar um fluxo de informações fundamentais a essa apresentação. Destacar isso expressa a especificidade do meu contato com o setor, seja como trabalhador gay, seja como pesquisador.

Nós gays/lésbicas somos lidos como sociáveis, criativos e inovadores porque supostamente comunicativos, alegres, cuidadosos e sedutores. Trata-se de capacidades relacionais que, naturalizadas, entendidas enquanto traços de uma identidade estável, se manifestam em identificação aos valores do neoliberalismo, ou seja, manifestar esses “traços de personalidade” pode significar adequar-se perfeitamente ao trabalho neoliberal, à “homonormatividade” neoliberal. LGBTs, no mundo do trabalho, sentem uma necessidade permanente de afirmarem-se por suas potencialidades enquanto trabalhadores, a fim de superar

as barreiras estruturais e estruturantes que representa a LGBTfobia.

Essa apresentação se presta ao propósito de tentar destacar que a análise da relação fundamental entre capital e trabalho, na contemporaneidade do sistema capitalista, deve levar em conta a desigualdade que caracteriza a apropriação neoliberal das diversas formas de manifestação das subjetividades – aqui, especificamente, a subjetividade do jovem LGBT teleatendente. A esse entendimento, seguem meus entrevistados ao referirem-se ao sentimento de terem que se afirmar mais que seus colegas de trabalho heterossexuais no cotidiano de suas funções:

Ali na TeleMaf, querendo ou não, a gente já tem que se vender de alguma forma, desde a entrevista. Lá dentro então você tem que mostrar o que você falou na entrevista, se realmente é isso. Realmente, querendo ou não, sendo LGBT, negro, você já quer no automático falar: “eu não dependo de você”. Então, acredito eu, que, desde os meus seis meses assim, ligar para o suporte era só por questão de monitoria, exemplo. Porque era coisa que a gente já sabe, protocolo que a gente já sabe e pessoas que já estavam lá há mais tempo não saberiam e, às vezes, o próprio gestor falava: “nossa, tem uma pessoa que está aqui há dois anos e não sabe fazer isso”. Tipo, para a gente, LGBT, era a coisa mais gratificante, porque falava, tipo, pelo menos eu vim e eu estou mostrando o que eu vim para fazer. O que eu mostrei na entrevista eu vou tentar seguir até o fim (Geovane, 26 anos, Teleatendente.).

É, eu vejo que isso é bem comum né, em LGBT, que a gente tem muito essa mania de se provar. A gente nunca é bom o suficiente, parece, né? Até porque a gente é lido assim a vida inteira, e faz sentido até. Mas, além disso, tinha muito também de, sabe? Eu fazia tudo lá dentro. Eu ensinava as pessoas, eu sabia o que fazer e, mesmo assim, eu não era boa o suficiente, sabe? Sempre tinha alguma reclamação sobre algum pontinho que parecia que inventavam para eu não conseguir fazer alguma coisa a mais, sabe? Então, o esforço era gigantesco para um retorno quase nulo, assim... (Mirela, 25 anos, Teleatendente)

Com certeza... Eu acho que, por ter essa carga, a gente se cobra muito, né? Eu via pessoas lá, LGBT's, que se cobravam muito. [...] essas pessoas se cobravam demais pelas questões internalizadas delas. Ah, por ser assim ou assado, de tal forma eu preciso mostrar trabalho. (Leonardo<sup>59</sup>, 24 anos, Teleatendente)

Esse sentimento internalizado, como bem destaca Leonardo, pode ser representado pela definição de “armário”, jargão comum ao meio LGBT, quando entendido enquanto uma epistemologia, o que levaria a um permanente autocontrole da sua própria subjetividade, em relação a reconfiguração permanente desse armário. Segundo Sedgwick (2007), o armário é a “estrutura definidora da opressão gay” (SEDGWICK, 2007, p. 26). A definição do início da década de 90 ainda se caracterizava a partir do binarismo hetero/homo, e aqui pretendemos estender também a experiência de Micaela, minha interlocutora não-binária, segundo sua

---

<sup>59</sup> Leonardo hoje tem 24 anos, homem cisgênero e branco, possui ensino superior incompleto, e esteve na empresa de dezembro de 2018 a outubro de 2018.

própria fala descrita acima.

Esse “armário simbólico” que a autora descreve se refere a uma gramática que se reformula a cada novo espaço e a cada nova relação estabelecida por esses sujeitos, que os obriga sempre “(...) a novos levantamentos, novos cálculos, novos esquemas e demandas de sigilo ou exposição” (SEDGWICK, 2007, p. 22). Essa técnica de controle que opera sobre as sexualidades e identidades heterodissidentes é complexificada e reatualizada ao fundir-se com outros marcadores de diferença - classe, gênero e raça.

Ao descrever o “neosujeito” da nova razão do mundo representada pelo neoliberalismo, Dardot e Laval (2018) caracterizam enquanto “passo inaugural” desse novo sujeito a invenção de um “homem do cálculo” que, a todo momento, “exerce sobre si mesmo o esforço de maximização dos prazeres e das dores requeridos pela existência de relações de interesse entre os indivíduos”, e onde as instituições cumpririam o papel de “enquadrar os sujeitos rebeldes a essa existência”, ao mesmo tempo em que atuariam no sentido de fazer “convergir interesses diversos”. Nesse sentido, a epistemologia do armário, enquanto definidor da identidade “gay”, bem se adequa às necessidades calculistas do mercado de trabalho neoliberal e, mais, coube ao discurso de gestão da diversidade organizar e fazer convergir “interesses diversos”. Assim, parece possível afirmar que a governamentalidade neoliberal conta com a epistemologia do armário no engajamento das subjetividades heterodissidentes no interior do telemarketing.

Nesse sentido, Dardot e Laval (2018, p. 327) consideram que a tarefa de construção desse novo sujeito, cuja subjetividade deve estar “inteiramente envolvida na atividade que se exige que ele cumpra”, deve reconhecer nele “a parte irreduzível do desejo que o constitui”. Dessa forma, a gestão da diversidade neoliberal é mais do que uma técnica de gestão e administração da diversidade: é também um modo de “determinar subjetividades particulares por meio de técnicas específicas” – a dimensão disciplinar que se manifesta no discurso de gestão da diversidade.

As entrevistas ainda ajudam a entender como a homonormatização, enquanto regime de subjetivação neoliberal, a serviço de uma nova racionalidade, associa LGBTs essencialmente a funções vinculadas ao cuidado, sociabilidade e flexibilidade. Essa naturalização, manifesta no discurso de gestão da diversidade, escamoteia que a associação de LGBTs a valores fulcrais do neoliberalismo é a materialização das identidades de gênero/sexualidade LGBT enquanto uma forma específica de trabalho do e no neoliberalismo, como propõe Bourcier (2020). Questionei meus entrevistados sobre quais “traços de personalidade” fariam do jovem LGBT tão atrativo ao exercício da função de teleatendente:

Eu acho que é justamente isso assim... é porque todo mundo que eu conheço do meio LGBT é uma pessoa extremamente *sociável*, extremamente... tá ali, sabe? Como eu posso dizer... ela é amiga, ela é aquele tipo de pessoa que você olha e fala: puts, eu queria ser amiga dessa pessoa porque ela parece ser muito legal, sabe? Eu acho que esse pode ser o traço de personalidade que as empresas buscam, assim. Mas fora isso eu não sei se eu consigo pensar em outra coisa (Marcela, 25 anos, Teleatendente)

Talvez pelo fato de sermos *mais abertos*, saber conversar e saber respeitar as pessoas, que a gente pensa que não quer que uma pessoa passe pelo o que eu estou passando. Então você tem aquela *empatia*, você sabe tratar melhor uma pessoa independente do que ela seja. Então você conversando com ela você trata melhor porque você quer que as pessoas te tratem melhor. Se você liga, por exemplo, em algum telemarketing, independente de com quem você está falando, você quer atenção, você quer ser tratado bem. É isso que nós procuramos fazer, porque nós sabemos que ser mal tratado é horrível né. Principalmente por eu gostar do mesmo sexo que eu. Então talvez esse fato de saber tratar melhor as pessoas (Giordana<sup>60</sup>, 25 anos, Teleatendente)

O LGBT é muito mais *sociável*, muito mais *amável* com outras pessoas, sabe? Eu acredito que a gente entende muito mais os outros e, por conta de a TeleMaf trabalhar com essa questão com pessoas mesmo, muitas vezes pessoas que estão ali estão em uma condição complicada, tudo mais. Essa questão de a gente estar colaborando, ajudando, esse *instinto que a gente tem* assim, de *ajudar o próximo e de acolher*, entendeu? (Anderson, 25 anos, Teleatendente)

Os relatos destacam basicamente capacidades relacionais: “sociáveis”, “mais abertos”; e de cuidado: “amável”, “empatia”, “ajudar o próximo”, vinculados às suas identidades sexuais e de gênero. Essas apreensões não são exatamente as mesmas do discurso gerencial, ou da reprodução dele através das falas dos supervisores. No entanto, dizem também de formas de reconhecimento profundamente funcionais ao contexto neoliberal. Dito isso, aqui nos importa frisar que, ao repetir esses “traços de personalidade”, traços subjetivados, estamos produzindo identidades de gêneros funcionais ao trabalho neoliberal.

Essa subjetivação dos traços de personalidade associados ao LGBT é fruto das políticas de gestão da diversidade e *pinkwashing*, segundo Bourcier (2020), o que impediria de fazer ver que os agentes dessas políticas (seja a nível de política do Estado ou corporativa) são os mesmos que os mantêm cada vez mais pobres e precários, ao mesmo tempo em que se vendem enquanto “*gay-lesbian-friendly*”, colocando a mais-valia no “esmalte” e das “lantejoulas” nos seus bolsos. Isso tudo fez com que LGBTs houvessem incorporado a suas reflexões formas de trabalho típicas do pós-fordismo – “capacidade relacional e comunicativa, trabalho emocional, trabalho imaterial e trabalho cognitivo” –, passando a valorizar qualidades “necessárias ao trabalho neoliberal” como “cuidado (*care*), a comunicação, as capacidades relacionais, a

---

<sup>60</sup> Giordana tem 25 anos, mulher cisgênera, lésbica e branca; Giordana tem ensino superior completo e esteve na TeleMaf de maio de 2014 à janeiro de 2019.

sedução, a criatividade, o glamour e, é claro, a motivação e o amor ao trabalho”, como suas próprias características distintivas enquanto grupo (ibid, p.136).

Segundo Federici (2018), o reconhecimento dos trabalhos reprodutivos – e à autora interessa principalmente a questão do trabalho doméstico –, enquanto diretamente ligados à produção de mais-valia e realização do valor, permite entender o gênero “enquanto funções profissionais”, “gênero como relações de produção” (ibid, p. 91). Esse processo rompe com o essencialismo que associa papéis sociais de gênero, disciplinarmente subjetivados ao longo dos anos, ao desempenho de determinadas funções de forma quase que natural, como as atividades de cuidado (*care*) vêm sendo historicamente associadas ao feminino, e à realização subjetiva do sujeito que se reconheça nelas.

Bourcier (2020) busca ampliar essas reflexões de Federici (2018) para pensar o gênero enquanto trabalho, estendido às identidades heterodissidentes. Segundo o autor, já era fato bem conhecido que os gêneros ocupam “um papel na exploração do trabalho”, mas, com a ideia de gênero *como* trabalho, pode-se ver como as próprias identidades de gênero são “produções” e não só “construções”, como afirma parte da teoria *queer* a que se associa Bourcier. Assim, essas reflexões nos ajudam a entender a afirmação de Valocchi (2019) de que, por meio do discurso disciplinar, representado pelo discurso médico, pelo discurso jurídico e, aqui, pelo discurso gerencial, se imprimem vicissitudes de classe no âmago dessas identidades.

Nesse sentido, falar que “gênero é um trabalho” não deve ser entendido como sinônimo de “gendrificação” do trabalho. O telemarketing, segundo essa linha de análise, além de compor-se no incremento da exploração do trabalho no setor, de força-de-trabalho marcada pelo gênero, constrói ele mesmo, no exercício de suas funções em que absorvem emocionalmente seus teleatendentes, identidades de gênero compatíveis com a sua necessidade de reprodução neoliberal. A gestão da diversidade possibilita novos domínios para avançar o governo de si neoliberal. Esse cooptação mantém engajados os teleatendentes LGBTs, dentro de suas particularidades, apesar do exercício taylorizado de suas atividades de trabalho.

O discurso de gestão da diversidade propalado pelo setor, em sua adequação à homonormatização, manifesta-se em hierarquias de gênero e sexualidade no interior do trabalho que irão garantir maior ou menor engajamento por parte do jovem operador LGBT ao exercício de suas funções e aos valores da empresa, quanto mais incorporado ao discurso de gestão da diversidade neoliberal ele estiver. Não à toa ter sido minha entrevistada supervisora, “100% feminina”, ao ter destacado a inovação e a criatividade como traços de sua identidade LGBT.

Outro aspecto nos importa quanto às considerações propostas por Bourcier (2020) ao determinar o gênero como um trabalho. Segundo o autor, os efeitos que essa subjetivação

neoliberal manifesta gera “sentimento de culpa, solicitação do espírito de sacrifício, isolamento, etc.”, sentimentos que seriam “ainda mais infecciosos e obscenos” à medida que tomam emprestado os valores clássicos da ética geral do trabalho” em um contexto marcado pela crescente do desemprego. Esse espírito do sacrifício como efeito da subjetivação do gênero enquanto trabalho pode ser bem representado pelos meus entrevistados quanto ao sentimento de autocontrole permanente a que a identidade LGBT está submetida, segundo os relatos. De fato, é uníssono nas entrevistas dos teleatendentes o reconhecimento de que esse tipo de represamento subjetivo e autocontrole permanente são rotina do teleatendente LGBT, mesmo fora do teleatendimento, o que poderia fazer pensá-los como mais resistentes – porque habituados – ao trabalho no teleatendimento.

Nesse sentido, “os homossexuais trabalham para repelir a homofobia que enfrentam diariamente”, o que seria, para Bourcier (2020), “um trabalho emocional”, o que expressa também “como eles re-introduzem essas formas de afeto no mundo de maneira disfarçada através e por meio de seu trabalho sobre a mercadoria”. Essa concepção afirma o valor, em sentido marxista, em sua dimensão totalizante por meio do fetiche da mercadoria (BOURCIER, 2020, p.169). Fundamental, o gênero enquanto trabalho coloca a discussão do gênero e sexualidade no campo da exploração em uma tentativa de escapar das garras retóricas neoliberais e seus jogos de inclusão/exclusão.

Desde Marx (2007), entende-se modo de produção também enquanto uma força produtiva. Gramsci (2001) fez afirmar que modos de produção são mais do que formas de gestão da produção, são também modos de ser no mundo – o controle da sexualidade estava no radar de suas leituras. Foucault (1998) enfatizou que esses mesmos regimes disciplinares que dão forma à modernidade, conformaram sexualidades inteligíveis ao seu desenvolvimento. O que a discussão aqui apresentada busca oferecer é a particularidade de como o atual modelo de organização do trabalho, representado pelo setor de teleatendimentos, exerce formas de controle específicas sobre as subjetividades LGBT. O trabalhador LGBT coloca em xeque a separação liberal entre cultura e economia. Mais que nunca elas estão abertamente em “simbiose”, como vem renitentemente afirmando Saffioti (2013) desde a década de 1970 – o que se fundamenta em uma também particular forma de determinar suas concepções de justiça como apontamos no primeiro capítulo – e, portanto, as formas manifestas de sua crítica ao atual regime de acumulação flexível do capital.

Os autores elencados para dialogar com os meus entrevistados e com minhas próprias experiências nos ajudam a afirmar, por meio de suas análises, que a adequação ao binômio hetero/homo, em um contexto neoliberal – processo de construção de identidades de gênero em

conformidade ao trabalho flexível, o gênero enquanto trabalho – captam e fazem promessas de realização num futuro vindouro a sujeitos adequados à normalização gay. Ao determinar o gênero enquanto trabalho, porpõem-se um deslocamento da caracterização do gênero do campo das normas para o campo do valor (ibid, p.167).

Movimentos *queer*, “transviados” na tradução livre e “cultural” de Bento (2017), apresentam-se, quando ligado aos determinantes materiais que expressam as condições de produção e, não só de construção de identidades heterodissidentes, enquanto possíveis criadores de curtos-circuitos no discurso de gestão da diversidade, na racionalidade neoliberal e no capitalismo financeirizado, por desafiarem a estabilidade binária desses regimes. Eles e elas expressariam, ao articular de forma indelével reconhecimento e redistribuição, a boca que pode morder a mão que nos nomeia. A estabilidade das relações de gênero e sexualidade, em um referencial binário, só pode representar um pilar da miséria sexual capitalista, manifesto enquanto forma de reificação do desejo. No entanto, sem fetiches, Mirela, minha entrevistada insubmissa e não-binária, nos mostra como “transviados” também têm sido, cada vez mais, assujeitados pelo neoliberalismo.

A “virada econômica queer”, a investida materialista histórica sobre as teorias de gênero e sexualidade hegemônicas por um materialismo fenomenológico, como o da teoria filosófica de Butler, tem sido impulsionada desde os processos de austeridade fiscal que demandou a crise aberta em 2008. Classe e raça entraram definitivamente no cálculo da subjetivação das identidades LGBT, sob a denominação dos *queer of color*. Não à toa haja uma premência dessas leituras na Itália, como Arruza (2010) e Rebutini (2019) representam. A instabilidade gerada pela crise econômica na união européia em fragmentação os atingiu de forma bastante incisiva. Bourcier (2020) abre todo um eixo de discussões para falar dessas mudanças no interior das teorias *queer*, ao trabalhar seu “homo-incorporated”, sua metáfora informacional, 4.0, da economia de dados, para a “homonormatização neoliberal”. Essa é a parte das contribuições que tomamos emprestada do autor, embora destacando haver várias outras discordâncias.

Sobre os movimentos *queer of color* italianos, mobilizados em Bolonha contra as medidas de austeridade, eles se firmam: “A luta *queer* é a luta de classes”. A tudo isso, adendamos uma descrição de um “exorcismo à gestão da diversidade” feita por Bourcier (2020) em seu livro:

Em 8 de junho de 2013, no dia do Orgulho em Bolonha, Smaschieramenti, Baratollo, Mujeres Libres e Frangette Estremem da rede Puta-lesbo-trans-feminista, fizeram outro exorcismo, contra a gestão da diversidade, antes de se juntarem à marcha com um grupo contra a austeridade (favolo-se contra l’austerita!). Um padre e uma litania de *working boys* e *working girls* foram colocados em frente a uma subsidiária do Buno

Carisbo que, junto com outros bancos e empresas, faz parte do Observatório de Gestão da Diversidade lançado pela universidade privada Bocconi de Milão. Como a anterior, essa performance, intitulada de *Esorcismo coletivo del Diversity Menagement*, baseia-se na desapropriação, sinônimo de contra-poder, contra a subjetivação neoliberal.[...] Ela se opõe à gestão da diversidade e dos gêneros praticados pelos bancos *gay-friendly* (BOURCIER, 2020, p.284).

Em frente ao Banco Carismo, o padre evoca em exorcismo:

Atraídos por esse lugar de poder, chegamos aqui. Esse banco é *gay-friendly*, ele respeita, ele valoriza a diversidade. [...] oferecemos nosso trabalho, nossas habilidades, nossos conhecimentos, nosso tempo, nosso suor, nosso sangue e nossas almas” proclama o padre (BOURCIER, 2020, p. 285).

Ao redor do padre, pessoas em seus uniformes de trabalho, com seus crachás no pescoço, a quem o padre se dirige perguntando se eles estão felizes, a resposta em coro diz “não”. O padre segue seu exorcismo exortando os trabalhadores ao seu redor a se livrarem do perfil corporativo que eles figuravam, e segue:

“Nas ruas de Stonewall, vamos nos libertar. Vamos abrir os olhos [...] Esse banco nos mata de fome e nos pinkwasha. O que significa valorizar o humano? Significa mercado. Não precisamos do seu reconhecimento. Saia de nossos corpos em nome do espírito de Stonewall. Fique quieto para sempre, você que impede queers de viverem seus desejos em nome da responsabilidade, vocês que impõem jornadas duplas as mulheres [...] Saiam de nossas vidas! [...] retire a austeridade atroz de nossa consciência! Por que não temos culpa! Sacrifício, não o faremos! Aleluia!” (BOURCIER, 2020, p. 285/286).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

“Proletários de todo o país, acariciem-se!”, assim a Frente Homossexual de Ação Revolucionária (FHAR) provocava os movimentos socialistas da década de 1970 na França com a adaptação satírica da frase/agitação eternizada no verso final do manifesto de 1848. Se a questão LGBT era também submetida ao silêncio no interior dos movimentos socialistas, entendida desde de germe do fascismo à pressão pequeno burguesa, foi preciso fazer ver, foi preciso alargar a membrana moral que encobria o movimento, foi preciso levar a luta de classes para além dos pés da cama<sup>61</sup>.

A possibilidade de engajamento representada pelo discurso da gestão da diversidade neoliberal, sem dúvidas, prestou o serviço de traduzir ao seu modo alguns postulados que outrora foram capital para o movimento LGBT organizado, ao mesmo tempo que possibilitou a criação de ambientes de trabalho propensos à inovação e a criatividade, fundamentais para o atual regime de acumulação capitalista. Desse modo, a gestão neoliberal da diversidade, e especialmente sua faceta homonormatizante, atua como catalisadora de um novo governo de si neoliberal. Assim sendo, por meio da interlocução desenvolvida com trabalhadores LGBT do telemarketing, entendemos a homonormatização enquanto intencionalidade e parte do efeito do discurso de gestão neoliberal da diversidade, e não o efeito completo.

As identidades que se constituem ultrapassando os limites binários da cisheteronormatividade, da normalidade gay, podem desestabilizar essa biopolítica, atuando enquanto agente desnaturalizante das identidades todas. No entanto, avançam as políticas que buscam barganhar com esse potencial desestabilizador, incorporando-as a suas próprias formas de reconhecimento, encapando esse fio desencapado.

A barganha que o discurso de gestão neoliberal da diversidade oferece ao nosso reconhecimento, o *pinkwashing*, não só desvela a contradição aparente, como também, somado às contribuições analíticas já desenvolvidas, mostram que a realidade social não pode ser representada por uma balança com dois pratos, um cultural e o outro econômico, o que reitera a manifestação do reconhecimento enquanto meramente cultural. Esses dois pratos são, antes, a própria balança e as determinações de seus pesos e medidas. Entre a mão que afaga (e reconhece) e a mão que afana (e não redistribui) persiste a mão enquanto controle

---

<sup>61</sup> “No espaço social, como no coração de cada moradia, um único lugar de sexualidade reconhecida, mas utilitário e fecundo: o quarto dos pais. Ao que sobra só resta encobrir-se; o decoro das atitudes esconde os corpos, a decência das palavras limpa os discursos. E se o estéril insiste, e se mostra demasiadamente, vira anormal: receberá este status e deverá pagar as sanções” (FOUCAULT, 1999, p. 9).

sociometabólico do capital, a mão que regula, a mão que nomeia, só que a mão enquanto metáfora possível do agora neoliberal, é tão própria; tão minha, tão sua, tão nossa (no sentido disciplinar), que encontrou-se com o desejo mais uma vez, e dessa vez não tem cansado de apalpá-lo indecentemente, embora se resguarde (ainda) a alguns pudores.

Com essas considerações não se pretende findar nenhuma definição conceitual ou conjuntural, ou esgotar o oceano de experiências que a sigla LGBT busca representar, antes propõem-se a pensar em voz alta considerações que sirvam à historicização das nossas formas de identificação, de reconhecimento, e de articulação política em relação direta com os processos produtivos do contexto neoliberal. Subjaz à hipótese do gênero enquanto trabalho a necessidade expressa de articular-se na tarefa *queer* de abolir o gênero, a abolição das relações de trabalho alienadas e estranhadas que articulam normatização gay e precarização na gestão dos teleatendimentos.

A gestão da diversidade neoliberal e as formas de reconhecimento por ela produzidas e reproduzidas, afirmam que a dialética do reconhecimento entre os sujeitos em sua forma reificada se dá vinculada sempre à dialética da forma valor no capital - uma totalidade que articula reprodução e produção da vida em uma dinâmica fundamentalmente desigual. Essas afirmações todas são bem recebidas pelo cotidiano do trabalhador LGBT na central de teleatendimento TeleMaf. O cotidiano de pressão informacional da função, o controle permanente, a rotina taylorizada de trabalho que atuam enquanto agentes intensificadores do trabalho emocional afirmam a hipótese do gênero enquanto trabalho, ao expressar a sua manifestação enquanto engajamento subjetivo do jovem teleoperador LGBT ao exercício de sua função.

**REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO**

ANTUNES, R. O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços da era digital. São Paulo : Boitempo, 2018.

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

ARUZZA, C. Rumo a uma união “queer” de marxismo e feminismo. In:\_\_\_\_\_. Feminismo e marxismo: entre casamentos e divórcios. Lisboa: Combate, 2010. pp. 159-171.

Associação Brasileira de Telesserviços. ABT. Impactos da Desoneração da Folha de Pagamentos - Setor de Call Center. 2017a. Disponível em: <<http://abt.org.br/wp-content/uploads/2017/06/Apresenta%C3%A7%C3%A3o-ABT-Audi%C3%AAncia-MP-774-170606.pdf>>. Acesso em: 14 jul. 2020.

Associação Brasileira de Telesserviços. ABT. Uma possibilidade para queda do desemprego. 2017b. Disponível em: <<http://abt.org.br/uma-possibilidade-para-queda-do-desemprego/>>. Acesso em: 23 out. 2020.

BASTOS, P. P. Financeirização, crise, educação: considerações preliminares. Texto para Discussão. *IE/UNICAMP*, Campinas, n. 217, mar. 2013.

BOITO JR., A. Politique néolibérale et syndicalisme au Brésil. *Lusotopie*, 1997. Disponível em: <<http://www.lusotopie.sciencespobordeaux.fr/somma97.html>>. Acesso em: 11/04/2020.

BOLTANSKI, L.; CHIAPELLO. E. O novo espírito do capitalismo. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.

BOURCIER, S. Homo Incorporated: o triângulo e o unicórnio que peida. São Paulo: N-1 Edições, 2020.

BURAWOY, M. Marxismo sociológico. Quatro países, quatro décadas, quatro grandes transformações e uma tradição crítica. São Paulo: Alameda, 2014.

BUTLER, J. Meramente cultural. Este paper foi originalmente apresentado como uma palestra para o painel plenário sobre “Locations of Power” na conferência Rethinking Marxism, em Amherst, Massachusetts, em dezembro de 1996. Ele foi revisto para publicação.

BUTLER, J. Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

BRAGA, R. Sob a sombra do precariado. In: HARVEY, D. et al. *Cidades rebeldes: passe livre e as manifestações que tomaram as ruas do Brasil*. São Paulo: Boitempo/Carta Maior, 2013.

CASTELLS, M. A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CAVILHA, J. BECKER, S. Entrevista com Heleieth Saffiotti. *Revista estudos feministas* (UFSC. impresso), v. 19, pp. 143-166, 2011.

DARDOT, P.; LAVAL, C. A nova razão do mundo. São Paulo: Boitempo, 2018.

DEDECCA, C. S. Trabalho, financeirização e desigualdade. Texto para Discussão. *IE/UNICAMP*, Campinas, n. 174, abr. 2010.

DEJOURS, C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1992.

Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. DIEESE. O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização. *Estudos e Pesquisas*, n. 46, jul. 2009. Disponível em: <<https://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2009/estPesq46PrivatizacaoTelecomunicacoes.pdf>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. DIEESE. Terceirização e precarização das condições de trabalho. Condições de trabalho e remuneração em atividades tipicamente terceirizadas e contratantes.. *Nota técnica*, n. 172, mar. 2017a. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/notatecnica/2017/notaTec172Terceirizacao.pdf>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. DIEESE. Impactos da Lei 13.429/2017 (antigo PL 4.302/1998) para os trabalhadores - Contrato de trabalho temporário e terceirização. *Nota técnica*, n. 175, abr. 2017b. Disponível em: <<https://www.dieese.org.br/notatecnica/2017/notaTec175TerceirizacaoTrabalhoTemporario/?page=1>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

DUGGAN, L. The New Homonormativity: The Sexual Politics of Neoliberalism". In: CASTRONOVO, R.; NELSON, D. D. (Eds.). *Materializing Democracy: Towards a Revitalized Cultural Politics*. Durham: Duke University Press, 2002. pp. 175-194.

DUTRA, R. Q. Call center no brasil: uma vitrine do mundo do trabalho após eventual aprovação do PLC nº 30/2015?. In: TEIXEIRA, M. O. (Org.). *Precarização e terceirização: faces da mesma realidade*. São Paulo: Sindicato dos Químicos-SP, 2016. pp. 69- 90.

DUQUE, T. A epistemologia da passabilidade. Dez notas sobre a experiência de(in)visibilidade trans. *História revista* (online), v. 25, p. 32-50, 2020.

DRUCKER, P. A. Normalidade gay e a transformação *queer*. Publicado originalmente em Zapruder World, vol. 2, junho de 2015. A adequação do texto para o Cadernos Cemarx foi feita pelo próprio autor. Tradução: Murillo van der Laan. Revisão: Mariana Shinohara Roncato e Rafael Dias Toitio.

FEDERICI, S. El patriarcado del salario. Críticas feministas al marxismo. Madrid: Traficantes de sueños, 2018.

FERREIRA, J. P., MISKOLCI, R. O desejo homossexual após a AIDS: uma análise sobre os critérios acionados por homens na busca por parceiros do mesmo sexo. *Ciências e Saúde Coletiva*, v. 25, 2020.

FRASER, N. RECONHECIMENTO SEM ÉTICA? *Lua Nova*, São Paulo, n. 70, pp. 101-138,

2007.

FRASER, N. Da redistribuição ao reconhecimento? Dilemas da justiça numa era “pós-socialista”. *Cadernos De Campo*, São Paulo, v. 15, n. 14-15, pp. 231-239, 2006.

GREEN, J. Além do carnaval. A homossexualidade masculina no Brasil do século XX. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

HARVEY, D. Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 2009.

HOCHSCHILD, A. R. The managed heart: commercialization of human feeling. Londres, Reino Unido: University of California Press Ltd., 2003.

HUWS, U. Vida, trabalho e valor no século XXI: desfazendo o nó. *CADERNO CRH*, Salvador, v. 27, n. 70, pp.13-30, jan/abr. 2014.

LIMA, J. C.; HOLZMANN, L. Tempo, espaço e trabalho. In: ECKERT, C.; ROCHA, A. L. C. da. (Orgs.). *Etnografias do trabalho, narrativas do tempo*. Porto Alegre: Marcavizual, 2015.

MISKOLCI, R. Comentário sobre a epistemologia do armário. Campinas: Núcleo de estudos de gênero Pagu, 2007.

NOGUEIRA, C. M. As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho? In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009. p, 187-212.

OLIVEIRA, V. F. A terceirização que já deu certo. 2017. Disponível em: <<http://callcenter.inf.br/artigos/64116/a-terc-eirizacao-que-ja-deu-certo/ler.aspx>>. Acesso em: 31 mai. 2018.

OLIVEIRA, U.; RODRIGUES, M. Gestão da diversidade: além de responsabilidade social, uma estratégia competitiva. *Encontro Nacional de Engenharia de Produção*, Florianópolis, SC, 2004.

PELÚCIO, L. Abjeção e desejo: uma etnografia travesti sobre o mundo preventivo de AIDS. São Paulo: Annablume/FAPESP, 2009.

REBUCINI, G. Marxismo *queer*: abordagens materialistas das identidades sexuais. In: CERVILLE, M.; QUERMENER, N.; VÖRÖS, F. (Orgs.). *Matérialismes, culture & communication: cultural studies, théories féministes et décoloniales, tomo II*. Paris: Presse de Mines, 2016. pp.213-223.

SENNET, R. A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Rio de Janeiro: Editora Record, 2008.

SOUTO MAIOR, J. L. Implicações da terceirização no processo de terceirização no processo do trabalho: legitimidade, condenação solidária ou subsidiária e intervenção de terceiros. s.d. Disponível em: <[https://www.jorgesoutomaior.com/uploads/5/3/9/1/53916439/implica%C3%87%C3%95es\\_da\\_terceiriza%C3%87%C3%83o\\_no\\_processo\\_do\\_trabalho\\_legitimidade;\\_condena%C3%87%C3%83o\\_solid%C3%81ria\\_ou\\_subsi%C3%81ri](https://www.jorgesoutomaior.com/uploads/5/3/9/1/53916439/implica%C3%87%C3%95es_da_terceiriza%C3%87%C3%83o_no_processo_do_trabalho_legitimidade;_condena%C3%87%C3%83o_solid%C3%81ria_ou_subsi%C3%81ri)>

a\_e\_interven%C3%87%C3%83o\_de\_terceiros.pdf>. Acesso em: 20 set. 2018.

SOUTO MAIOR, J. L. A terceirização sob uma perspectiva humanista. 2003. Disponível em: <[http://www.jorgesoutomaior.com/uploads/5/3/9/1/53916439/a\\_terceiriza%C3%87%C3%83o\\_sob\\_uma\\_perspectiva\\_humanista..pdf](http://www.jorgesoutomaior.com/uploads/5/3/9/1/53916439/a_terceiriza%C3%87%C3%83o_sob_uma_perspectiva_humanista..pdf)>. Acesso em: 20 set. 2018.

SOUTO MAIOR, J. L. Terceirização: desabafo, desmascaramento e enfrentamento. 2015a. Disponível em: <[http://www.jorgesoutomaior.com/uploads/5/3/9/1/53916439/terceiriza%C3%A7%C3%A3o\\_desabafo\\_desmascaramento\\_e\\_enfrentamento.pdf](http://www.jorgesoutomaior.com/uploads/5/3/9/1/53916439/terceiriza%C3%A7%C3%A3o_desabafo_desmascaramento_e_enfrentamento.pdf)>. Acesso em: 20 set. 2018.

SOUTO MAIOR, J. L. Terceirização e sociedade dos “ilustres desconhecidos”. 2015b. Disponível em: <[http://www.jorgesoutomaior.com/uploads/5/3/9/1/53916439/terceiriza%C3%A7%C3%A3o\\_e\\_a\\_sociedade\\_dos\\_ilustres\\_desconhecidos.pdf](http://www.jorgesoutomaior.com/uploads/5/3/9/1/53916439/terceiriza%C3%A7%C3%A3o_e_a_sociedade_dos_ilustres_desconhecidos.pdf)>. Acesso em: 20 set. 2018.

STANDING, G. O precariado: a nova classe perigosa. São Paulo: Autêntica, 2013.

STEIN, G.; ZYLBERSTAJN, E. ; ZYLBERSTAJN, H. . Diferencial de salários da mão de obra terceirizada no Brasil. *Estudos econômicos*, v. 47, pp. 587-612, 2017.

SEDGWICK, E. K. Epistemologia do armário. *Cadernos Pagu*, n. 28, pp. 19-54, jan./jun. 2007.

VALOCCHI, S. As inflexões de classe da identidade gay. Publicado originalmente em *Social Problems*, v.46 i.2 p207(1), maio 1999. COPYRIGHT 1999 pela Society for the Study of Social Problems, Inc. Título original: *The class-inflected nature of gay identity*. Traduzido por Diego Moschkovich/Coletivo Maricona para fins de militância/divulgação. Disponível em: <<https://medium.com/maricona/as-inflex%C3%B5es-de-classe-da-identidade-gay-c63a8245b41c>>. Acesso em: 15 abr. 2020.

VENCO, S. Centrais de teleatendente: o surgimento dos colarinhos furta-cores?. In: . *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

VISSER, R. G. B. A formalidade precária: os batalhadores do telemarketing. In: SOUZA, J. (Org.). *Os Batalhadores Brasileiros: nova classe média ou nova classe trabalhadora?*. Belo Horizonte: UFMG, 2010. pp. 61-84.

ZARIFIAN, P. Engajamento subjetivo, disciplina e controle. *Novos Estudos Cebrap*, São Paulo, v. 64, pp. 23-31, 2002.

**ANEXOS****ANEXO A - CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO DE  
TELEATENDIMENTO 2018/19****CLÁUSULA 57ª – RECONHECIMENTO DOS DIREITOS PREVISTO NESTE  
INSTRUMENTO PARA OS TRABALHADORES EM UNIÃO HOMOAFETIVA**

Fica assegurado aos TRABALHADORES em união homoafetiva, reconhecida na forma legal, a garantia de todos os direitos previstos no presente instrumento na sua integralidade, de forma a facilitar o resguardo dos interesses de seus companheiros (as) e dependentes reconhecidos na forma legal.

**Parágrafo Único:** Fica assegurado desde já que as EMPRESAS envidarão esforços para garantir o direito do TRABALHADOR (A), utilizar o nome social e de se vestir como se identifica.



**SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E  
OPERADORES DE MESSAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Sede:** Rua Bento Freitas, 64 - São Paulo - SP - CEP: 01220-000

**Telefone:** (11) 3351-8899 - [www.sintetel.org](http://www.sintetel.org) - [sintetel@sintetel.org.br](mailto:sintetel@sintetel.org.br)

**CONVENÇÃO COLETIVA**  
**DE TRABALHO DE**  
**TELEATENDIMENTO**  
**2018/2019**