



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM HISTÓRIA
CURSO DE MESTRADO ACADÊMICO EM HISTÓRIA

**TRABALHO PRECÁRIO E IDENTIDADES LGBTQIAP+: Uma história social dos
trabalhadores de *Call Center* em Campina Grande (2012 - 2024)**

Gabriel de Araujo Souto

João Pessoa/PB.

2024

GABRIEL DE ARAUJO SOUTO

**TRABALHO PRECÁRIO E IDENTIDADES LGBTQIAP+: Uma história social dos
trabalhadores de *Call Center* em Campina Grande (2012 - 2024)**

Dissertação de Mestrado apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em História do
Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes
da Universidade Federal da Paraíba
(PPGH-UFPB), em cumprimento a exigências
parciais para a obtenção do título de Mestre
em História.

Orientadora: Profa. Dra. Ana Beatriz Ribeiro Barros Silva

Área de Concentração: História e Cultura Histórica

Linha de Pesquisa: História e Regionalidades

João Pessoa/PB

2024

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S728t Souto, Gabriel de Araujo.

Trabalho precário e identidades LGBTQIAP+ : uma história social dos trabalhadores de Call Center em Campina Grande (2012 - 2024) / Gabriel de Araujo Souto.
- João Pessoa, 2024.
128 f. : il.

Orientação: Ana Beatriz Ribeiro Barros Silva.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCHLA.

1. Call Center. 2. LGBTQIAP+. 3. Teleatendentes - Paraíba. 4. Processo de trabalho - Call Center. I. Silva, Ana Beatriz Ribeiro Barros. II. Título.

UFPB/BC

CDU 654.151.2(043)

**TRABALHO PRECÁRIO E IDENTIDADES LGBTQIAP+: Uma história social
dos trabalhadores de *Call Center* em Campina Grande (2012-2024)**

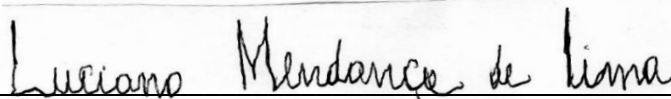
Gabriel de Araujo Souto

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em História da Universidade Federal da Paraíba, defendida e aprovada em 26 de agosto de 2024.

Comissão Examinadora



Profa. Dra. Ana Beatriz Ribeiro Barros Silva
(Orientadora – PPGH-UFPB)



Prof. Dr. Luciano Mendonça de Lima
(Examinador Externo – PPGH-UFCG)



Prof. Dr. Fernando Cauduro Pureza
(Examinador Interno – PPGH-UFPB)

AGRADECIMENTOS

Ao chegar ao fim desta dissertação, meu coração se enche de uma profunda e sincera gratidão. Este trabalho não foi apenas uma jornada acadêmica, mas uma verdadeira travessia pessoal, repleta de desafios que foram enfrentados com coragem e determinação. A realização deste projeto só foi possível graças ao inestimável apoio e incentivo de muitos que estiveram ao meu lado ao longo deste percurso.

Agradeço, primeiramente, à minha orientadora, Ana Beatriz, por sua orientação, paciência e sabedoria. Sua expertise e encorajamento foram essenciais para o desenvolvimento deste trabalho.

Ao professor Luciano Mendonça, com quem iniciei esta pesquisa ainda na graduação em História e que me orientou em 2021. Seu apoio e conhecimento foram fundamentais para a evolução deste estudo.

Ao professor Tiago Bernardon, que me deu suporte quando sua esposa, Ana Beatriz, precisou se ausentar em razão do primeiro filho do casal. Sua ajuda foi crucial para a continuidade deste trabalho.

Aos meus amigos baianos, Pamella e Elisia, pelo carinho e momentos incríveis. Mesmo estando a quilômetros de distância, sinto muitas saudades de vocês. Sua amizade é inestimável e sempre fará parte da minha jornada.

Aos meus amigos, Hires, Matheus, Laís e Oscar, pelo companheirismo e pelo suporte ao longo desta jornada. Vocês tornaram o caminho mais fácil e agradável.

Um agradecimento especial à Natacha, minha amiga de mais de uma década. Sua amizade, que só cresceu durante o curso de História, foi um pilar de força e motivação. Obrigado por estar sempre ao meu lado.

À minha família, pelo amor incondicional e pelo apoio constante em todas as fases da minha vida acadêmica. Vocês são minha base e minha inspiração. Em especial, agradeço à minha mãe, Maria Izaré. O ensino sempre me possibilitou um mundo infinito de descobertas, onde muito da coragem que me trouxe até aqui vem da minha amada mãe, que sempre fez o possível e o impossível para que nada me desviasse do caminho. Sempre reservada, mas cheia de sabedoria, e é por isso que devo muito a ela minha jornada acadêmica. Ignorar sua

contribuição como peça fundamental nesse processo seria injusto e genérico. Ela merece o protagonismo, e posso até parecer egoísta ao considerá-la a pessoa mais inteligente do mundo, mas, de fato, para mim, ela é. Seu analfabetismo, que ela descreve como uma “cegueira” (essa palavra marcou muito as lembranças de quando ela conversava comigo durante o caminho até a escola), sempre me pareceu um contraste duro. Como pode alguém ser cega e, ao mesmo tempo, me fazer enxergar um mundo tão vasto? Quem me dera um dia poder enxergar a vida com a clareza e sabedoria que ela possui. Todas as conquistas que alcancei até aqui são, em grande parte, dela e por ela, a mulher mais inteligente do mundo.

Ao meu querido Washington. Seu apoio e carinho foram essenciais para mim durante a finalização deste trabalho.

Finalmente, agradeço a todos os professores e colegas do programa de pós-graduação em História da UFPB, por proporcionarem um ambiente acadêmico enriquecedor e estimulante.

Encerrar esta etapa é, para mim, um momento de profunda emoção e realização. A sensação de ter alcançado este marco com a ajuda e o amor de pessoas tão especiais é indescritível. Sinto-me verdadeiramente abençoado por ter compartilhado esta jornada com cada um de vocês. A todos que fizeram parte desta trajetória, meu mais sincero agradecimento. Este trabalho é, em última análise, um reflexo do esforço coletivo e do apoio que recebi, e encerro esta fase com um sentimento de felicidade e realização incomensuráveis.

A todos, meu sincero agradecimento.

Dedicatória

Dedico este trabalho à memória de Vera Lucia e Raphael Levy, amigos queridos que partiram cedo demais.

RESUMO

A pesquisa busca analisar o processo de trabalho, precarização e identidades LGBTQIAP+ no setor de *Call Center* em Campina Grande-PB. O presente estudo se utiliza da tradição do materialismo histórico, principalmente de Marx e Engels, e sua visão crítica a respeito da dinâmica exploratória e opressiva do capital sobre o trabalho. A pesquisa se vale ainda das contribuições de obras sobre as transformações do mundo do trabalho no Brasil de autores tais como Ruy Braga e Marcelo Badaró. O trabalho também recorre às discussões que vislumbram o contexto do aumento expressivo no número de teleatendentes no Brasil em virtude do avanço neoliberal na década de 1990, a exemplo de Ricardo Antunes. Entre os sujeitos explorados e oprimidos, destacam-se jovens universitários, mulheres, negros e LGBTQIAP+. Para essas e outras discussões, serão utilizados os aportes encontrados em dados coletados via *Google Forms*, Processos Judiciais Eletrônicos do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (PB) disponíveis para consulta no *site* do TRT e depoimentos orais. Nessa documentação arrolada, buscamos analisar casos específicos de precarização, trazendo discussões relacionadas a opressões de gênero, raça e orientação sexual no setor.

Palavras-chave: *Call Center*. LGBTQIAP+. Paraíba.

ABSTRACT

The research aims to analyze the work process, precariousness, and LGBTQIAP+ identities in the Call Center sector in Campina Grande-PB. This study uses the tradition of historical materialism, mainly Marx and Engels, and their critical view regarding the exploitative and oppressive dynamics of capital over labor. The research also draws on the contributions of works on the transformations of the world of work in Brazil by authors such as Ruy Braga and Marcelo Badaró. The work also draws on discussions that glimpse the context of the significant increase in the number of call center operators in Brazil due to the neoliberal advance in the 1990s, such as Ricardo Antunes. Among the exploited and oppressed subjects, young university students, women, black people, and LGBTQIAP+ stand out. For these and other discussions, contributions found in data collected via Google Forms, Electronic Judicial Proceedings of the Regional Labor Court of the 13th Region (PB) available for consultation on the TRT website, and oral testimonies will be used. In this listed documentation, we seek to analyze specific cases of precariousness, bringing discussions related to gender, race and sexual orientation oppression in the sector.

Keywords: *Call Center*. LGBTQIAP+. Paraíba.

LISTA DE IMAGENS

- Imagem 1** – Apoiadores Master do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ no ano de 2024. 57
- Imagem 2** – Apoiadores Plenos do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ no ano de 2024. 58
- Imagem 3** – Campanha interna em celebração ao mês do orgulho LGBTQIAP+ em uma empresa de Campina Grande (2022). 69

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Reuniões do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+	56
Tabela 2 – Percentuais de operadores de telemarketing em estabelecimentos com 1.000 ou mais empregados ativos, quanto a gênero, faixa etária, escolaridade e faixa de rendimento - Brasil, Nordeste e Paraíba (2016)	88
Tabela 3 - Número de empregos formais por atividade na cidade de Campina Grande em 31 de dezembro de 2021.	89
Tabela 4 - Número de empregos formais por faixa etária na cidade de Campina Grande em 31 de dezembro de 2021.	90
Tabela 5 - Número de empregos formais por ocupações na cidade de Campina Grande em 31 de dezembro de 2021.	91
Tabela 6 - Número de empregos formais por remuneração na cidade de Campina Grande em 31 de dezembro de 2021.	91
Tabela 7 – Percentuais de atendentes em atividade, quanto ao total de respostas, faixa etária, escolaridade e gênero – Campina Grande (2021).	93
Tabela 8 – Percentuais de atendentes em atividade com relação à identificação de gênero (2023).	94
Tabela 9 – Percentuais de atendentes em atividade com relação à sexualidade (2023).	94
Tabela 10 – Percentuais de atendentes em atividade com relação a experiências relacionadas a identidade de gênero e sexualidade e sua identificação dentro da comunidade LGBTQIAP+ (2023).	95
Tabela 11 – Percentuais de atendentes em atividade quanto à faixa etária (2023).	96
Tabela 12 – Percentuais de atendentes em atividade quanto à auto identificação étnico/racial (2023).	97

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
Explorando a Temática LGBTQIAP+ na Composição do Objeto de Pesquisa	18
Discussão teórica, metodológica e historiográfica	21
Estruturando a dissertação	27
1. MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO: A NOVA ONDA DE PROLETÁRIOS	29
1.1 Neoliberalismo no Brasil: o caso do Nordeste	31
1.2 Quantificando trabalhadores e trabalhadoras na atualidade	36
1.2.1 A Paraíba	38
1.3 O precariado	40
1.4 Implicações do trabalho digital na contemporaneidade	42
2. DIVERSIDADE SEXUAL E DE GÊNERO DO ÂMBITO DO MATERIALISMO HISTÓRICO-DIALÉTICO	44
2.1 O “casamento” do capitalismo com a diversidade	45
2.1.1 Pensando Gênero e Sexualidade	46
2.2 A lógica por trás das políticas afirmativas e ditas emancipatórias	48
2.3 O Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ como Aparelho Privado de Hegemonia	53
2.4 Mudanças na estrutura do trabalho	63
3. TRABALHADORES E TRABALHADORAS DE <i>CALL CENTER</i> NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE	72
3.1 A chegada dos <i>call centers</i>	74
3.2 Reflexos da Ditadura: Previdência, Saúde e Trabalho no Brasil	78
3.3 Adoecimentos causados pelo trabalho: Processos Judiciais Eletrônicos do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (PB)	81
3.4 Traçando o perfil dos trabalhadores e trabalhadoras	88
3.5 Vivências no Atendimento: A Narrativa dos Trabalhadores	98
CONSIDERAÇÕES FINAIS	118
REFERÊNCIAS E FONTES	120
ANEXO - ROTEIRO DE ENTREVISTA	124

INTRODUÇÃO

Das muitas histórias com as quais nos deparamos em visitas pelos arquivos *online* da Justiça do Trabalho no município de Campina Grande (Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região), algumas particularmente chamaram-nos a atenção, a exemplo das informações contidas em um auto-findo que nos suscita inquietações de investigações históricas a partir de aspectos da demissão de um atendente de *Call Center*.¹ Através do Processo Judicial Eletrônico, podemos observar o grau de rigorosidade e controle no exercício das atividades do atendente, pois o mesmo foi demitido por se ausentar de seu posto de atendimento para sanar dúvidas com o supervisor. Ao demiti-lo, a empresa considerou que a demissão ocorria nos limites do que a legislação definia por justa causa.

Holman e Fernie (2000) argumentam que a gestão desses espaços de *call center* é baseada em uma lógica de controle que visa maximizar a produtividade e minimizar os custos operacionais. Para isso, são utilizadas tecnologias que monitoram constantemente o desempenho dos operadores, como *softwares* de gravação de chamadas e sistemas de gerenciamento de filas de espera.

Nesse contexto, o uso do Processo Judicial Eletrônico como fonte de pesquisa que visa evidenciar a rigorosidade e controle no atendimento em *call centers* é um exemplo de como essas práticas são constantemente monitoradas e avaliadas. O fato do trabalhador ter sido demitido por justa causa por se ausentar de seu posto de atendimento para sanar dúvidas com supervisor demonstra a importância que é dada à presença e disponibilidade total do operador para o atendimento ao cliente. Inconformado, o atendente questionou, entre outros elementos, a alegação da demissão por justa causa.

O Processo suscita questionamentos sobre o nível de privacidade e a autonomia dos trabalhadores em empresas desse tipo, assim como sobre os efeitos psicológicos e sociais decorrentes da constante vigilância, conforme discutiremos mais à frente, quando examinaremos a gestão do trabalho em *call centers* e seus efeitos no bem-estar e saúde dos trabalhadores.

¹ Para o que se segue ver *Processo Judicial Eletrônico (PJE) de nº 0130620-03.2014.5.13.0003 com ata de audiência no dia 13/10/2014*. PJe - Consulta processual. Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (PB). A consulta aos arquivos foi realizada através do sistema de consulta processual do TRT-13, que disponibiliza informações públicas sobre processos trabalhistas. É importante destacar que, para garantir a privacidade dos envolvidos e respeitar as normas éticas de pesquisa, utilizaremos pseudônimos ao relatar os casos. As informações acessadas são públicas, mas os nomes reais dos trabalhadores não serão divulgados neste estudo.

Conforme Chalhoub (2012), ao se referir ao uso de processos criminais na pesquisa histórica, esta abordagem não significa partir em busca “do que realmente se passou”, o que seria inocência demais, ou mesmo objetar de saída a utilização dos processos como fontes de pesquisa histórica porque eles são parciais e “mentem”. Para Chalhoub, nosso trabalho como historiador precisa estar atento ao que se repete sistematicamente: sejam versões que se reproduzem muitas vezes, aspectos mal escondidos, contradições aparentes. Sendo assim, não é de se ignorar as inúmeras reclamações de trabalhadores que batem sempre na mesma tecla de , e onde os depoimentos coincidem em grande maioria, reportando o que consideram ser cobranças abusivas, adoecimentos psicológicos e assédio moral. Mas não para por aí.

É justamente por isso que vejo a necessidade de abrir esse trabalho com essa reflexão, mas não somente, pois a história oral se fará presente também como fonte crucial na construção da dissertação, a partir das narrativas dos próprios funcionários e ex-funcionários.

Apesar dos muitos filtros interpostos entre as fontes e nós, entendemos que, quando bem inquiridas, elas podem trazer à tona as muitas e contraditórias “vozes de cima”, assim como as “vozes de baixo” silenciadas, criando uma verdadeira polifonia, mesmo que assimétrica, onde o oral e o escrito se cruzam.

A base da nossa documentação é formada por três séries: Processos Judiciais Eletrônicos, depoimentos orais e dados quantitativos e qualitativos.

- **Processos Judiciais Eletrônicos do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (PB):** Apesar do ceticismo histórico de alguns historiadores quanto à utilização de processos como testemunho histórico, devido a possíveis “manipulações” e “mentiras” ali contidas, acreditamos que eles são fundamentais para nossa dissertação. Esses processos permitem comparações com os depoimentos orais, ajudando a identificar valores e formas de condutas precárias que se repetem. Os processos estão localizados no site do TRT e foram acessados também pelo site do JusBrasil. Além dos processos citados na introdução, selecionamos mais quatro que serão analisados no quarto capítulo. Foram utilizados 6 processos, contando com o que abrimos a introdução.
- **Depoimentos Oraís:** Através da realização e análise de entrevistas orais, a pesquisa busca problematizar o passado e o presente, transformando os testemunhos dos trabalhadores em dispositivos de reflexão sobre o meio social que envolve o cotidiano deles. Utilizando o horizonte metodológico da história oral, a pesquisa visa articular

os relatos orais com a documentação e a bibliografia pertinente para construir uma reflexão sobre o meio social dos trabalhadores precarizados em *Call Centers* em Campina Grande. Além disso, os depoimentos orais promovem o contato com o outro, estabelecendo uma relação de troca, compreensão e diálogo crítico. Foram coletados 4 depoimentos inéditos.

- **Dados Quantitativos e Qualitativos:** Foram coletados dados de 40 atendentes em Campina Grande em 2023, incluindo faixa etária, escolaridade, jornada de trabalho, identificação étnico/racial, identidade de gênero e sexualidade, através de Google Forms. Dados semelhantes foram obtidos a partir da bibliografia consultada para o estado da Paraíba. Dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) do Ministério do Trabalho e Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) também são utilizados.

O objetivo principal desta dissertação é compreender as dinâmicas e os desafios enfrentados pelos trabalhadores LGBTQIAP+ em *call centers*, examinando tanto as condições de trabalho quanto as experiências individuais desses profissionais. Para alcançar uma visão abrangente sobre essas questões, utilizamos duas fontes principais: os autos-findos da Justiça do Trabalho e os relatos orais obtidos por meio de entrevistas. Os autos-findos oferecem um registro formal e detalhado de disputas e demissões, proporcionando uma visão objetiva das condições de trabalho e das práticas institucionais das empresas. Em contraste, os relatos orais capturam as experiências subjetivas e os significados que os trabalhadores atribuem às suas interações diárias fora do espaço da empresa. Esses relatos são particularmente cruciais para abordar questões de gênero e sexualidade, pois revelam como os trabalhadores vivenciam e interpretam sua realidade cotidiana.

Ao combinar essas fontes, conseguimos explorar tanto as condições objetivas enfrentadas pelos trabalhadores quanto as suas percepções e respostas a esses desafios.

É amplamente conhecida a dimensão crescente dos sites de *call centers* no estado da Paraíba, com um significativo aumento em sua presença nos últimos anos. Diversas pesquisas têm investigado as dinâmicas exploratórias presentes nesses ambientes. Por exemplo, Antunes & Braga (2009) exploram a degradação do trabalho virtual nos *call centers*, oferecendo uma visão crítica sobre as condições precárias enfrentadas pelos trabalhadores, Navarro de Moraes (2018) foca no trabalho precário em *call centers* na Paraíba, detalhando as resistências e desafios enfrentados pelos trabalhadores, e Nogueira & Passos (2021), que

discutem a divisão sócio-sexual e racial do trabalho no contexto da pandemia, com reflexões sobre a desigualdade no trabalho. Esses estudos fornecem uma base importante para entender o contexto geral desses ambientes.

No entanto, a presente dissertação busca explorar uma dimensão menos abordada: as questões de gênero e sexualidade em nível local dentro dos *call centers*. Embora essas pesquisas forneçam uma base importante para entender o contexto geral dos *call centers*, há uma lacuna significativa na análise das experiências vividas por trabalhadores LGBTQIAP+ e como as questões de gênero e sexualidade influenciam suas condições de trabalho.

A escassez de pesquisas sobre as dinâmicas de gênero e sexualidade em *call centers* na Paraíba, especialmente na área de História, fundamenta a relevância e originalidade deste estudo. Embora existam algumas investigações na área de Sociologia, tais como a tese de Navarro de Moraes (2018) sobre o trabalho precário e resistências em *call centers* na Paraíba e os trabalhos de Souza e Lima (2021) que discutem a discriminação e estigma contra trabalhadores LGBTQIAP+, a literatura específica na área de História é praticamente inexistente. Essa lacuna é particularmente significativa, dado que a História, com seu foco na análise das práticas sociais e das mudanças ao longo do tempo, oferece uma perspectiva única para compreender as condições de trabalho e as experiências dos trabalhadores LGBTQIAP+ nesses contextos.

A contribuição da História para a compreensão dessas questões reside em sua capacidade de explorar não apenas as práticas institucionais e as condições de trabalho, mas também as narrativas pessoais e as experiências subjetivas dos indivíduos ao longo do tempo. Através da análise de documentos históricos e relatos orais, a História pode revelar como as normas sociais e as políticas institucionais têm evoluído e impactado a vida dos trabalhadores LGBTQIAP+ em *call centers*. Isso permite uma compreensão mais profunda das interações entre gênero, sexualidade e trabalho, bem como das estratégias de resistência e adaptação adotadas por esses indivíduos.

Portanto, a dissertação propõe analisar as relações de gênero e sexualidade em *call centers* da cidade de Campina Grande, buscando compreender como essas questões influenciam as dinâmicas de poder no ambiente de trabalho nesse setor. Ao fazer isso, espera-se contribuir para o debate sobre a promoção de ambientes de trabalho mais justos e igualitários para todos os trabalhadores e trabalhadoras, independentemente de sua orientação sexual ou identidade de gênero.

Para garantir a clareza e precisão do texto que será apresentado, é importante definir desde já qual sigla será utilizada para se referir aos sujeitos objeto de estudo. Dessa forma, adianto que a sigla LGBTQIAP+ será adotada por mim durante todo o trabalho. Essa sigla abrange diversas identidades de gênero e orientações sexuais, e é uma forma de representar a diversidade da comunidade. O objetivo de adotar essa sigla desde o início do trabalho é garantir que não haja confusão ou mal-entendidos quanto à identidade dos sujeitos que serão abordados no texto.

Vale ressaltar que a utilização da sigla é uma forma de reforçar o compromisso do autor com a inclusão e o respeito à diversidade. A sigla representa a luta por igualdade e justiça para todas as pessoas LGBTQIAP+, e sua adoção é uma forma de apoiar essa luta.

Ao longo do trabalho, serão abordados diversos temas relacionados à comunidade LGBTQIAP+, como questões de identidade, orientação sexual, discriminação, direitos e conquistas. A utilização da sigla desde o início do texto é uma forma de garantir a precisão e a clareza das informações apresentadas e de manter o foco na diversidade e inclusão que são tão importantes para essa comunidade.

A sigla LGBTQIAP+ se refere a diversas identidades de gênero e orientações sexuais. Cada letra da sigla tem um significado específico:

L - Lésbicas: mulheres que se sentem atraídas romântica e/ou sexualmente por outras mulheres;

G - Gays: homens que se sentem atraídos romântica e/ou sexualmente por outros homens;

B - Bissexuais: pessoas que se sentem atraídas romântica e/ou sexualmente por pessoas de mais de um gênero;

T - Transgêneros: pessoas cuja identidade de gênero não corresponde ao sexo que lhes foi atribuído ao nascer;

Q - *Queer*: Historicamente, o termo "*queer*" foi usado de forma pejorativa para descrever pessoas LGBTQIAP+ como anormais ou desviantes da norma. No entanto, nas últimas décadas, algumas pessoas têm reivindicado o termo como uma forma de resistir aos estereótipos e à discriminação baseados na orientação sexual e/ou identidade de gênero. Hoje em dia, o termo "*queer*" é frequentemente usado como um termo inclusivo para pessoas que não se identificam como heterossexuais e/ou cisgêneros, e que podem se identificar como bissexuais, pansexuais, assexuais, não-binárias, entre outras identidades. Algumas pessoas

usam o termo "*queer*" como uma forma de rejeitar rótulos mais restritivos ou para descrever sua identidade de forma mais fluída². No entanto, é importante notar que nem todas as pessoas LGBTQIAP+ se identificam com o termo "*queer*". Algumas pessoas ainda consideram o termo ofensivo ou associado a uma história de violência e discriminação. É fundamental respeitar as escolhas de cada indivíduo em relação ao uso de termos e identidades, e sempre buscar compreender as nuances e contextos culturais em torno do uso de palavras como "*queer*";

I - Intersexuais: pessoas que apresentam características sexuais biológicas que não se encaixam nas definições binárias típicas de "homem" ou "mulher";

A - Assexuais: pessoas que não sentem atração sexual por outras pessoas;

P - Pansexuais: pessoas que se sentem atraídas por outras pessoas, independentemente de seu gênero.

+: outras identidades de gênero e orientações sexuais que não são abarcadas pelas letras anteriores.

Vale lembrar que essas siglas podem variar em diferentes contextos e comunidades, e outras letras podem ser adicionadas ou removidas³.

É importante considerar alguns trabalhos que nos ajudarão a referenciar o espaço onde pretendemos investigar. Na Sociologia do Trabalho, Ricardo Antunes (2009; 2021) é conhecido por suas contribuições significativas para o campo. Seu trabalho tem se concentrado principalmente na análise das transformações no mundo do trabalho, desigualdades sociais e precarização das condições de trabalho. Uma de suas principais contribuições é a teoria do "trabalho imaterial", que busca analisar as mudanças na natureza do trabalho na era da globalização. Segundo ele, o trabalho imaterial é caracterizado pela predominância de atividades que envolvem conhecimento, criatividade e interação social, em contraste com o trabalho material e manual do passado. O autor também tem se dedicado ao estudo do trabalho precarizado e da crescente informalidade nas relações de trabalho.

Ruy Braga (2012), outro sociólogo brasileiro, também é reconhecido por suas contribuições teóricas sobre a crise do trabalho assalariado, a emergência de novas formas de precarização e a crítica ao neoliberalismo. Braga argumenta que as mudanças no mundo do trabalho nas últimas décadas têm gerado uma crise do trabalho assalariado, com o aumento

² "*Queer*" - Human Rights Campaign. In: <<https://www.hrc.org/resources/queer-glossary-of-terms>>; "Is the Word 'Queer' Offensive or Acceptable?" - Verywell Mind. In: <<https://www.verywellmind.com/is-the-word-queer-offensive-4691879>>. Acesso em: 20 de abril de 2023.

³ Cf. Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos (ABGLT).

da informalidade, da flexibilização e da precarização do trabalho. Ele analisa as formas como as empresas e os Estados vêm se adaptando a essa crise, e como as classes trabalhadoras têm resistido e lutado contra as novas formas de exploração e dominação. Além disso, Braga é reconhecido por sua crítica ao neoliberalismo e às políticas de austeridade. Ele argumenta que essas políticas têm contribuído para aprofundar as desigualdades sociais, aumentar a precarização do trabalho e enfraquecer as organizações dos trabalhadores. O mesmo também traz o conceito do que seria o “precariado”, do qual falaremos mais à frente.

O historiador Marcelo Badaró Mattos (2019) também tem contribuído para os estudos sobre trabalhadores e trabalho precário. Sua pesquisa sobre a história social do trabalho se concentra na análise das experiências dos trabalhadores, suas formas de resistência e suas lutas por melhores condições de vida e trabalho. Ele também estuda as formas de exploração e opressão que os trabalhadores enfrentam, como o trabalho escravo, o trabalho infantil e o trabalho precário. Sua pesquisa também analisa as formas como as classes dominantes exercem o poder político e econômico no país, e como os trabalhadores e movimentos sociais têm resistido e lutado por mudanças sociais. Articulando trabalho, escravidão e racismo, ele argumenta que a história do trabalho no Brasil está profundamente ligada à história da escravidão e do racismo, e que essas relações continuam a afetar a vida e as condições de trabalho dos trabalhadores negros e afrodescendentes no país. Portanto, seus trabalhos são cruciais na construção de uma pesquisa focada no campo da história social do trabalho no Brasil, ao qual também pretendemos contribuir aqui.

Além disso, a nível mais regional destaca o trabalho *Desenvolvimento e Regime de Trabalho: a trajetória do Nordeste do Brasil*, organizado ao longo de dez anos por Roberto Vêras de Oliveira e Gerry Rodgers, com a colaboração de grupos de pesquisa da UFCG e UFPB. Esse trabalho aborda vários temas relevantes, incluindo o estudo de *call centers* realizado por Ana Carmen Navarro de Moraes. Em sua pesquisa, Ana Carmem Navarro de Moraes (2021) realizou um mapeamento das formas de resistência desenvolvidas por trabalhadores de *call centers* na Paraíba, desde as suas manifestações individuais até as ações sindicais. Partindo do questionamento de incentivos territoriais e poder público na Paraíba, e utilizando prioritariamente fontes qualitativas, a economista evidenciou as estratégias empresariais em convergência com ações estatais de atração de investimentos.

No repositório *online* da Universidade Federal de Campina Grande, está disponível a dissertação de mestrado em História intitulada *Estética da existência e sexualidade operária: discursos LGBTTTs no chão de fábrica em Campina Grande – PB (2009-2016)*, escrita por

João Diogo Trindade Araújo e defendida em 2018. Neste trabalho, o autor explora as vivências de homens gays que atuam em uma fábrica de calçados, utilizando as narrativas de alguns indivíduos como base para sua pesquisa. Para embasar sua análise, ele adota uma abordagem teórica foucaultiana, inserindo-se assim na perspectiva denominada "História das Representações". Essa abordagem historiográfica concentra-se nas representações simbólicas, crenças, valores e mentalidades de uma determinada época ou sociedade, buscando compreender como as ideias, imagens e discursos influenciam as práticas sociais, políticas, econômicas e culturais em um determinado contexto histórico.

Encontramos também a monografia de conclusão de uma licenciatura em História da Universidade Estadual da Paraíba, intitulada *As travestis e suas experiências no mercado de trabalho formal e informal em Campina Grande – PB (2000-2010)*, escrita por Ednaldo da Costa Braz em 2012. A pesquisa realizada também é inspirada na *Ordem do Discurso*, de Foucault.

Embora os trabalhos mencionados apresentem méritos indiscutíveis, é importante lembrar que nenhum trabalho acadêmico é capaz de responder a todas as inquietações que motivam a pesquisa. Nesse sentido, é fundamental reconhecer a comunidade LGBTQIAP+ nos *sites* de *call center*, considerando gênero e sexualidade como elementos inerentes à formação do ser social. Para isso, desenvolver uma reflexão calcada no materialismo histórico para compreender como essas questões se desdobram em contextos históricos específicos em meio às dinâmicas características do capitalismo.

Nesse sentido, o trabalho em questão tem o potencial de enriquecer a historiografia social da cidade de Campina Grande e para a compreensão das diversas dinâmicas e contradições do capitalismo global. Ao compreender o setor de *call center* e suas interações com as questões de gênero e sexualidade, dentro de uma perspectiva materialista, a pesquisa contribui para uma lacuna até então pouco explorada e escassa na história social do trabalho no Brasil, e ainda mais em nível local.

Explorando a Temática LGBTQIAP+ na Composição do Objeto de Pesquisa

Para os familiarizados com as questões da história social e do trabalho no Brasil, salta à vista o fato de que essa breve apresentação condensa uma série de questões úteis para a compreensão de diferentes aspectos da dinâmica capitalista da nossa sociedade.

Por ela vemos trabalhadores e patrões se constituindo como sujeitos, a partir de práticas sociais estabelecidas e localizadas numa realidade de lutas, tensões e embates, algumas sutis e outras abertas. Esse quadro nos ajuda a iluminar algumas questões quanto às relações que permeiam o cotidiano de patrões e empregados; ao universo do trabalho precário; aos mecanismos de controle; ao enfraquecimento de constituição de ação coletiva; aos diferentes significados de cobranças e penalidades e a invisibilidade de identidades LGBTQIAP+ por trás de telas, chamadas e *chats*, aspectos esses que formam, por assim dizer, o núcleo do nosso objeto de estudo.

Nunca é demais destacar que ao falar do movimento LGBTQIAP+ implica, portanto, chamar a atenção para a sexualidade como questão social e política, seja como fonte de estigma, intolerância e opressão, seja como meio para expressar identidades e estilos de vida. Um dos desdobramentos dessa experiência histórica fundante foi a formação de uma historiografia que, a cada conjuntura intelectual e política específica, tem buscado compreender a contribuição e o significado das experiências da comunidade na história e na sociedade brasileira.

A visão do Brasil como terra do excesso sexual provinha já da época da colonização, como sugerem relatos de viajantes a respeito de práticas do “pecado nefando” entre os ameríndios e documentos sobre denúncias de sodomia durante visitação do Santo Ofício, na Bahia e Pernambuco, no final do século XVI e início do XVII⁴. A sexualidade esteve presente em muitas interpretações clássicas do Brasil. Temas como sensualidade e luxúria estiveram colocados como espécie de propensão coletiva ao sexual e ao desregramento erótico, o que foi caracterizado como traços importantes da brasilidade, segundo autores como Nina Rodrigues, Paulo Prado e Gilberto Freyre (Simões, 2012).

Durante o final do século XIX e início do XX, várias explicações foram dadas para esses comportamentos “perversos”, nos quais se destacavam os de pessoas do mesmo sexo: “Influência do calor tropical; a natureza supostamente mais excitável, ardente e descontrolada de africanos, ameríndios e portugueses; as condições sociais de desigualdade; violência e degradação moral forjadas na escravidão; ou, ainda, uma combinação de tudo isso” (Simões, 2012, p. 120).

⁴ Para uma análise mais aprofundada dessa perspectiva histórica e suas implicações na construção da identidade sexual no Brasil, consultar GREEN, James. *Além do Carnaval: A Homossexualidade Masculina no Brasil do Século XX*. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

Foi a partir de 1970 que o tema deixou de ser incidental e se tornou foco de pesquisas mais sistemáticas dentro das Ciências Sociais, fato a que podemos atribuir ao contexto da libertação sexual nos Estados Unidos e na Europa durante a chamada “contracultura” por volta dos anos 1960, que culminou com um episódio de grande conhecimento entre a comunidade LGBTQIAP+ até os dias atuais, que foi a rebelião dos frequentadores homossexuais do clube *Stonewall* contra a polícia de Nova York em 1969⁵. No Brasil dos anos 1970, sob a ditadura militar, tivemos exemplos de contestação cultural que abriram algumas brechas contra a repressão. Caetano Veloso ao voltar de seu exílio na Inglaterra, em 1972, surpreendeu o público ao usar batom e encenar uma apresentação à moda de Carmen Miranda⁶. Tínhamos também o grupo teatral Dzi Croquettes, que misturava elementos do dito masculino e feminino em suas apresentações pelo país⁷. Em 1978 emergiria também um movimento homossexual no país, marcados pela criação do jornal *Lampião* e a fundação do grupo *Somos de Afirmação Homossexual*⁸.

Os estudos recentes sobre os LGBTQIAP+ no país acompanharam esse quadro maior de transformações. Esse processo se deu tanto em função de revisões de alguns temas clássicos, como também a partir da abertura de novas perspectivas de investigação. Um desses estudos de referência é o do historiador James Green, em sua obra *Além do Carnaval: A Homossexualidade Masculina no Brasil do Século XX*, publicado em 2000, analisa a história da homossexualidade masculina no Brasil, abordando temas como a criminalização, a medicalização, as identidades, as comunidades e as lutas políticas da comunidade. Porém, apesar de expressivos avanços até aqui alcançados, a pesquisa historiográfica tem muito ainda a esclarecer sobre importantes aspectos da história da comunidade no Brasil, particularmente para certos tópicos, regiões e períodos. É nesse contexto que se insere nosso trabalho. Com ele pretendemos fazer uma história social dos trabalhadores e trabalhadoras em Campina Grande, município situado no Agreste Paraibano, enfatizando o processo de inserção da comunidade LGBTQIAP+ no mercado de trabalho.

⁵ Sobre a Rebelião de Stonewall e seu impacto no movimento pelos direitos LGBTQIAP+, ver D'EMILIO, John. *Sexual Politics: The Gay and Lesbian Movement and the Politics of Identity*. Chicago: University of Chicago Press, 1983.

⁶ Sobre a reação cultural e a influência de Caetano Veloso na cena musical e política do Brasil na época, consultar BOSI, Alfredo. *O Ser e o Tempo da Música Popular Brasileira*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1994.

⁷ Para uma análise detalhada do grupo Dzi Croquettes e seu impacto na cultura brasileira, ver PERCEVAL, João. *Dzi Croquettes: Teatro, Performance e Resistência*. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 2006.

⁸ Sobre o surgimento do movimento homossexual no Brasil e a importância do jornal *Lampião* e do grupo *Somos de Afirmação Homossexual*, consultar MACEDO, José. *História do Movimento Homossexual no Brasil*. São Paulo: Editora Unesp, 2014.

Devemos destacar que a força de trabalho LGBTQIAP+ tem sido inserida de maneira precarizada no processo produtivo capitalista atual, exigindo uma análise mais aprofundada. Embora, à primeira vista, o emprego desses trabalhadores possa parecer estar sob regulamentação legal, na prática a precarização se manifesta em formas de trabalho degradantes, informais e intermitentes, frequentemente além das garantias previstas pela legislação.

Nesse contexto, as forças conservadoras constroem uma espécie de “cortina de fumaça”, que busca desviar a atenção das lutas sociais contra as forças neoliberais. Essas forças neoliberais promovem a privatização e a flexibilização das legislações trabalhistas e previdenciárias, bem como dos direitos sociais garantidos pela Constituição de 1988. Tal cortina de fumaça serve para obscurecer a realidade das condições de trabalho e a crescente precarização enfrentada por esses trabalhadores.

No cenário global atual, no qual a burguesia transnacional busca soluções para a crise através de ajustes fiscais e da retirada de direitos sociais, a absorção da fração “colorida” do proletariado no processo produtivo ocorre em condições cada vez mais adversas. O termo “colorida” é utilizado para se referir a trabalhadores LGBTQIAP+, reconhecendo a diversidade de identidades e orientações sexuais que essa fração representa no mercado de trabalho.

A pesquisa que se segue propõe preencher lacunas significativas na historiografia ao explorar a presença e as condições dos trabalhadores e trabalhadoras LGBTQIAP+ em *call centers*, um tema até então inexplorado no Programa de Pós-Graduação em História da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Discussão teórica, metodológica e historiográfica

Para o enfrentamento das questões que orientam esta dissertação, é preciso ter claro algumas questões de ordem teórica e metodológica que passaremos a discutir a partir de agora. Em termos teórico-metodológicos, esse trabalho foi fortemente inspirado pelo debate travado nos anos de 1970 e 1980, dentro da tradição marxista e da *Escola dos Annales*, em torno da teoria dos modos de produção. Esse debate envolveu uma reavaliação das categorias de análise da história econômica e social, considerando como os modos de produção, como o feudalismo e o capitalismo, moldam as estruturas sociais e as relações de trabalho. A tradição marxista, representada por autores como E.P. Thompson e Perry Anderson, e a Escola dos Annales, com historiadores como Fernand Braudel e Marc Bloch, discutiram as implicações

dessas categorias para a compreensão da dinâmica histórica e social, influenciando a forma como o trabalho e as relações sociais são estudados na historiografia contemporânea.

Buscaremos estabelecer um diálogo com a tradição da história social inglesa, mostrando a possibilidade de operacionalizar alguns de seus principais conceitos.

Parte das dificuldades de se fazer a “história das pessoas comuns” reside principalmente nas fontes, pois são difíceis de encontrar, seja porque se acostumou a pensar que a vida desses indivíduos não merecia pesquisas - e, portanto, não havia por que guardar documentação de suas atividades, seja porque dificilmente sobram suficientes relatos, diários, atas e outros documentos que auxiliem a contar a vida do ser humano comum, o trabalhador de nossa sociedade. A pesquisa em história social, além de trazer continuamente novas formas de apropriação de diferentes materiais fruto da ação humana como fontes para a pesquisa, acabou valorizando também muitos documentos tradicionais que usualmente eram vistos como sem utilidade ou com um valor de pesquisa meramente estatístico. Sendo assim, a história social contribui substancialmente ao nos oferecer reflexões e conhecimentos a respeito dos trabalhadores mais pobres.

Vale lembrar que a história social surgiu no contexto político e intelectual dos anos 1950/1960, resultado de uma reação à “história inglesa oficialmente correta” e contra todas as formas de estruturalismos, cuja ideia matriz de transformar a história num processo sem sujeito ameaçava contaminar o materialismo histórico, tradição de onde provinha Thompson, por exemplo.

Observa-se que a influência de alguns historiadores marxistas chegou de forma mais branda ao Brasil, tendo sido os programas de pós-graduação os maiores responsáveis por maior difusão de traduções, resenhas de Thompson e de outros nomes da história social inglesa a exemplo de Christopher Hill e Eric Hobsbawm, cujos estudos certamente trouxeram grande contribuição para o cenário brasileiro, ao considerar as classes sociais em suas diversas relações de poder.

E. P. Thompson, em especial, “em seus caminhos de pesquisa”, busca compreender e definir a formação da classe trabalhadora de uma forma mais ampla, contemplando aquilo que Marx havia visto como sendo o proletariado e sua potencialidade. Seus estudos “contribuíram para renovar as pesquisas sobre grupos sociais com expectativas culturais marcadas pelo costume, para questionar e superar a tese da passividade do proletariado de origem rural” (Negro, 2006, p. 73).

Em seus estudos sobre a sociedade inglesa dos séculos XVIII e XIX, Thompson traça ainda outras importantes contribuições para a renovação da historiografia: as noções de “classe social”, e uma história “vista de baixo”, são algumas. Em relação à teoria das classes sociais, suas críticas se dirigiram tanto para o economicismo vulgar contido na visão do marxismo ortodoxo, como para o sociologismo das concepções funcionalistas. Na perspectiva thompsoniana, a classe é uma experiência que se realiza quando homens e mulheres, historicamente situados no tempo e no espaço, se veem como grupo distinto e em conflito em relação a outros grupos (Thompson, 1981).

A ideia de uma história “vista de baixo” consiste em agenciar todo o arcabouço teórico-metodológico ao seu dispor para, ao recortar a realidade, imprimir um olhar privilegiado sobre sujeitos e temas vistos até então com desdém pela historiografia, quer seja por razões teóricas quer seja por razões políticas.

Em *A miséria da teoria*, E.P. Thompson destaca a complexidade das relações humanas, observando que os indivíduos são simultaneamente racionais e valorativos. Essas relações se desdobram em múltiplas dimensões, como as econômicas, culturais, jurídicas, políticas e morais, que interagem de maneiras particulares e dentro de determinados campos de possibilidades. Thompson argumenta que o discurso histórico disciplinado da prova é caracterizado por um diálogo contínuo entre conceito e evidência, um processo descrito como “um diálogo conduzido por hipóteses sucessivas, de um lado, e a pesquisa empírica de outro” (Thompson, 1981, p. 49). Esse processo é fundamental para a construção da “lógica histórica”, que busca compreender as múltiplas facetas da experiência humana e suas interações complexas. Assim, a aplicação da lógica histórica no estudo das dinâmicas sociais permite uma análise mais rica e nuançada das condições e práticas históricas.

Portanto, é justamente esse complexo que forma o fundamento ontológico da história. Mesmo que admita como ponto de partida o estudo de um aspecto “setorial” da realidade, na visão thompsoniana a perspectiva da totalidade deve estar sempre no horizonte do historiador. Esse deve sempre estar munido de hipóteses iniciais que adquiram os fatos e as determinações objetivas, resultando assim na produção do conhecimento histórico.

Assim, a “lógica histórica” de Thompson não é apenas uma metodologia para analisar o passado, mas também um princípio orientador para assegurar que as análises setoriais não percam de vista a totalidade dos processos históricos. Esse processo é crucial para a produção de um conhecimento histórico que não apenas descreva eventos isolados, mas que também

revele as interações complexas e as estruturas subjacentes que moldam as experiências humanas e sociais ao longo do tempo. A experiência se faz a partir das práticas materiais resultantes das relações sociais estabelecidas entre homens e mulheres, numa sociedade historicamente determinada, com suas necessidades e interesses conflitantes (Thompson, 1981).

Nesse contexto, Marx analisa como essas relações se manifestam no trabalho moderno, identificando a alienação como uma consequência crucial. Ele argumenta que o trabalho moderno causa uma forte alienação do trabalhador, que se vê destituído das forças produtivas, tendo sua força de trabalho sugada ao máximo pelo capital – que tende a se autovalorizar. No Livro I de *O Capital*, Marx expõe sua visão sobre a maneira como a exploração capitalista desumaniza e submete o trabalhador a um ciclo incessante de produção e valorização do capital.:

O capital é trabalho morto, que, como um vampiro, vive apenas da sucção de trabalho vivo, e vive tanto mais quanto mais trabalho vivo suga. O tempo durante o qual o trabalhador trabalha é o tempo durante o qual o capitalista consome a força de trabalho que comprou do trabalhador (Marx, 2013, p. 306-7).

O trabalho é formador de valores de uso e, como sendo útil, se torna uma condição de existência do homem, uma necessidade natural que tem a função de mediar o intercâmbio entre o homem e a própria natureza, ou seja, a vida dos homens. Ao mesmo tempo que o trabalho responde às necessidades e carências do ser social, autotransforma a própria natureza humana.

Assumindo a tese marxiana de que o trabalho é um vetor fundamental na constituição do gênero humano, esse processo de “humanização” ocorreu em meio a um conjunto de necessidades que se apresentaram no desenvolvimento histórico e, imprescindivelmente, envolveu as formas de cooperação, linguagem, consciência social e sexualidade (Lukács, 2013).

Por outro lado, o trabalho no capitalismo está submetido à propriedade privada dos meios de produção e à divisão social do trabalho baseada na exploração da mais-valia pelo capital. A propriedade dispõe da força de trabalho alheia, sendo expressão idêntica da divisão social do trabalho, pois uma se refere ao produto da atividade e a outra à própria atividade. Marx define a divisão social do trabalho como um conjunto diversificado de formas variadas de trabalho útil que geram diferentes valores de uso, ou seja, produtos cujas propriedades satisfazem as necessidades humanas (Marx, 2013). No entanto, ao discutir o capitalismo,

Marx foca na divisão do trabalho especificamente no contexto da produção capitalista, onde essa divisão não só organiza o trabalho de maneira a maximizar a eficiência e o lucro, mas também contribui para a alienação do trabalhador e a valorização do capital. A divisão do trabalho no capitalismo, portanto, é marcada pela exploração e pela separação do trabalhador das condições e produtos de seu trabalho. No entanto, dentro dessa definição mais geral, destacamos outra faceta, a “divisão sexual do trabalho”, sendo esta, na visão de Marx, algo mais restrito ao período em que o mesmo estava inserido, ou seja, a uma divisão entre homens e mulheres. Portanto, procurando basear esta pesquisa no materialismo histórico, é preciso reconhecer que, nos escritos de seus fundadores, há certos limites característicos daquele momento.

As características sexuais estariam, portanto, ligadas a uma repartição do trabalho. O ato de procriação, por exemplo, criaria um vínculo estreito entre a gestação e a necessidade de cuidado com a prole pelo grupo⁹. Para Marx e Engels, havia dois modos de dominação mutuamente determinados: o controle sobre a força de trabalho na produção dos meios de vida e o controle do homem sobre a força de trabalho da mulher, sua capacidade reprodutiva e seus corpos sexuais (Haug, 2007, p. 316).

Sendo assim, a divisão sexual do trabalho constituiu-se historicamente como a forma de vincular as mulheres ao espaço doméstico e de controlar seus corpos para manter a ordem de reposição da força de trabalho. Friedrich Engels, em *A Origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado*, discute como essa divisão sexual está relacionada à estruturação da família e à organização social. Além disso, Silvia Federici, em *Calibã e a Bruxa*, argumenta que o capitalismo aprofundou ainda mais essa divisão sexual do trabalho, tornando-a mais brutal do que em modos de produção anteriores. Federici analisa como o capitalismo intensificou o controle sobre o trabalho reprodutivo das mulheres e a exploração de seus corpos para atender às necessidades do capital.

Historicamente, as mulheres sempre estiveram em situação de desigualdades, sendo as relações capitalistas responsáveis por aprofundar e legitimar essa subordinação em relação ao homem. Destacamos que nos últimos anos a luta feminina foi bastante importante no combate às desigualdades existentes na divisão sexual do trabalho, porém não podemos esquecer que

⁹ Para uma discussão mais aprofundada sobre como as características sexuais estão relacionadas à divisão do trabalho, incluindo o vínculo entre gestação e o cuidado com a prole, veja Federici, Silvia. *O Ponto Zero da Revolução: Trabalho Reprodutivo e Luta Feminista*. São Paulo: Boitempo, 2019.

nas últimas décadas novos arranjos familiares foram ganhando espaço, a exemplo de relacionamentos homossexuais e mulheres divorciadas (ou não) como chefes de família.

É importante destacar que as relações patriarcais de gênero não foram criadas pelo capitalismo, mas sim incorporadas por ele, que exigiu novas formas de controle do corpo e da sexualidade. A análise de Silvia Federici em *Calibã e a Bruxa* ilustra como o capitalismo não apenas preservou, mas aprofundou as estruturas patriarcais preexistentes, intensificando o controle sobre o trabalho reprodutivo das mulheres e a exploração de seus corpos. Além disso, o início do capitalismo foi marcado por violência institucionalizada contra a diversidade sexual e de gênero, um aspecto que Federici destaca ao discutir a brutalidade do controle capitalista sobre a vida cotidiana e as formas de repressão e exclusão (Federici, 2017).

Apesar das mudanças e conquistas alcançadas pelo movimento feminista e LGBTQIAP+, é importante reconhecer que o capitalismo ainda exerce pressão para a manutenção das relações patriarcais de gênero. Seguindo as reflexões de Marx em *O Capital*, em que todo processo de produção também é um processo de reprodução, fica evidente que a acumulação capitalista depende não apenas da reposição das condições de produção, mas também do conjunto de relações sociais que garantem a existência de capitalistas e trabalhadores assalariados. Isso inclui a divisão sexual do trabalho e o heterossexismo, que são fundamentais para a família patriarcal, célula da sociedade responsável pela reprodução biológica e que também desempenha um papel importante na reprodução ideológica e de classe.

O sujeito histórico potencialmente transformador que Marx e Engels encontraram no século XIX, “a classe trabalhadora”, continua a desafiar as mais diversas análises de quem a estuda. Portanto, não seria diferente ao apreender o sujeito atendente de *call center* aqui estudado, não deixando de ressaltar que para entender a classe trabalhadora não se deve sucumbir a definições restritas, como demonstrou o próprio Marx, mas procurar observar suas transformações em meio às dinâmicas históricas.

O fato é que os mundos do trabalho ainda continuam a ser espaços fundamentais para a compreensão da lógica e das relações sociais e de poder tecidas pelos homens no tempo e no espaço, se constituindo num conceito do qual o historiador não pode prescindir.

Quando pegamos os elementos apresentados por Marx e Engels para sintetizar o viés teórico da discussão sobre a classe trabalhadora e os confrontamos com o quadro

contemporâneo, muitas discussões fazem sentido tanto hoje quanto na época que os mesmos escreveram. Um exemplo disso é o fato de que a “acumulação do capital é, portanto, multiplicação do proletariado” (Marx, 1996, p. 246), o que é confirmado globalmente pelo crescimento desenfreado da força de trabalho disponível para exploração no sistema capitalista.

Sendo assim, do ponto de vista aqui expresso, o entendimento da realidade atual tem muito a se beneficiar com as categorias de análise e os métodos empregados por Marx para compreender a formação e composição da classe trabalhadora, tudo isso em meio aos conflitos das relações sociais capitalistas.

Atualmente, há uma necessidade premente de estabelecer uma conexão entre as lutas sociais e a produção do conhecimento, com o objetivo de construir ações e ideias que possam alterar a correlação de forças sociais em favor dos grupos subalternos. Afinal, só assim será possível avançar em direção a uma sociedade mais justa e igualitária.

Nesse sentido, é fundamental destacar a importância de uma abordagem que leve em conta a questão de gênero e sexualidade como elementos constitutivos da sociabilidade humana. Esses temas não podem ser simplesmente ignorados ou excluídos das análises sobre a sociedade em seus aspectos estruturais e conjunturais. Pelo contrário, devem ser considerados como elementos cruciais para a compreensão das dinâmicas sociais e para o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento das desigualdades e opressões que afetam as pessoas LGBTQIAP+ e outros grupos marginalizados.

Assim, ao defendermos a necessidade de uma abordagem que contemple gênero e sexualidade, estamos reforçando a ideia de que a luta pelos direitos desses grupos não é uma questão secundária ou periférica, mas sim uma demanda central para a construção de uma sociedade mais justa e democrática. Portanto, a construção de uma abordagem que leve em conta a questão de gênero e sexualidade não é apenas uma questão teórica, mas sim uma necessidade política e social urgente.

Destacamos que todo conhecimento histórico é provisório, incompleto, limitado e seletivo, mas não inverídico, pois sua veracidade vai de acordo com o campo escolhido para pesquisa levando em conta as perguntas e conceitos que trarão as respostas (nesse caso o materialismo histórico).

Diante da imensidão de técnicas e métodos de investigação histórica, não é difícil que haja conflitos entre os próprios historiadores, não seria diferente com pesquisadores de outras

áreas, como a Antropologia. Portanto, não pode a lógica histórica ser submetida aos mesmos critérios da lógica analítica ou ao discurso filosófico, por exemplo, pois a lógica histórica está adequada aos fenômenos que estão sempre em movimento. Thompson (1981, p. 57) vê a lógica histórica como “método lógico de investigação adequado a materiais históricos, destinados, na medida do possível, a testar hipóteses quanto a estrutura, causação etc., e a eliminar procedimentos “autoconfirmadores”

Nesse contexto, a construção da dissertação será orientada por essas considerações metodológicas, refletindo a complexidade dos temas abordados. Para isso, a dissertação está estruturada em três capítulos que abordam o que considero serem aspectos cruciais para a compreensão do trabalho de teleatendimento e das questões de gênero e sexualidade no Brasil. No próximo tópico, detalharemos a estruturação da dissertação, apresentando os objetivos de cada capítulo e como eles contribuem para a construção do conhecimento sobre a precarização do trabalho e as dinâmicas sociais em Campina Grande.

Estruturando a dissertação

Para atingir as metas traçadas acima, estruturamos a dissertação em três capítulos, cujos primeiros contornos passamos a apresentar e a detalhar em seguida, no que diz respeito às questões centrais desenvolvidas em cada um deles.

No primeiro capítulo, abordamos as transformações significativas no mundo do trabalho, com um foco específico na nova configuração da força de trabalho. Inicialmente, exploramos a ascensão do neoliberalismo no Brasil, com ênfase na sua influência no Nordeste, e examinamos as consequências dessa ideologia para o mercado de trabalho. Em seguida, analisamos a quantificação dos trabalhadores e trabalhadoras na atualidade, com um olhar especial para a situação na Paraíba. A discussão avança para o conceito de precariado, refletindo sobre como as condições de trabalho têm evoluído e se deteriorado com as mudanças recentes. Por fim, investigamos as implicações do trabalho digital na contemporaneidade, considerando como a tecnologia tem moldado e redefinido as práticas e condições laborais.

No segundo capítulo, exploramos as interseções entre diversidade sexual, gênero e capitalismo dentro da perspectiva do materialismo histórico-dialético. Iniciamos com uma análise das concepções de gênero e sexualidade e suas implicações na dinâmica capitalista. Em seguida, discutimos a lógica subjacente às políticas afirmativas e emancipatórias, destacando como essas políticas se relacionam com a estrutura de poder vigente.

Investigamos o Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ como um exemplo de Aparelho Privado de Hegemonia, examinando como tais fóruns podem servir aos interesses do capital. Finalmente, abordamos as mudanças na estrutura do trabalho, avaliando como essas transformações afetam as questões de gênero e sexualidade.

Por fim, o terceiro e último capítulo oferece uma análise detalhada das condições de trabalho em *call centers*, focando na cidade de Campina Grande. Começamos com uma revisão dos reflexos da ditadura militar na previdência, saúde e trabalho, e como esses legados influenciam o contexto atual. Em seguida, examinamos adoecimentos causados pelo trabalho através de processos judiciais eletrônicos do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (PB). O capítulo prossegue com a caracterização do perfil dos trabalhadores e trabalhadoras de *call centers*, utilizando dados quantitativos e qualitativos. Além disso, incluímos uma análise das experiências dos trabalhadores por meio de histórias orais, destacando as condições experiências gerais quanto as particularidades vivenciadas por diferentes grupos.

Nas considerações finais, revisaremos as questões centrais discutidas ao longo da dissertação e as confrontaremos com os resultados obtidos em estudos realizados em diversas regiões do Brasil sobre *call centers*. Esse confronto visa destacar as convergências e diferenças entre os achados, evidenciando a relevância e a validade das hipóteses formuladas durante a pesquisa. Além disso, nossa análise abordará as condições específicas enfrentadas por trabalhadores LGBTQIAP+, oferecendo uma visão sobre as dinâmicas de trabalho e das experiências de precariado, tanto em termos gerais quanto em suas dimensões específicas. A partir dessas reflexões, buscamos ressaltar as implicações dos resultados obtidos e a contribuição da pesquisa para o entendimento das condições de trabalho e das questões de gênero e sexualidade no contexto dos *call centers*.

1. MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO: A NOVA ONDA DE PROLETÁRIOS

Deus Lhe Pague

*Pela cachaça de graça que a gente tem que engolir
Pela fumaça, desgraça, que a gente tem que tossir
Pelos andaimes, pingentes, que a gente tem que cair
Deus lhe pague¹⁰*

Chico Buarque de Holanda (1971)

Após a “Introdução”, onde algumas observações de caráter geral que norteiam o leitor e dão a tônica não só do presente capítulo, mas também introduzem aspectos que serão trabalhados ao longo de toda a pesquisa, abordaremos agora o cenário em que se deu a consolidação de uma nova onda de proletarização no Brasil, os proletários de serviços, especificamente dos atendentes de *call centers*. Nesse sentido, dividimos o texto em três partes: num primeiro momento traçamos um breve panorama histórico das políticas neoliberais no Brasil, destacando as peculiaridades no Nordeste; num segundo momento trazemos dados mundiais sobre trabalhadores e discutimos alguns aspectos socioeconômicos do Brasil e da Paraíba e, por fim, traçamos as características do que seria o “precariado”.

A partir das últimas três décadas do século XX o capitalismo sofreu transformações que impactaram diretamente no mundo do trabalho. Com a nova divisão do trabalho, grande parceladas atividades produtivas se deslocaram para as periferias do sistema, reduzindo o proletariado industrial nos países de capitalismo avançado. Também no trabalho informacional, se configurou essa divisão entre as funções mais especializadas – que empregam quantidades menores de trabalhadores, em sua maioria homens – e as de pouca especialização – que tendem a envolver uma grande quantidade de trabalhadores, incluindo mulheres, imigrantes e outras minorias políticas e econômicas, sobretudo em países subdesenvolvidos.

¹⁰ Trechos da canção *Deus lhe Pague* de Chico Buarque, lançada em 1971 para seu álbum *Construção*. O álbum foi produzido e lançado no contexto da ditadura militar vigente, portanto, tanto a letra da música quanto o álbum trazem consigo algumas inquietações em relação às condições individuais que se encontravam no país.

Ao final da ditadura, o Brasil, ao contrário de outros países, viveu uma certa ebulição organizativa e sindical, que passou a sofrer reveses importantes (mas não definitivos) com o avanço das políticas neoliberais por aqui. Ainda assim, houve resistência. Mesmo assim, a imposição de baixos salários, carga horária excessiva e ritmos de produção intensificados ainda está muito presente em razão da herança que o regime ditatorial deixou. Vale ressaltar que os governos civis, especialmente de Collor e FHC, foram bastante responsáveis por isso também.

Conforme veremos a seguir, o trabalhador industrial não é mais o único em grande escala contratual, e temos a partir da década de 1980 a contínua ascensão de setores como o de serviços, por exemplo. Isso trouxe consigo a orientação de estudiosos de várias áreas para o trabalhador desse setor, a exemplo das pesquisas de Ricardo Antunes, como já mencionamos.

Ao nosso ver, os *call centers* são terreno privilegiado dentro do setor de serviços para a observação das transformações atuais do trabalhador brasileiro, principalmente quando pensamos no caso do Nordeste, onde espacialmente se situa nosso trabalho. O atendente de *telemarketing* integra o grupo de trabalhadores do grupo de serviços que mais cresceu nos últimos 20 anos. Esse segmento de empresas cresceu principalmente no Nordeste e atrai em sua maioria o público jovem que vê o setor como porta de entrada no mercado de trabalho. Em sua maioria terceirizados e sujeitos a explorações que vão além da capacidade física e psíquica, são em sua maioria jovens universitários, e entre estes predominam mulheres, negros e população LGBTQIAP+.

O crescimento do setor de *telemarketing* nos últimos 20 anos é amplamente documentado por dados do IBGE, que em um relatório de 2019 apontou um aumento significativo no número de empregos na área de serviços, com o *telemarketing* sendo um dos segmentos mais dinâmicos. Relatórios do DIEESE de 2018 confirmam que o setor de *call centers* tem se expandido especialmente no Nordeste, onde incentivos fiscais e custos operacionais mais baixos atraem empresas, resultando em um aumento expressivo de empregos para jovens. Segundo dados da Fundação Seade de 2020, cerca de 60% dos trabalhadores de *telemarketing* têm entre 18 e 24 anos, evidenciando o setor como uma porta de entrada crucial no mercado de trabalho. Entretanto, estudos do DIEESE de 2017 e da CUT de 2019 revelam que a maioria desses trabalhadores é terceirizada, enfrentando condições de trabalho precárias, com altas exigências de produtividade e pressão psicológica. A composição demográfica desses trabalhadores, predominantemente jovens, mulheres, negros

e LGBTQIAP+, é corroborada por relatórios de diversidade da ONU Mulheres de 2021 e do Instituto Ethos de 2020, que indicam que esses grupos buscam o setor de *telemarketing* devido às barreiras enfrentadas em outros segmentos do mercado de trabalho. Esses dados demonstram que, embora o *telemarketing* ofereça oportunidades de emprego, ele também perpetua desigualdades sociais e econômicas, refletindo a estrutura desigual do mercado de trabalho brasileiro.

1.1 Neoliberalismo no Brasil: o caso do Nordeste

A perspectiva neoliberal é uma proposta que aprofunda a parte econômica do liberalismo clássico, sob uma ótica conservadora que defende a mínima intervenção do Estado na economia. Tal perspectiva leva à venda de órgãos estatais para a iniciativa privada, promovendo uma onda de privatizações que afeta as relações de trabalho, tornando-as cada vez mais precárias. As políticas neoliberais buscam manter uma hegemonia e poderio de determinada classe, visto que o capital busca constantemente se reorganizar para manter sua dominação.

Como afirma Antunes (1999, p. 78), o processo de reestruturação produtiva do capital é a base material do projeto ideopolítico neoliberal, o que indica que o neoliberalismo está intimamente ligado a uma reorganização da produção capitalista. Em outras palavras, essa perspectiva busca consolidar uma hegemonia da classe capitalista, visando a acumulação de capital.

Lima e Przylepa (2015, p. 115) afirmam que, de maneira geral, os países que adotam as políticas neoliberais visam reduzir os investimentos nas áreas sociais, como habitação, geração de trabalho e renda, educação, entre outras. Essas políticas são adotadas com o objetivo de acumular mais capital em detrimento das condições de vida da população. Portanto, o neoliberalismo traz consigo o que já vimos no liberalismo clássico, mas agora aprofundando esse ideal de Estado mínimo, especialmente após um “inchaço” do Estado no centro do sistema pós-guerra com o Estado de bem estar social. Essa perspectiva acarreta diversas consequências negativas para a população, como a precarização das relações de trabalho e a redução dos investimentos sociais, o que amplia ainda mais as desigualdades sociais.

Chegamos aos anos 1990 num ambiente fortemente influenciado pelas políticas neoliberais. Essas mudanças tiveram respaldo principalmente no Nordeste, onde a Sudene (Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste) já havia influenciado o Estado a ter um

peso decisivo na economia. Criada em 1959, a Sudene tinha como missão promover a expansão industrial do Nordeste e sua integração à economia nacional. Foi extinta em 2001 e recriada em 2007, mas sem a mesma importância de antes. A implementação de políticas neoliberais no Brasil a partir dos anos 1990 teve um impacto profundo na atuação da Sudene e na estratégia de desenvolvimento do Nordeste. A ênfase na redução do papel do Estado, as privatizações, e a liberalização econômica mudaram o foco do desenvolvimento regional, muitas vezes favorecendo o crescimento econômico a curto prazo em detrimento de um desenvolvimento social e econômico sustentável e equitativo. Apesar de atrair investimentos e gerar empregos, essas políticas também perpetuaram desigualdades e não resolveram problemas estruturais da região, como a precariedade dos empregos e a falta de infraestrutura.

Alguns autores, como Ricardo Antunes (2009, p. 49), entre outros, afirmam que somente a partir de 1990, com a adoção dessas medidas de liberalização e consequente privatização da economia, que algumas inovações tecnológicas e organizacionais se intensificaram. A afirmação sugere que a adoção de políticas neoliberais no Brasil a partir da década de 1990, incluindo a liberalização econômica e a privatização, foi um catalisador para a intensificação de inovações tecnológicas e organizacionais.

A privatização de setores como telecomunicações e energia atraiu investimentos estrangeiros, que trouxeram consigo tecnologias avançadas. Por exemplo, a privatização das telecomunicações no Brasil resultou em uma rápida modernização da infraestrutura e na expansão do acesso a serviços como telefonia móvel e internet. Essas inovações foram impulsionadas pela necessidade de adaptação à competição internacional, pela atração de investimentos estrangeiros, e pela busca por eficiência e redução de custos nas empresas privatizadas e expostas ao mercado global. Embora essas mudanças tenham trazido avanços tecnológicos e modernização organizacional, elas também acentuaram desafios como a precarização do trabalho e a perpetuação de desigualdades sociais, além de aumentar ainda mais o poder de decisão política do capital financeiro em detrimento do poder das instituições políticas tradicionais, mesmo sob o regime democrático, fomentando uma acentuada concorrência das unidades da federação por investimentos estrangeiros. Nas palavras Oliveira e Rodgers (2021, p. 119):

Dessa inação, passamos a uma dominação externa mais complexa, com a adoção do neoliberalismo a partir dos anos 1990: é quando o Estado efetivamente sucumbe aos interesses privados, notadamente aos do capital estrangeiro. Com isso, as desgastadas políticas regionais e suas instituições saem da agenda pública, ampliando ainda mais a nociva guerra fiscal e dando continuidade à desconcentração espúria. É flagrante, a partir daí, a maior contração e atomização

das decisões nacionais, que passam, na maior parte, ao comando do capital financeiro interno e externo.

Esse contexto foi responsável pelo agravamento dos desequilíbrios e desigualdades nos planos inter e intra-regional já existentes, assim como nos âmbitos econômico e social. Quanto às condições laborais, as defasagens entre o Nordeste e o Brasil foram mantidas, tendo ocorrido em geral uma piora nos indicadores de ocupação e renda.

Quando nos voltamos para o desempenho diferenciado dos macrossetores da economia dessa região, a partir da participação das atividades econômicas no Valor Adicionado Bruto entre os anos de 2003-2015, Vêras de Oliveira (2021, p. 151-152) observa:

A agropecuária continuou sua trajetória de queda, passando de 7,2%, em 2003, para 5,5% em 2015. Quanto à indústria, após atingir um peso máximo em 2005 (com 28,5%), iniciou uma gradativa trajetória de queda (interrompida brevemente em 2011), que foi acelerada nos últimos anos da série. Neste setor, a variação mais relevante (em sentido declinante) ocorreu na “indústria de transformação”, de maior peso no setor industrial, tendo passado de 16,9% para 12,2% entre 2003 e 2015. No que se refere ao setor de serviços, manteve-se estabilizado na maior parte do tempo entre 66% e 68%, mas passou a conquistar posições a partir de 2012, até atingir 72,5% em 2015.

Nota-se então o crescimento e a prevalência do setor de serviços nos últimos anos na região Nordeste.

Na Paraíba, podemos observar alguns dados que comprovam essa disparidade entre as regiões. Ana Carmem Navarro de Moraes (2018) observa que, comparando as rendas médias dos trabalhadores, podemos observar que a maioria dos operadores de *telemarketing* na Paraíba enfrenta condições salariais desafiadoras. Segundo a autora, referente ao ano de 2016 e comparando com médias regionais e nacionais, a grande maioria dos vínculos de emprego nesta área está concentrada em três faixas de rendimento: até 1 salário mínimo (SM); de 1,01 a 1,5 SM; e de 1,51 a 2 SM. A faixa mais comum é a de 1 a 1,5 SM, abrangendo 93,2% dos trabalhadores ativos neste setor na Paraíba. Este percentual é significativamente maior do que a média do Nordeste, que é de 74,7%, e do Brasil, que é de 66,8%. Isso indica que cidades de porte médio na Paraíba são particularmente atrativas para empresas de *call center* devido à possibilidade de oferecerem salários mais baixos, o que impacta diretamente na remuneração dos trabalhadores desta categoria profissional.

A flexibilidade de relação salarial, o baixo nível dos salários, a alta rotatividade dos trabalhadores em seus empregos e as poucas possibilidades de ascensão interna nas empresas sujeitam de forma notável os trabalhadores do setor ao processo de precarização, com todas

as consequências que esse processo tem para a dificuldade de construção de formas de ação coletiva. Segundo Oliveira (2006), é nesse contexto que as negociações entre sindicato e empresa, expressas nas convenções coletivas de trabalho, têm seguido um padrão passível de ser verificado também em outros setores: a substituição da luta por melhores salários pela proposição da criação de novos empregos.

No regime de acumulação pós-fordista, onde a flexibilidade é colocada em pauta, algumas características são fundamentais para encontrar determinado grupo de trabalhadores que corresponda às necessidades do regime, que são: a terceirização empresarial, a privatização neoliberal e a financeirização do trabalho. Sendo assim, segundo Ruy Braga (2012), o grupo de teleatendentes integrou o setor que mais contratou no mercado formal de trabalho nas últimas duas décadas:

Sumariamente, diríamos que as principais características da reestruturação produtiva da década de 1990 no Brasil estiveram associadas à relação do conhecimento produtivo apoiado nas tecnologias informacionais com a financeirização do meio ambiente empresarial (Braga, 2012, p. 185).

Portanto, com a financeirização temos uma multiplicação das formas de contratação, aumentando terceirizações, aumento de rotatividade e flexibilização de jornadas, por exemplo, o que se torna terreno essencial para empresas como as de *call center*. As transformações econômicas e tecnológicas, impulsionadas pela financeirização, não apenas moldaram o ambiente de trabalho nos *call centers* com práticas como terceirização e flexibilização, mas também abriram novas oportunidades de negócio através da expansão dos *contact centers* para além das fronteiras tradicionais do atendimento telefônico:

No final dos anos 1990 e início dos anos 2000, ampliaram-se os chamados *call centers*, que tinham agora as ferramentas da Internet, aumentando o espaço de atuação do setor. Com isso, nasce os *contact center*, também conhecidos como Centrais de Relacionamento, que permitem às empresas ampliarem seu espectro de comunicação com os clientes e, dessa maneira, cativá-los e fidelizá-los (Nogueira, 2011, p. 36).

É importante reconhecer que a tecnologia da informação, com a globalização, tornou-se central para todos os ramos da indústria e dos serviços, com fortes implicações para o mundo do trabalho, pois a mesma facilita não apenas a distribuição global de tarefas no setor de TIC, mas também influencia a forma como essas tarefas são estruturadas e controladas, refletindo um taylorismo informacional que contrasta com as expectativas originais de um trabalho mais dinâmico e inovador na economia digital globalizada:

Nesse contexto, ganhou destaque o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação TIC. Rosenfield e Alves (2011) argumentam que, mesmo nos casos onde o trabalho informacional é mais qualificado e autônomo, o controle permanece, mesmo sendo indireto e anterior à realização do trabalho. Conforme alerta Kovács (2002), ao contrário do que previu Castells (1996), em muito o trabalho no setor de TIC se realiza por meio de tarefas pré-estruturadas, traduzindo-se em trabalho monótono, repetitivo, sem criatividade e sem iniciativa, dando ensejo a um taylorismo informacional (Moraes; Oliveira, 2019, p. 97).

Articulando-se com o setor de telecomunicações e com o desenvolvimento de novas tecnologias, os *call centers* também utilizam de antigas formas de exploração e intensificação da força do trabalho, na medida que:

Articula tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX, mescla estratégias de intensa e brutal emulação no teleoperador, ao modo da flexibilidade toyotista, como técnicas gerenciais tayloristas de controle sobre o trabalhador; associa ao serviço em grupo com a individualização das relações trabalhistas, estimula a cooperação ao mesmo tempo que fortalece a concorrência entre os teleoperadores, dentre tantas outras alterações, ampliando as formas mais complexificadas de estranhamento e alienação na contemporaneidade do trabalho (Antunes, 2009, p. 10).

Conforme observado por Mattos (2019, p. 33), a precariedade no mercado de trabalho é uma marca presente em todo o mundo, inclusive em países de desenvolvimento industrial avançado. No entanto, é importante ressaltar que a precariedade não afeta a todos de forma igualitária, sendo que, nos países de desenvolvimento industrial tardio, a dependência em relação às economias centrais agrava ainda mais essa situação. Além disso, existem setores da população que são particularmente afetados, como mulheres, jovens e outros grupos oprimidos. É possível compreender que, em países que se desenvolveram tardiamente, a precariedade no mercado de trabalho é uma realidade ainda mais grave, uma vez que esses países são dependentes das economias centrais e enfrentam dificuldades para competir com as empresas instaladas nesses locais. Nesse sentido, a falta de oportunidades de trabalho digno é um problema que se intensifica e se perpetua, especialmente para aqueles que já são mais vulneráveis.

Dentre os grupos mais afetados pela precariedade no mercado de trabalho, destacam-se as mulheres, que frequentemente enfrentam discriminação de gênero e recebem salários inferiores aos dos homens, mesmo desempenhando funções semelhantes. Já os jovens, especialmente aqueles que estão entrando no mercado de trabalho, têm acesso limitado a empregos formais e muitas vezes são obrigados a aceitar trabalhos precários, como estágios ou contratos temporários. Além disso, outros grupos marginalizados, como negros,

LGBTQIAP+ e pessoas com deficiência, também enfrentam grandes obstáculos para conseguir empregos formais e dignos.

Portanto, a precariedade no mercado de trabalho é um problema que afeta a todos, mas que se intensifica de forma desigual nos países de desenvolvimento industrial tardio e atinge de maneira particularmente dura grupos oprimidos, que já enfrentam outras formas de discriminação e exclusão social.

1.2 Quantificando trabalhadores e trabalhadoras na atualidade

Segundo dados da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a força de trabalho mundial tem crescido significativamente ao longo das últimas décadas. Em 2016, estimou-se que o número de pessoas na força de trabalho global era de 3,388 bilhões. Esse número representa um aumento expressivo em relação a 1990, quando a OIT registrou 2,322 bilhões de pessoas na força de trabalho em todo o mundo.

Esse crescimento da força de trabalho pode ser explicado, em parte, pelo aumento da população mundial. No entanto, ele também é resultado do aumento da participação feminina no mercado de trabalho, das mudanças nas estruturas familiares, do aumento da expectativa de vida e das transformações tecnológicas que têm permitido a automatização de diversas atividades e, conseqüentemente, a criação de novos postos de trabalho. É importante destacar que, apesar do aumento da força de trabalho, muitos trabalhadores ainda enfrentam condições precárias de trabalho, baixos salários e falta de proteção social. A OIT estima que mais de 600 milhões de trabalhadores no mundo todo vivem na pobreza.

Dados estimados pela OIT indicam que o número de pessoas empregadas no mundo cresceu no período recente: eram 2,614 bilhões em 2000 e em 2016 o número chegou a 3,253 bilhões. Em termos de distribuição nos setores da economia, ainda segundo a OIT, em 2000, 39,6% dessa força de trabalho estava empregada na agricultura, 19,5% na indústria e 40,9% nos serviços. Já em 2016, os números eram estes: 29,1% na agricultura, 21,5% na indústria e 49,4% nos serviços (Mattos, 2019, p. 74).

No contexto brasileiro, a análise dos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2015, revelou que apenas 13,9% da população ocupada estava envolvida em atividades agrícolas, enquanto que 21,5% no setor industrial e expressivos 64,5% estavam inseridos no setor de serviços. Essa configuração reflete uma tendência global de urbanização da força de trabalho, em que as atividades econômicas vêm se concentrando cada vez mais nos grandes centros urbanos, com impactos profundos na dinâmica social, cultural e política dessas áreas.

Nesse sentido, é possível observar que a maioria dos trabalhadores brasileiros está concentrada em atividades urbanas e terciárias, o que implica em demandas e desafios específicos em termos de políticas públicas e relações de trabalho. A complexidade dessa realidade requer análises e reflexões mais aprofundadas, que considerem as particularidades regionais, as desigualdades sociais e as dinâmicas econômicas que permeiam o país.

A migração para as cidades é um fenômeno que tem ganhado destaque nos últimos anos e se tornou uma das principais questões a serem discutidas no âmbito social e econômico. A expropriação de grupos que ainda encontravam meios de sobreviver pelo trabalho agrícola familiar, possuindo algum lote de terra, é um dos principais motivos dessa migração, uma vez que tal expropriação completa os desafios enfrentados por esses grupos. Ainda assim, é preciso salientar que a diferenciação existente entre esses grupos é de extrema importância para que se possa reconhecer os padrões demográficos que se refletem na composição da força de trabalho.

Nesse sentido, a expropriação completa dos grupos que ainda possuem acesso à terra, por mais limitado que seja, contribui para a intensificação da migração em direção às cidades, uma vez que essas pessoas são privadas de sua fonte de subsistência e se veem obrigadas a buscar novas oportunidades em outras regiões. A composição da força de trabalho, por sua vez, é influenciada diretamente por esse processo, uma vez que a maioria da população passa a se concentrar no meio urbano, o que pode gerar desafios em termos de acesso ao emprego e à renda.

De acordo com Mattos (2019), se compararmos os dados brasileiros com os dados citados para o conjunto global, a distribuição da força de trabalho no Brasil seria de 10,3% na agricultura, 20,9% na indústria e 68,8% nos serviços. Percebe-se então o grande quadro de trabalhadores no setor de serviços (que aumenta nessa comparação), setor esse que embarca, por exemplo, os terceirizados de *call centers/contact centers*.

O censo de 2010 nos mostra que os 10% mais ricos do Brasil tinham renda média mensal 39 vezes maior que a dos 10% mais pobres. Os 10% mais pobres ganhavam apenas 1,1% do total de rendimentos, já os 10% mais ricos ficavam com 44,5% desse total. Ou seja, apesar dos avanços em relação à desigualdade de renda entre os brasileiros nas últimas décadas, como apontam pesquisas, a desigualdade extrema ainda é uma característica forte no

país. Ruy Braga destaca que muitos dos postos de trabalhos criados entre 2004 e 2010 foram em sua maioria empregos de baixos salários¹¹.

Os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) de 2015 realizada pelo IBGE apontam ainda outro grande problema, a desigualdade de gênero. Os dados apontam que os rendimentos femininos, em média, representavam 76,1% do recebido pelos homens. A taxa de desocupação feminina era de 11,7% e a masculina 7,9%.

A desigualdade de renda é um problema grave que afeta não só o Brasil, mas também diversos outros países ao redor do mundo. No entanto, os dados apresentados pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) são alarmantes, pois mostram que o Brasil ocupa uma posição preocupante em relação a seus pares internacionais.

De acordo com o estudo da OCDE, o Brasil apresentava a segunda pior distribuição de renda entre os 34 países que fazem parte da organização em 2013, ficando atrás apenas do México. Essa situação é ainda mais grave quando se considera que a desigualdade no Brasil vem aumentando ao longo das últimas décadas. A pesquisa também aponta que, em 2010, a desigualdade de renda entre os estados brasileiros era de 0,30, enquanto no México, que é o país com maior desigualdade de acordo com a organização, era de 0,34. Esses números mostram que a desigualdade de renda é um problema que afeta todo o país, e não apenas algumas regiões específicas.

1.2.1 A Paraíba

De acordo com os dados dos Censos Demográficos de 2000 e 2010, observa-se que o número da População Economicamente Ativa (PEA)¹² passou de 2.750.867, em 2000, para 3.161.232, em 2010, na Paraíba, representando um aumento de 14,9% (1,40% a.a.). O crescimento total de empregados no período analisado, passou de 680.094 pessoas, em 2000, para 923.550 pessoas, em 2010. Importante destacar ainda, nesse mesmo período, o salto na distribuição da população ocupada seguindo o sexo. O total de mulheres ocupadas passou de 435.522, em 2000, para 591.896, em 2010, tendo, portanto, variação de 33,1% (2,90% a.a.) entre 2000 e 2010.

¹¹ Ruy Braga, “A maldição do trabalho barato”, *Blog da Boitempo*, 13 ago. 2012. Disponível em: <<http://blogdaboitempo.com.br/2012/08/13/a-maldicao-do-trabalho-barato/>>, acesso em nov. 2022.

¹² A PEA inclui aqueles que se encontram disponíveis em determinado período de tempo para a realização de atividades, seja na condição de ocupados, seja na de desocupados em busca de trabalho. É a soma desse contingente populacional que forma o mercado de trabalho.

Ao analisar a distribuição dos ocupados seguindo os setores econômicos na Paraíba, é possível perceber uma tendência de mudança no perfil da força de trabalho no estado. De acordo com dados coletados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), houve uma redução no Setor Primário (agropecuária, extrativa vegetal, silvicultura e pesca) na Paraíba, com o contingente passando de 373.366 em 2000 para 364.080 em 2010, resultando em um decréscimo de 2,5% (-0,25% a.a.).

Por outro lado, foi observado um movimento contrário no Setor Terciário (comércio e prestação de serviços), que representou 52,9% do total de ocupados na Paraíba em 2000, passando para 54,9% em 2010. Dentre as atividades desse setor, a prestação de serviços apresentou um crescimento significativo no nível de ocupação, com um aumento de 21,7% (1,99% a.a.) entre os anos de 2000 e 2010.

Além disso, o Setor Secundário (indústria) também apresentou variações. O número de ocupados na indústria passou de 192.500 em 2000 para 210.000 em 2010, resultando em um crescimento de 9,1% (0,87% a.a.). Esse aumento reflete uma diversificação da base econômica da Paraíba, com uma maior participação da indústria na economia do estado.

De acordo com os estudos organizados por Oliveira (2014), a Paraíba e outras regiões do país experimentaram uma mudança significativa na composição da força de trabalho a partir do início dos anos 2000, com a agropecuária perdendo gradualmente sua importância como setor empregador. Esse fenômeno não foi restrito apenas à Paraíba, mas ocorreu em grande parte da agropecuária regional, e foi impulsionado pela abertura da economia na década de 1990, que acelerou o processo de urbanização. A modernização do maquinário e das técnicas agrícolas também desempenhou um papel crucial no fenômeno observado na agropecuária regional. Essa modernização contribuiu significativamente para aumentar a produtividade e eficiência no campo, acompanhando as transformações econômicas mais amplas que ocorreram na época. Dessa forma, ambos os fatores — abertura da economia e modernização agrícola — foram fundamentais para as mudanças significativas na agropecuária não apenas na Paraíba, mas em diversas regiões do Brasil.

O declínio da agropecuária levou os setores secundários e terciários a desempenhar um papel importante na absorção da força de trabalho excedente da agropecuária e dos recém-integrados no mercado de trabalho. Quando se menciona a absorção da força de trabalho excedente da agropecuária pelos setores secundários e terciários, refere-se ao movimento de trabalhadores que deixam o setor agrícola em busca de emprego em outros

setores da economia, como indústria, comércio, serviços e administração pública. Esse fenômeno é frequentemente observado em contextos de urbanização e desenvolvimento econômico, onde a agropecuária pode perder participação relativa enquanto outros setores ganham importância.

Segundo Alves (2006), esse papel foi especialmente importante para o setor terciário. Assim, a mudança na composição da força de trabalho na Paraíba e em outras regiões foi influenciada por uma combinação de fatores, incluindo a abertura da economia e a intensificação do processo de urbanização.

Diante do breve panorama de dados aqui estabelecido sobre a situação da classe trabalhadora no mundo, no Brasil e na Paraíba, podemos tentar avaliá-los à luz das categorias de análise discutidas na introdução da dissertação.

1.3 O precariado

Há um grande debate em torno do termo “precariado” e o que ele representa dentro do mundo do trabalho. Alguns estudiosos chegam a divergir quanto ao seu significado e utilização. É o caso de Guy Standing e Ruy Braga.

Standing (2017) destaca o aumento da demanda por trabalho mais barato em todos os lugares, o que acaba favorecendo o aumento do número de pessoas realizando “formas inseguras” de trabalho. As ideias apresentadas por Standing vem dos neoliberais, pois os mesmos acreditam na “flexibilidade do mercado de trabalho”, o que significa que as empresas devem ser livres para encontrar trabalhadores nas nações onde os custos são mais baixos. Isso abre espaço para pessoas vulneráveis que se agarram a qualquer oportunidade que surgir, sendo muito interessante para os empresários que podem espremer continuamente os salários, tendo em vista a grande quantidade de mão de obra nesses países.

Standing (2017) entende que, além da falta de garantia no emprego e da renda social insegura, aqueles que fazem parte do precariado carecem de uma identidade baseada no trabalho. Quando estão empregados, ocupam empregos desprovidos de carreira e sem tradições de memória social, ou seja, não sentem que pertencem a uma comunidade ocupacional imersa em práticas estáveis, códigos de ética e normas de comportamento, reciprocidade e fraternidade. O precariado não se sente parte de uma comunidade trabalhista solidária. Esse fato intensifica um sentimento de alienação e instrumentalidade no que ele tem de fazer. Sendo assim, as ações e atitudes derivadas da precariedade tendem ao oportunismo.

Em linhas gerais, o precariado é aquele que possui uma existência precária, pouca perspectiva de futuro devido à instabilidade econômica, fracos laços comunitários e sem amparo social estatal.

O precariado não fazia parte da “classe trabalhadora” ou do “proletariado”. Estes termos sugerem uma sociedade composta, em sua maioria, de trabalhadores de longo prazo, em empregos estáveis de horas fixas, com rotas de promoção estabelecidas, sujeitos a acordos de sindicalização e coletivos, com cargos que seus pais e mães teriam entendido, defrontando-se com empregadores locais com cujos os nomes e características eles estavam familiarizados (Standing, 2017, p. 22-23).

Se analisarmos o pensamento de Standing, perceberemos que ele associa o proletariado unicamente à imagem do operário fordista, ou seja, um tipo de proletariado delimitado num determinado contexto temporal e espacial. Com isso, ele faz um corte econômico e político geracional e cultural entre o operariado fordista e o precariado: o primeiro marcado pela rigidez da rotina e do contrato de trabalho e o segundo pela flexibilidade e instabilidade; o trabalhador fordista como permeado pela cultura do sindicalismo de fábrica e o voto nas esquerdas; já o precariado como tragado pelo individualismo dos tempos modernos, possuindo dificuldades em transformar o sofrimento individual em causa coletiva.

No livro *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista* (2012), Ruy Braga utiliza o conceito de “precariado”, no entanto, justifica a utilização do conceito, o qual se refere à fração mais mal paga e explorada do proletariado urbano e dos trabalhadores agrícolas. Segundo Braga (2012), o precariado é formado por aquilo que Marx chamou de superpopulação relativa, que compreende as populações flutuantes, composta por trabalhadores ora atraídos ora repelidos pelas empresas, latente, formada por jovens e trabalhadores não industriais à espera de uma oportunidade para estabelecerem-se na indústria, e estagnada, composta por trabalhadores que ocupam funções deterioradas e mal pagas. Com esse uso do conceito de precariado, o autor pretende se contrapor a alguns autores, como no caso de Guy Standing, que, embora utilizando o mesmo conceito, entende a precariedade como uma condição exterior à relação salarial e que poderia ser superada por meio da proteção social. Diferentemente, Braga afirma que a precariedade constitui uma dimensão intrínseca à relação salarial, daí a necessidade de um conceito que faça referência a uma fração que é parte integrante da classe trabalhadora, mas que se diferencia dos setores mais qualificados e melhor remunerados do proletariado.

Portanto, são três as razões pelas quais Braga acredita que essa definição de precariado seja mais acertada que a de Guy Standing: põe o precariado no coração do próprio modo de produção capitalista, como parte integrante da classe trabalhadora, e permite colocar a precaridade como uma dimensão intrínseca ao processo de mercantilização do trabalho (Braga, 2012).

Nesse debate, nos afastamos de Standing porque acreditamos que o precariado não é uma nova classe, mas sim parte integrante da classe trabalhadora. Sendo assim, nos aproximamos dos autores próximos à tradição marxista, como é o caso de Braga.

1.4 Implicações do trabalho digital na contemporaneidade

Por muito tempo, associamos o trabalho a um local físico, no qual os trabalhadores estão próximos do resultado de suas atividades. Essa ideia de que o trabalho está sempre atrelado a um lugar é reforçada pela afirmação de David Harvey (1991) de que "a força de trabalho tem que ir para casa todas as noites". No entanto, essa concepção está sendo desafiada pela crescente adoção de modelos de trabalho remoto e pela ampliação da capacidade de comunicação e colaboração virtual. Hoje em dia, muitos trabalhadores são capazes de realizar suas tarefas de qualquer lugar, graças às tecnologias digitais. Ou ainda, graças aos esforços permanentes do capital, em suas dinâmicas de reprodução e acumulação, para reduzir custos por meio do investimento em tecnologia, incluindo, para o caso aqui analisado, as tecnologias digitais. Isso implica uma nova forma de pensar o trabalho, menos centrada em um local físico e mais focada na mobilidade e na flexibilidade.

Nos dias atuais, é cada vez mais comum a realização de trabalhos a partir do próprio lar, fenômeno conhecido como *home office*. Durante a pandemia da COVID-19, essa modalidade se mostrou vantajosa para muitas empresas, como no caso dos *call centers*, que adotaram o *home office* para contratação de novos funcionários, evitando lotações em seus locais físicos. Essa forma de trabalho implica em uma separação mais nítida entre o trabalhador e o objeto de seu trabalho, visto que a empresa provê equipamentos e até mesmo o pagamento da internet em alguns casos. Contudo, em casos de falhas técnicas, o trabalhador precisa se deslocar até o local de atendimento para desempenhar suas funções. Esse deslocamento pode ser problemático para alguns indivíduos que enxergam no *home office* uma "facilidade", mas que acabam tendo que se locomover de suas cidades para o local de trabalho, como é o caso de muitos trabalhadores de cidades circunvizinhas a Campina Grande.

O trabalho digital é uma expressão que engloba uma ampla variedade de atividades, como as realizadas em *call centers* (atividades de clique), em que os trabalhadores desempenham funções por meio de computadores e conectividade. A primeira onda desse tipo de trabalho surgiu na década de 1980, quando empresas ocidentais passaram a terceirizar algumas funções para países com mão de obra mais barata. Na década seguinte, países como Índia e Filipinas se tornaram locais com milhões de trabalhadores realizando serviços terceirizados para clientes em outras partes do mundo.

A segunda onda do trabalho digital foi marcada pela popularização dos computadores e da conectividade, o que reduziu significativamente os custos de alguns meios de produção. Com isso, pequenos negócios no Brasil, por exemplo, podem agora contratar diretamente um trabalhador no Japão para criar seu *website*. Contudo, Mark Graham, Isis Hjorth e Vili Lehdonvirta (2017) alertam para os efeitos negativos do trabalho digital. A superoferta de força de trabalho nesse segmento resulta em baixos custos do trabalho, o que limita a capacidade dos trabalhadores de barganhar por melhores condições de trabalho.

* * *

Este capítulo procurou expor sumariamente alguns aspectos das mudanças significativas no mundo do trabalho, focalizando principalmente a ascensão do precariado em face do neoliberalismo no Brasil, com um estudo de caso específico na região Nordeste, especialmente na Paraíba. Exploramos como as condições de trabalho têm se transformado, resultando na proliferação de formas de emprego precário. Além disso, discutimos como o advento do trabalho digital está exacerbando essas tendências e as implicações disso para os trabalhadores contemporâneos.

Ao passo que este capítulo destacou as mudanças estruturais no mercado de trabalho e suas consequências sociais, o próximo capítulo explorará uma dimensão complementar da dinâmica social contemporânea: a diversidade sexual e de gênero. Esta transição é crucial, pois examinaremos como as transformações econômicas discutidas aqui não são apenas materiais, mas também têm implicações profundas para a experiência subjetiva e identitária dos indivíduos. Assim, ao entendermos as condições materiais de existência, podemos melhor apreciar como elas moldam e são moldadas por questões de diversidade e identidade.

2. DIVERSIDADE SEXUAL E DE GÊNERO DO ÂMBITO DO MATERIALISMO HISTÓRICO-DIALÉTICO

*Seres humanos
não se transformaram
em “homens” e “mulheres”
como mero produto do destino.*

Stearns (2015)

Questões sexuais e de gênero ligadas ao marxismo podem soar para alguns como uma produção pouco tratada academicamente. De fato, muitos fatores contribuíram para as mudanças na organização do trabalho que tratamos no capítulo anterior. Essas transformações trouxeram impacto significativo na forma de organização dos trabalhadores. Então, por que debater essas questões e relacioná-las com a luta de classes? É isso que buscaremos responder ao longo do capítulo.

Além disso, vale ressaltar que, embora o marxismo tenha ampliado o tratamento dessas questões devido à força e amplitude que os movimentos adquiriram nas últimas décadas, muitas vezes à margem das tradições socialistas e, principalmente, marxistas, ainda há uma produção acadêmica limitada sobre o tema.

Recentemente, tem havido uma articulação entre o pensamento *queer* e o materialismo histórico ou marxismo, resultando em uma "virada econômica" ou "materialista" no ativismo e na literatura *queer* a partir do final dos anos 2000. Segundo Sophie Noyé (2019), essa virada é caracterizada por uma crescente atenção às desigualdades de classe no movimento LGBTQIAP+, especialmente para os *queer of color*¹³, que a partir de suas experiências de subalternidade, trazem a questão das desigualdades socioeconômicas para o centro do debate. Além disso, há uma crítica ao neoliberalismo e às dinâmicas de

¹³ A origem do termo *queer of color* é geralmente atribuída ao trabalho da ativista, escritora e professora negra norte-americana Kimberlé Crenshaw. Em 1989, a mesma publicou um artigo intitulado *Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics* no periódico *The University of Chicago Legal Forum*, no qual ela discutiu a interseccionalidade das opressões e a necessidade de uma análise interseccional para combater a discriminação. O termo *queer of color* se desenvolveu nos Estados Unidos nos anos 90, junto a movimentos que assim se identificavam. Referre-se a pessoas que se identificam como *queer* e que também pertencem a minorias étnicas ou raciais. É uma forma de destacar as experiências específicas de opressão e marginalização que as pessoas *queer* enfrentam, além de sua raça ou etnia. A ideia é que essas duas identidades se interconectam e se influenciam mutuamente, criando uma experiência única de discriminação e luta.

regulação estatal e capitalista das sexualidades. Embora a reflexão sobre as desigualdades econômicas nem sempre esteja enraizada em uma análise materialista, muitos escritos *queer* retomam conceitualizações materialistas e marxistas para evidenciar a relação entre heteronormatividade e capital. Portanto, a "virada econômica" *queer* é, em grande medida, ligada a uma "virada materialista" e, principalmente, a uma "virada marxista", embora não se reduza a isso.

Nessa perspectiva materialista, é importante considerar que as mudanças teóricas estão relacionadas a contextos econômicos e sociais específicos. A virada nos estudos *queer* se explica pelo aumento das desigualdades dentro da comunidade LGBTQIAP+, em parte devido ao foco na aquisição de direitos formais por parte do movimento gay *mainstream*¹⁴. Autores, como David L. Eng, Judith Halbestram e José Esteban Muñoz (2005), apontam a distância entre gays e lésbicas que pleiteiam pelo casamento civil e, de outro lado, as políticas *queer* que contestam as desigualdades vinculadas à privatização da família, ao Estado imperialista e ao mercado neoliberal. Ou seja, ao se concentrar exclusivamente nas demandas por igualdade civil, a comunidade LGBTQIAP+ tem negligenciado pautas mais radicais que abordam a exploração capitalista e as políticas racistas e imperialistas.

2.1 O “casamento” do capitalismo com a diversidade

O capitalismo, como modo de produção e reprodução social, opera por meio das relações sociais de estrutura que o compõem, como as relações de classe, raça, gênero e sexualidade, por exemplo. Essas relações trazem consigo grupos e clivagens sociais, cada uma expressa à sua maneira, com diferenças políticas, econômicas e culturais. No entanto, ao mesmo tempo em que essas relações se articulam, também se contradizem. Sendo assim, elas acabam por ajudar esse modo de produção e reprodução social.

É inegável a mudança entre o capitalismo do século XIX e o dos dias atuais quando pensamos na maneira como as sociedades passaram a tratar a diversidade sexual e de gênero, principalmente no ocidente. Na medida em que as lutas avançavam, o capitalismo neoliberal mostrou que era capaz de assimilar tais pautas, desde que os sujeitos não interferissem no modelo de mercado vigente. Ou seja, do ponto de vista capitalista, a pauta LGBTQIAP+ não

¹⁴ *Mainstream* é um termo em inglês que se refere ao que é considerado comum, popular ou dominante em uma determinada cultura ou sociedade (HALL, 1980; FISKE, 1989). Pode ser usado para descrever ideias, comportamentos, tendências, produtos culturais, entre outros aspectos que são amplamente aceitos e consumidos pela maioria das pessoas, muitas vezes em detrimento de alternativas menos conhecidas ou aceitas.

pode ter viés revolucionário socialista e ela deve ser, portanto, apropriada e reconduzida pela lógica de mercantilização e privatização de vários aspectos da vida.

Importante destacar que a onda neoliberal trouxe no decorrer das décadas algumas “mudanças morais” nos grandes centros urbanos, na qual se expandiram “as possibilidades sexuais”, mas também houve novos conformismos. O mercado gay se vê grande, mas não representa diversidade. Peter Ducker (2017) nos lembra que isso leva à marginalização das pessoas LGBTQIAP+, pois cria certos padrões normativos, onde temos a exigência de um corpo, uma cor, uma vestimenta ou um gênero “ideal” para o *marketing*. Sendo assim, gays e lésbicas brancos de classe média ou rica são os únicos privilegiados.

O processo neoliberal gerou uma "homonormatividade", nos termos de Susan Duggan (2002). Isso ocorreu porque as questões LGBTQIAP+ foram assimiladas pelo sistema. A homonormatividade, ao buscar se assimilar com a cultura heterossexista, acaba por apoiar as instituições que a sustentam, tais como o casamento monogâmico e a lógica binária do gênero¹⁵. Isso resulta na construção de uma cultura que valoriza a homossexualidade que se enquadra em padrões aceitáveis e que se alinha com a cultura dominante, que é também racista e classista. Em outras palavras, a homonormatividade acaba reforçando as normas e valores dominantes, em vez de questioná-las e desafiá-las.

2.1.1 Pensando Gênero e Sexualidade

Para evitar possíveis confusões e equívocos ao longo das reflexões presentes neste capítulo, serão apresentadas algumas conceituações fundamentais. Por meio dessas conceituações, será possível compreender de forma mais clara e precisa a complexidade das relações sociais e os diversos fatores que influenciam na construção das identidades e das diferenças. Dessa forma, será possível analisar de maneira mais aprofundada as questões de gênero, raça, classe e outros aspectos que permeiam as relações sociais e culturais.

O gênero se refere às diversas formas objetivas e subjetivas de ser homem ou mulher, que não se limitam apenas às características naturais dos corpos, mas também incluem as relações sociais estabelecidas entre os indivíduos ao longo da história da humanidade. É importante destacar que o gênero não se resume apenas à genitália, mas envolve uma

¹⁵ De acordo com Taiza Rossini (2018), a binaridade de gênero limita as pessoas a se identificarem apenas como homens ou mulheres, restringindo suas possibilidades de "performance" e separando os indivíduos. Desde o nascimento, a criança é identificada de acordo com seu órgão sexual e, a partir daí, são definidos seus papéis de gênero, como o menino usando azul e a menina usando rosa. Assim, representar um gênero está intrinsecamente ligado à identidade do indivíduo. Se a pessoa não se reconhece com o gênero ao qual foi atribuída, isso pode causar um sentimento de não pertencimento ao próprio corpo.

complexa construção social que se desenvolve no decorrer do tempo. Através dessas relações sociais, os indivíduos percebem um ao outro como seres que podem ser diversos, o que possibilita a construção da identidade de gênero para além do sexo de nascimento. Atribuindo funções corporais que distinguem cada sexo, a sociedade permite que sejam estabelecidas determinadas normas de comportamento associadas a cada gênero.

Desse modo, a construção da identidade de gênero é influenciada pelas relações sociais estabelecidas em um determinado contexto, que podem variar de acordo com a cultura, a época histórica e outros fatores. É importante ressaltar que essa construção não é algo fixo e imutável, mas sim um processo dinâmico que está em constante evolução e transformação.

Portanto, o gênero é um conceito complexo que envolve tanto aspectos biológicos quanto sociais e culturais, e sua compreensão requer uma análise cuidadosa das relações estabelecidas entre os indivíduos em diferentes contextos históricos e culturais.

No que se refere à sexualidade, esta se manifesta através do ato sexual, do amor e do desamor, da procriação e do prazer, não se restringindo ao indivíduo e sendo moldada pelas necessidades de cada época, podendo ser mais aberta ou restrita. Entretanto, é importante destacar que, segundo Saffioti (2004), não é possível reduzir gênero e sexualidade apenas às relações de dominação e exploração, pois tais conceitos são mais amplos e complexos, envolvendo aspectos históricos, culturais e sociais que influenciam na sua construção.

Complementando essa perspectiva, Nogueira et al. (2020) afirmam:

A sexualidade refere-se, basicamente, às diversas maneiras de expressão da prática sexual-afetiva: tensão, libido e prazer se entrecruzam com amor, romance, conquista, sedução. Ela ajuda a conferir conteúdo a nossa personalidade e individualidade. Assim como a sexualidade não se reduz a uma condição biológica, a genitália de uma pessoa não conduz, necessariamente, o destino de sua experiência sexual nem de gênero. (Nogueira *et al.*, 2020, p. 55-56).

A sexualidade é um aspecto complexo e multifacetado da vida humana que está intrinsecamente relacionado às dimensões sociais e culturais. Nesse sentido, é importante destacar que o desejo por homens e/ou mulheres, sejam cisgêneros¹⁶ ou trans¹⁷, não é uma

¹⁶ Uma pessoa cisgênero é aquela que se identifica com o gênero que lhe foi designado no nascimento de acordo com sua genitália. Ou seja, uma pessoa cuja identidade de gênero corresponde ao sexo biológico. De acordo com Corrêa (2018), a cisgeneridade é um privilégio social que é naturalizado e muitas vezes invisibilizado, o que pode levar a discriminação e violência contra pessoas trans e não-binárias.

¹⁷ Segundo a *American Psychological Association*, uma pessoa trans é aquela cuja identidade de gênero difere daquela que lhe foi atribuída no nascimento com base em características sexuais visíveis, como genitais ou cromossomos. Pessoas trans podem identificar-se como homem, mulher, ambos, nenhum dos dois ou outro gênero. A experiência de ser trans é única para cada indivíduo e pode incluir a busca por tratamentos médicos,

característica inata, mas sim uma construção social. De maneira semelhante, a identificação das pessoas como mulher, homem, não-binário¹⁸, travesti¹⁹, entre outras categorias, também é moldada por fatores sociais e históricos.

Em *O Problema do gênero: feminismo e subversão da identidade*, obra publicada originalmente em 1990, Judith Butler introduz a ideia de "performatividade de gênero". Através desta teoria, a autora argumenta que o gênero não é algo inato ou pré-dado, mas sim uma construção social que se manifesta por meio de ações repetidas e performances que são reforçadas ao longo do tempo. Ao desafiar a concepção tradicional de que o gênero é uma expressão natural e imutável da identidade pessoal, Butler propõe que ele é algo criado e sustentado por normas sociais e culturais.

Assim, é necessário compreender que as determinações sociais e históricas atravessam a sexualidade, e cada sociedade organiza essa prática social de forma particular para compreender as formas pelas quais as pessoas experimentam sua sexualidade. Nesse sentido, é importante que sejam feitas reflexões acerca das questões de gênero e sexualidade, de forma a desconstruir preconceitos e estereótipos e promover uma sociedade mais igualitária e inclusiva.

2.2 A lógica por trás das políticas afirmativas e ditas emancipatórias

O desenvolvimento do capitalismo fordista, com a sua lógica de produção em massa e de padronização, promoveu um processo de reificação que contribuiu para a mercantilização e privatização das identidades sexuais e de gênero na contemporaneidade neoliberal. Nesse sentido, as condições objetivas e subjetivas geradas pela sociedade de consumo criaram uma cultura em que as identidades são percebidas como produtos e serviços que podem ser comercializados e consumidos.

Os autores Rosemary Hennessy (1995) e Alan Sears (2005) demonstram grande interesse em compreender como o neoliberalismo, que tem a capacidade de colonizar

como hormonioterapia ou cirurgia de redesignação sexual, além de apoio psicológico e social. Disponível em: <https://www.apa.org/practice/guidelines/transgender.pdf>. Acesso em: 17 de abril de 2023.

¹⁸ Uma pessoa não binária é aquela que não se identifica exclusivamente como homem ou mulher, e pode se identificar como uma combinação de gêneros, um gênero neutro ou fora do espectro binário de gênero. Segundo Richards et al. (2016), a não-binariedade é um termo guarda-chuva que se refere a todas as identidades de gênero que não se encaixam na categoria binária de homem/mulher.

¹⁹ Uma pessoa travesti é um indivíduo que se identifica com um gênero diferente daquele que lhe foi atribuído ao nascer, geralmente associado ao seu sexo biológico. A identidade de gênero é uma construção social e cultural, e a vivência como travesti está frequentemente associada à discriminação e à marginalização na sociedade. Para saber mais ler *Travestis: entre o espelho e a rua*, de Don Kulick. A obra é resultado de um estudo antropológico realizado pelo autor na cidade de Salvador, Bahia, e apresenta relatos e reflexões sobre a vida e a experiência de travestis na sociedade brasileira.

diferentes campos sociais, tem influenciado a constituição das identidades sexuais e de gênero. Nesse sentido, as identidades sexuais e de gênero tornaram-se "estilos de vida" (*lifestyle*), marcados pela oferta de um conjunto de bens e práticas que são vendidos e consumidos de forma individual. Essa construção de subjetividades LGBTQIAP+ é fortalecida pelo surgimento de um mercado composto por bares, lojas, produtos, roupas, viagens e outras formas de consumo que contribuem para a construção de uma identidade percebida como LGBTQIAP+.

O jornalista Luís Lima, da CNN Business Brasil, publicou um artigo em 22 de junho de 2020 intitulado *10 empresas que fazem a diferença e a lição de casa para a inclusão de LGBTQIs*²⁰, sugerindo que o capitalismo pode ser um sistema inclusivo e que grandes empresas estão dispostas a adotar políticas afirmativas e emancipatórias.

A primeira empresa destacada na matéria é a Atento, uma empresa de telemarketing com sede em Madri, que implementou medidas desde 2013, como permitir o uso dos banheiros de acordo com a identidade de gênero e, em 2014, o uso do "crachá social" para que os funcionários possam ser identificados pelo seu nome social. Além disso, o nome social também é utilizado no e-mail corporativo e em benefícios como vale-alimentação.

Outra empresa que merece destaque é o Grupo Pão de Açúcar, que integra o Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+²¹ e a TransEmpregos²². Em 2019, a empresa contratou 31 trabalhadores trans para as lojas Extra e Pão de Açúcar e participou do festival #AgoraVai, que ofereceu oficinas e treinamentos para capacitar pessoas trans para o mercado de trabalho. Em 2018, criou internamente um grupo denominado “Grupo orgulho LGBT”, com mais de 60 trabalhadores, a fim de realizar atividades e ações para “atrair, reter e desenvolver talentos, além de contribuir com a tomada de consciência sobre a comunidade LGBT”. Em 2019, o Grupo Pão de Açúcar promoveu eventos de mais de cinco dias, com a participação de mais

²⁰ Matéria Disponível em:

<https://www.cnnbrasil.com.br/economia/10-empresas-que-fazem-diferenca-e-a-licao-de-casa-para-a-inclusao-de-lgbts/>. Acesso em: 17 de abril de 2023.

²¹ O Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ surgiu em 26 de março de 2013 em reunião realizada no Instituto Carrefour. Disponível em: <https://www.forumempresaslgbt.com>. Acesso: 14 jan. 2023.

²² Plataforma online que tem como objetivo facilitar a busca por empregos por pessoas trans, além de oferecer cursos e eventos para capacitação profissional. Na página, é possível encontrar vagas de emprego sinalizadas por empresas que buscam contratar pessoas trans, o que representa uma importante iniciativa de inclusão no mercado de trabalho. Além disso, o portal disponibiliza informações sobre cursos e eventos que visam o aperfeiçoamento profissional dessas pessoas, mostrando que a capacitação é fundamental para a inserção no mercado de trabalho e para o desenvolvimento de uma carreira sólida. A existência de uma plataforma como essa é de extrema importância, uma vez que a população trans enfrenta muitas dificuldades para conseguir emprego, além de preconceitos e discriminações no ambiente de trabalho. Disponível em: <https://www.transempregos.org/>. Acesso: 14 jan. 2023.

de 20 palestrantes e painelistas de diversas empresas, instituições da sociedade civil e/ou educacionais, para um público interno e externo de mil e quinhentas pessoas. Com essas medidas, o grupo se esforça para promover a inclusão e o respeito à diversidade no ambiente.

O jornalista da CNN destaca o Carrefour como a terceira empresa em sua lista de empresas que se destacam pela inclusão LGBTQIAP+. A matéria aponta que a empresa mantém um grupo de afinidades chamado "Todxs", que representa a fração LGBTQIAP+ de seus trabalhadores.

Desde que adotou a pauta da diversidade em 2012, o grupo empresarial contratou cerca de 190 pessoas trans. A empresa também reservou um dia específico para contratar profissionais desse segmento da classe trabalhadora, como destaca a nota divulgada pela própria empresa: "No ano passado (2011), nosso time de recrutamento e seleção investiu em dias específicos para a contratação apenas desses profissionais".

A Ambev é outra empresa que aderiu ao mercado rosa e é parceira do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+. Em 2016, a companhia criou o grupo Larger (Lésbica & gay & todos respeitados) para discutir práticas de inclusão e bem-estar de pessoas LGBTQIAP+ no ambiente de trabalho. No mesmo ano, a cerveja Skol patrocinou oficialmente a 20ª Parada do Orgulho LGBTI+ em São Paulo e, em 2018, a empresa tornou-se apoiadora das cinco normas de conduta da ONU para empresas que suportam direitos LGBTI+. Em 2019, a Ambev promoveu o "tuitaço do bem", que doava R\$ 1,00 para duas ONGs LGBT+ (Casa 1²³ e Casinha Acolhida²⁴) a cada postagem com a hashtag #OrgulhoDaminhaHistoria. As ONGs receberam um total de cem mil reais.

A participação do capital financeiro na promoção da diversidade também é observada através da atuação do Itaú Unibanco. Em parceria com a Consultoria Mais Diversidade²⁵, o

²³ A Casa 1 é uma ONG que atua na cidade de São Paulo e desenvolve três linhas principais de trabalho: uma república de acolhida para LGBTQIAP+ expulsas de casa; um centro cultural para o desenvolvimento de atividades culturais e educativas; e uma clínica social que oferece atendimentos psicoterápicos e outros serviços médicos. Mais informações sobre a organização podem ser encontradas em: <https://www.casaum.org/>. Acesso em 14 de jan. de 2023.

²⁴ A Casinha Acolhida é uma ONG localizada na cidade do Rio de Janeiro que tem como objetivo fornecer apoio a pessoas LGBTQIAP+. Em sua atuação, a organização busca garantir um ambiente seguro e acolhedor para indivíduos que se encontram em situação de vulnerabilidade social, especialmente aqueles que foram expulsos de suas casas devido à sua orientação sexual ou identidade de gênero. Para tanto, a Casinha Acolhida oferece serviços como moradia temporária, assistência jurídica, psicológica e social, além de auxílio na busca por emprego e capacitação profissional. Mais informações podem ser encontradas em <linktr.ee/casinhaacolhida>. Acesso em: 14 jan. 2023.

²⁵ A Mais Diversidade é uma consultoria especializada em elaborar, acompanhar e avaliar políticas de diversidade no ambiente de trabalho. A empresa desenvolve estratégias para contratação, desenvolvimento e retenção de trabalhadores representantes de grupos subalternizados, tais como negros, mulheres, LGBTI+ e

banco patrocinou o edital “LGBT+ Orgulho” que contemplou projetos na área de diversidade sexual e de gênero, totalizando o valor de duzentos mil reais no ano de 2018. O edital visava apoiar propostas de caráter cultural, educacional, esportivo ou social. Ademais, internamente, o banco criou o grupo de afinidade “Sou como sou” com o objetivo de fomentar treinamentos, conversas e a revisão de políticas e procedimentos para garantir uma linguagem inclusiva nos materiais internos da empresa.

A Natura, há mais de uma década, tem se destacado por suas políticas inclusivas e de diversidade para os trabalhadores LGBTQIAP+. A empresa oferece benefícios específicos para casais do mesmo sexo, tais como licenças parentais estendidas e berçários gratuitos, e adota o nome social para trabalhadores trans. Ademais, a Natura implementou uma política de aferição de dados com o objetivo de medir o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de seus colaboradores. Em parceria com a ONG Casa 1, a empresa também oferece cursos de maquiagem para transexuais e participou da Feira de Empregabilidade, na qual contratou profissionais para suas lojas durante o período natalino. Milena Buosi, gerente de diversidade da Natura, enfatiza que a diversidade é um tema presente no cotidiano da empresa e que a Natura planeja reforçar que seu modelo pode ser uma alternativa viável para gerar renda e oportunidades de desenvolvimento para o público LGBTQIAP+. Internamente, a Natura mantém um grupo com mais de cem participantes, denominado “Natura em Cores”.

A EDP é a sétima empresa destacada em uma matéria da CNN que discute as políticas de inclusão e diversidade no ambiente de trabalho. Desde 2019, a empresa mantém um “Programa de Inclusão e Diversidade” composto por seis grupos de afinidades, dentre eles um dedicado ao coletivo LGBTQIAP+ com mais de 111 membros. Em meados de 2020, a empresa identificou a necessidade de estabelecer um “censo da diversidade” de forma anônima para melhor conhecer seus colaboradores e aprimorar ações de acolhimento e inclusão.

Além disso, a EDP reconhece a importância de treinamentos e liderança inclusiva para fortalecer a cultura diversa da empresa, tendo inclusive desenvolvido uma versão digital desses programas devido à pandemia da Covid-19. A empresa também patrocina a “Feira Diversa”, o maior evento de recrutamento de jovens LGBTQIAP+ da América Latina, além de aderir à “Lei da Empresa Cidadã”, que estende direitos como licenças-maternidade e paternidade para casais LGBTQIA+, bem como as regras de adoção.

peças com deficiência, dentre outros. Para conhecer mais sobre os serviços oferecidos pela Mais Diversidade, acesse: <<https://maisdiversidade.com.br>>. A última visita ao site ocorreu em 14 de janeiro de 2023.

A multinacional Ford, com sede nos Estados Unidos, tem iniciado discussões sobre a temática LGBTQIAP+ em suas filiais no Brasil desde 2017. No ano de 2019, a empresa criou internamente um "Comitê de Diversidade" e o grupo de afinidade "Globe", com mais de cem membros. Já a Arcelormittal, gigante multinacional do setor siderúrgico, é a nona empresa citada na matéria jornalística em questão. Mesmo em meio à pandemia, a empresa manifestou sua adesão ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ e demonstrou interesse em adotar práticas já implementadas por outras empresas, tais como a criação de grupos de afinidades.

Por fim, a Salesforce, uma empresa de tecnologia americana, adota estratégias para a contratação de trabalhadores LGBT+ e tem como foco o aumento quantitativo e estatístico desses profissionais em seu quadro de funcionários.

Novamente o jornalista Luís Lima, em outra matéria publicada na CNN Business Brasil em 12 de junho de 2020, intitulada *Diversidade é aposta das empresas para retomada competitiva no pós-pandemia*, aponta a apropriação e mercantilização da pauta LGBTQIAP+ pelas grandes corporações em meio à crise. Ricardo Sales, sócio fundador da Consultoria Mais Diversidade, destaca que, no pós-pandemia, a complexidade do mundo exigirá respostas de grupos de trabalho diversos e que um ambiente de trabalho respeitoso e engajado está associado ao aumento dos lucros.

Essa é uma das principais razões pelas quais a classe dominante se apropriou da luta das pessoas LGBTQIAP+, buscando extrair lucro do potencial mercado consumidor que elas representam. De acordo com a Consultoria estadunidense *Out Leadership*, em 2015, o potencial de compra de consumidores LGBT no Brasil foi estimado em torno de R\$ 420 bilhões. Nesse sentido, não há dúvida quanto às intenções das empresas em relação à mercantilização das identidades LGBT+ no mercado consumidor de bens específicos.

No governo Bolsonaro (2018-2022), tivemos diversas facções burguesas que o apoiavam incondicionalmente na pauta econômica, liderada pelo seu então ministro, Paulo Guedes. Nesse sentido, os agentes do mercado compartilham a mesma ideologia ultraliberal do governo, ao qual concederam apoio para ocupar o Palácio do Planalto. No entanto, a chamada pauta "ideológica" ou "de costumes" pode criar obstáculos para o jogo burguês, especialmente quando as empresas estão investindo em mercantilizar a diversidade e o governo é ostensivamente lgbtfóbico.

De acordo com Ricardo Gomes, presidente da Câmara de Comércio e Turismo LGBT do Brasil, antes da posse de Jair Bolsonaro na presidência da República, um acordo havia

sido assinado para incentivar a promoção do turismo LGBT no Brasil, mas na prática não foi implementado, ou seja, "é como se não existisse". Em abril de 2019, quando já estava no cargo de presidente, Bolsonaro afirmou que o Brasil não poderia ser conhecido como um destino de "turismo gay". Como resposta, Ricardo Gomes enviou-lhe uma carta destacando o potencial econômico do setor em todo o mundo: em 2018, o mercado de turismo LGBT movimentou US\$ 218,7 bilhões, segundo a pesquisa *LGBT Travel Market*, promovida anualmente pela consultoria *Out Now/WTM*. No Brasil, esse potencial é estimado em US\$ 26 bilhões.

Para entendermos o que está na lógica do “andar de cima” quando falam de inclusão e diversidade, é preciso olhar para a reprodução ampliada do capital. Nesse sentido, a declaração de Ricardo Gomes é esclarecedora: “Estamos falando de dinheiro, da rentabilidade do turismo LGBT, para além de questões de sexualidade e gênero”²⁶. Isso significa que a preocupação das empresas com a inclusão e a diversidade não se deve apenas a questões morais ou éticas, mas sim ao potencial de lucro que esse mercado representa. Por outro lado, também não deve ser descartado o caráter moral ou ético de, ao menos parte, de alguns desses empresários.

No entanto, é importante não generalizar o potencial de consumo da população LGBTQIAP+ no mercado, como aponta Mariana Oliveira (2018). As pesquisas de mercado sobre o assunto tendem a ocultar o fato de que muitos trabalhadores LGBTQIAP+ não têm poder aquisitivo para consumir produtos destinados a esse público. Além disso, essa abordagem dificulta a análise dos trabalhadores LGBTQIAP+ como parte integrante do processo produtivo, muitas vezes inseridos em empregos precários. Este assunto será retomado posteriormente.

2.3 O Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ como Aparelho Privado de Hegemonia

O conceito de aparelhos privados de hegemonia (APHs) proposto por Antonio Gramsci refere-se à forma como a dominação e direção burguesas são exercidas por meio da articulação dialética da sociedade política e da sociedade civil. Enquanto os aparelhos coercitivos concentram o eixo da dominação burguesa no primeiro braço do Estado, o

²⁶ O texto ressalta a importância da união entre empresas e organizações para superar esses desafios e promover o desenvolvimento sustentável do setor de turismo LGBT no Brasil. Disponível em: <https://diariodoturismo.com.br/desafios-do-turismo-lgbt-no-brasil-sao-destaque-no-abavmeeting-sp/>. Acesso em: 16 de abril de 2023.

segundo braço é composto por aparelhos ideológicos que organizam vontades coletivas e consensos, mas que também possuem um aspecto coercitivo em seu interior.

Segundo José Luciano de Queiroz Aires (2023), um exemplo contemporâneo dessa dinâmica pode ser observado no Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ brasileiro, fundado em 2013, durante a crise orgânica mundial. Este fórum, que Antonio Gramsci definiria como um aparelho privado de hegemonia burguesa, utiliza símbolos do movimento social LGBTI+ para se reconfigurar sob a lógica do modo capitalista de produção. Reinaldo Bulgarelli destacou-se como ideólogo na gestação do fórum, chamando empresários a incorporar a pauta *queer*. Em maio de 2013, vinte empresas aprovaram a criação do fórum e, em 2015, estabeleceram um sistema de governança com a Txai Consultoria e Educação como Secretaria Executiva. Este exemplo ilustra como o capital multinacional se apropria de pautas políticas para exercer hegemonia.

Esses conceitos são discutidos nos *Cadernos do Cárcere* de Gramsci e são fundamentais para entendermos a dinâmica da luta de classes em curso e a concepção de Estado ampliado. É importante destacar que a análise de Gramsci não deve ser generalizada, mas sim aplicada a contextos específicos e concretos, levando em conta as particularidades históricas e sociais de cada situação. Adentramos então aos *Cadernos do Cárcere*:

O exercício “normal” da hegemonia, no terreno tornado clássico do regime parlamentar, caracteriza-se pela combinação da força e do consenso, que se equilibram de modo variado, sem que a força suplante em muito o consenso, mas, ao contrário, tentando fazer com que a força pareça apoiada no consenso da maioria, expresso pelos chamados órgãos da opinião pública - jornais e associações -, os quais, por isso, em certas situações, são artificialmente multiplicados. (GRAMSCI, 2016, p. 96)

Para Gramsci, toda forma de coerção, para ser legitimada (e o Estado se apresenta 'consensualmente' – mesmo que também pela força – como detentor do monopólio legítimo da coerção física), requer algum nível de consenso. Esse consenso pode não ser total, mas ao menos hegemônico, sobre a legitimidade do monopólio e do uso da coerção. Em outras palavras, a dominação implica coerção, porém essa coerção, para ser efetiva, necessita de algum grau de consenso, já que nenhuma forma de coerção se sustenta apenas pela força física:

Estamos sempre no terreno da identificação de Estado e Governo, identificação que é, precisamente, uma rerepresentação da forma corporativo-econômico, isto é, da confusão entre sociedade civil e sociedade política, uma vez que se deve notar que na noção geral de Estado entram elementos que devem ser remetidos à noção de sociedade civil (no sentido, seria possível dizer, de que Estado = sociedade política + sociedade civil, isto é, hegemonia couraçada de coerção). (GRAMSCI, 2016, p. 248)

O conceito de hegemonia em Antonio Gramsci é bastante complexo e se relaciona com a dinâmica da luta de classes em curso na sociedade. Em uma de suas acepções, a hegemonia é a capacidade de uma classe social dominante exercer a direção política e cultural sobre as demais classes, de modo que estas se submetam voluntariamente à sua liderança. Essa liderança não é baseada somente no uso da força bruta, mas também no consenso que a classe dominante é capaz de estabelecer com as demais classes.

Desse modo, a ideia de hegemonia em Gramsci envolve tanto o aspecto ideológico e persuasivo quanto o aspecto coercitivo do poder exercido pela classe dominante. É importante destacar que Gramsci entendia a sociedade como um todo complexo, composto tanto da sociedade política (Estado) quanto da sociedade civil (instituições, organizações e grupos sociais), e que a hegemonia se estabelece por meio da articulação dialética dessas duas esferas.

De acordo com Virgínia Fontes (2020, p. 13), o conceito de aparelhos privados de hegemonia (APHs) é útil para compreender a dinâmica da luta de classes em curso e a concepção de Estado ampliado em Gramsci, onde a dominação burguesa é exercida pela articulação dialética da sociedade política e da sociedade civil. O primeiro braço do Estado se concentra nos aparelhos coercitivos, enquanto o segundo é mais ideológico e atua na organização de vontades coletivas e consensos. No entanto, o consentimento hegemônico não ocorre sem uma dose de poder coercitivo, como mencionado em outra passagem dos *Cadernos do Cárcere*.

No contexto brasileiro contemporâneo, vários APHs se especializaram em formar lideranças empresariais e reagrupar empresas e outros APHs empresariais para definir políticas públicas em benefício dos setores econômicos de origem ou redefinir o conjunto das políticas públicas. O Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, criado em 2013, é um exemplo desse tipo de APH. Sua carta²⁷, que consiste em dez compromissos para orientar o papel das empresas no tema dos direitos LGBTI+, tem como objetivo qualificar a demanda no relacionamento com a sociedade e com o Estado em sentido restrito. São eles:

- Comprometer-se, presidência e executivo, com o respeito e com a promoção dos direitos LGBTI+;
- Promover igualdade de oportunidades e tratamento justo às pessoas LGBTI+;
- Promover um ambiente respeitoso, seguro e saudável para as pessoas LGBTI+;

²⁷ Disponível em: <https://www.forumempresaslgbt.com>. Acesso em 03 de maio de 2023.

- Sensibilizar e educar para o respeito aos direitos LGBTI+;
- Estimular e apoiar a criação de grupos de afinidade LGBTI+;
- Promover o respeito aos direitos LGBTI+ na comunicação e marketing;
- Promover o respeito aos direitos LGBTI+ no planejamento de produtos, serviços e atendimento aos clientes;
- Promover ações de desenvolvimento profissional de pessoas do segmento LGBTI+;
- Promover o desenvolvimento econômico e social das pessoas LGBTI+ na cadeia de valor;
- Promover e apoiar ações em prol dos direitos LGBTI+ na comunidade.

O Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ foi criado em 2013 como um espaço de articulação entre empresas, organizações da sociedade civil e representantes do poder público para discutir ações em favor dos direitos LGBTI+. Ao longo de cinco anos, foram realizadas quinze reuniões, cada uma com um tema específico para orientar as atividades do fórum. O quadro abaixo apresenta as temáticas abordadas em cada reunião do fórum:

Tabela 1 - Reuniões do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+

ANO	TEMA
2013	Lançamento do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+
2014	Direitos Humanos e Diversidade
2014	Inclusão LGBTI+ no Mercado de Trabalho
2015	Diversidade e Inclusão nas Empresas
2015	LGBTI+ e os Desafios do Acesso à Saúde
2016	Ações Empresariais pela Diversidade
2016	Diversidade e Inclusão no Setor Público
2017	Inclusão LGBTI+ na Cadeia de Valor das Empresas
2017	Desafios e Oportunidades do Turismo LGBTI+
2018	LGBTI+ e os Desafios da Educação
2018	Desafios para a Promoção da Diversidade nas Empresas
2018	Inclusão LGBTI+ e a Responsabilidade Social das Empresas
2018	Negócios e Empreendedorismo LGBTI+

2018	Encontro Nacional do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+
------	--

FONTE: Dados da tabela obtidos do *website* do Fórum de Empresas e Direitos LGBT+, disponível em: <https://www.forumempresaslgbt.com>. Acesso em 03 de maio de 2023.

As temáticas discutidas refletem a preocupação do fórum em abordar os desafios da inclusão e promoção da diversidade LGBTQIAP+ em diferentes âmbitos, como no mercado de trabalho, na saúde, na educação, no setor público e na cadeia de valor das empresas. Além disso, o fórum busca estimular ações empresariais voltadas para a diversidade e inclusão, bem como discutir o papel das empresas na promoção dos direitos LGBTI+ e na responsabilidade social.

Para aderir formalmente ao Fórum, a empresa deve assinar uma carta de adesão se comprometendo em ser signatária do mesmo. Hoje já são diversas corporações aderentes, conforme podemos ver nas imagens a seguir, referente a seus Apoiadores Master e Plenos:

Imagem 1 – Apoiadores Master do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ no ano de 2024.



FONTE: Imagem coletada a partir de um *printscreen* do *website* do Fórum de Empresas e Direitos LGBT+, disponível em: <https://www.forumempresaslgbt.com>. Acesso em 22 de julho de 2024.

Imagem 2 – Apoiadores Plenos do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ no ano de 2024.



FONTE: Imagem coletada a partir de um *printscreen* do *website* do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, disponível em: <https://www.forumempresaslgbt.com>. Acesso em 22 de julho de 2024.

Enquanto ambos os níveis de apoio são importantes para o funcionamento e sucesso do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, os Apoiadores Master geralmente se destacam por seu maior investimento financeiro e comprometimento, o que pode resultar em maior impacto e influência dentro das atividades e iniciativas do fórum.

A gramática do capital, presente no discurso do Fórum de Empresas e Direitos, encontra sua origem no liberalismo clássico e atualiza-se para o mundo contemporâneo neoliberal. A justificativa para a criação do Fórum, disponível em seu *website*, remete à epígrafe iluminista de que todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos, bem como à ideia de mobilização de empresas comprometidas em tornar verdade a máxima da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Segue o trecho de boas-vindas do *site*:

Bem-vindo. “Todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos.” A criação de um Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ surge como uma mobilização de empresas comprometidas em tornar verdade a máxima da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Reconhecer os direitos da comunidade LGBTI+ é promover os direitos humanos de maneira geral, respeitar esse direito básico coloca a empresa num patamar diferenciado frente aos desafios e possibilidades que o século XXI apresenta, oferece a chance de se ter negócios sustentáveis num mundo sustentável.

Nesse sentido, é importante notar que a defesa dos direitos humanos e da igualdade perante a lei é uma das principais bandeiras do liberalismo, que busca garantir o livre mercado e a liberdade individual acima de tudo. Contudo, é necessário destacar que a implementação dessas ideias no contexto atual do neoliberalismo pode ser questionada, uma

vez que a lógica do mercado muitas vezes se sobrepõe à defesa dos direitos humanos e da igualdade, deixando em segundo plano questões sociais e de justiça distributiva.

O trecho em questão aborda a atuação de sujeitos da burguesia e do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, que buscam articular a construção de uma vontade coletiva e de unificação das frações da classe dominante em torno da defesa da ideologia neoliberal inclusiva, sustentável e diversificada. Nesse sentido, a incorporação da pauta LGBT+ na atuação empresarial é uma forma de buscar a unificação do conjunto das frações da classe dominante e, ao mesmo tempo, conquistar corações e mentes na sociedade ao apresentar uma autoimagem de empresa cidadã e plural.

Além disso, o Fórum também busca influenciar a sociedade com ações concretas e conquistar o consentimento e a adesão das LGBT+ quanto ao projeto de sociedade hegemonizado pelo grande capital financeiro. Isso significa que a atuação empresarial não está restrita ao âmbito econômico, mas também tem impacto na construção da hegemonia cultural e ideológica da classe dominante na sociedade.

Pensando a questão do racismo estrutural para entendermos mais da dinâmica do capitalismo, é importante recuperar uma passagem de Antonio Gramsci citada por Sílvia Almeida em seu livro *Racismo Estrutural* (2020, p. 96): “os liames da sociedade capitalista são mantidos por uma combinação de violência e consenso, cujas doses dependem do estágio em que se encontram os conflitos e as crises”. Em outras palavras, uma sociedade estruturada em desigualdades sociais, raciais e sexistas, tende a gerar conflitos e tensões sociais que a classe ou grupo social no poder precisa lidar. Para manter a hegemonia, o grupo dominante precisa fazer concessões aos grupos subalternizados, a fim de garantir que questões essenciais, como o controle da economia e as decisões fundamentais da política, permaneçam nas mãos da classe hegemônica.

No entanto, como ressalta Almeida (2020, p. 41), as concessões não alteram a estrutura societária na sua raiz, nem deslocam o controle da sociedade realizado por uma minoria branca burguesa. Em vez disso, tais concessões fazem parte da incorporação dos grupos subalternos ao projeto dominante mediante consensos ativo ou passivo. O preço político a ser pago é a domesticação, a conciliação e o apassivamento das lutas sociais.

Um exemplo de concessão são as iniciativas de políticas afirmativas realizadas para a população negra no Brasil, que, embora não devam ser desconsideradas, não mudam a estrutura societária na sua raiz. Sem dúvida, a luta por políticas afirmativas é importante para

enfrentar o racismo estrutural, que tem raízes profundas na sociedade brasileira. Contudo, é preciso compreender que as concessões não são suficientes para transformar a realidade social e econômica, uma vez que fazem parte da lógica capitalista de reprodução da exploração e da precarização do proletariado precarizado, negro, rosa²⁸ e feminilizado²⁹.

O Fórum se apresenta como uma iniciativa que busca promover a inclusão e a diversidade dentro das corporações. No entanto, é importante questionar quem é o público prioritário das publicações divulgadas pelo Fórum e qual é o objetivo real dessa iniciativa. A meu ver, o Fórum visa convencer e unificar o “andar de cima” do capitalismo, ou seja, os empresários das corporações signatárias, e também ter a adesão do andar de baixo e da sociedade de um modo geral quanto ao projeto de um suposto “capitalismo inclusivo”. Isso significa que o Fórum, na verdade, busca ocultar a natureza brutal da dominação de classe em pleno capitalismo em crise. E enquanto oculta a dominação de classe e a exploração, sinaliza para a possibilidade de diminuição de opressões.

Dessa forma, é preciso olhar com um olhar crítico para essas iniciativas que supostamente promovem a inclusão e a diversidade, mas que na verdade servem aos interesses do capitalismo. No entanto, é importante reconhecer a complexidade da efetividade dessas formas de inclusão e diversidade. Esse reconhecimento não significa ignorar as críticas, mas sim enfrentar uma questão crucial: como podemos articular as lutas pelos direitos sexuais e de gênero de maneira a questionar e transformar as estruturas opressivas do sistema capitalista, em vez de permitir que sejam cooptadas como ferramentas para sua manutenção?

O Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, a TransEmpregos, a Consultoria Mais Diversidade e o Instituto Carrefour são exemplos de aparelhos privados de hegemonia no sentido gramsciano, ou seja, são instituições da sociedade civil que buscam manter a direção de um projeto de sociedade burguesa comandado pela burguesia, mas que incorpora setores médios e subalternizados mediante algumas concessões materiais e simbólicas com o objetivo de alcançar o consenso hegemônico.

Essas instituições promovem ações voltadas para a inclusão e diversidade nas empresas, mas suas iniciativas são frequentemente limitadas e restritas a um âmbito

²⁸ Ver SADER, M. O “proletariado rosa” e o capitalismo contemporâneo. *Novos Estudos*, n. 105, p. 143-161, 2016.

²⁹ De acordo com Souza (2018), a feminilização é um processo social que ocorre quando atividades e profissões antes predominantemente masculinas passam a ser exercidas majoritariamente por mulheres. Esse fenômeno se relaciona com a ascensão de mulheres no mercado de trabalho, bem como com a mudança de valores e estereótipos de gênero na sociedade.

empresarial, não se estendendo para além das fronteiras das corporações. Essas iniciativas podem até mesmo servir como uma “cortina de fumaça” para encobrir a exploração e a opressão que são intrínsecas ao sistema capitalista em crise.

É importante ressaltar que essas instituições não buscam transformar a sociedade em sua raiz, mas sim manter o *status quo* e os níveis de acumulação, ocultando as contradições de classe e a exploração que caracterizam o sistema capitalista.

Embora a empregabilidade por si só não seja capaz de mudar as estruturas fundamentais do sistema capitalista, é importante reconhecer que ela pode trazer dignidade e benefícios significativos para as pessoas LGBTQIAP+. Ao fornecer oportunidades de emprego e trabalho remunerado, a empregabilidade desempenha um papel crucial na capacitação das pessoas LGBTQIAP+, permitindo que elas alcancem sua autonomia financeira e em certo nível, diminuição das formas de preconceitos historicamente existentes. Isso significa que elas podem se tornar menos dependentes de formas alternativas de subsistência, como a prostituição, e ter maior controle sobre suas vidas e escolhas. Adicionalmente, a empregabilidade oferece uma alternativa ao desemprego, que muitas vezes afeta de forma desproporcional as pessoas LGBTQIAP+. O desemprego pode levar a situações de marginalização, exclusão e maior vulnerabilidade socioeconômica. Ao proporcionar acesso ao trabalho, a empregabilidade pode ajudar a romper esse ciclo, permitindo que as pessoas LGBTQIAP+ sejam economicamente independentes e participem plenamente da sociedade.

No caso dos *call centers*, é importante considerar que os trabalhadores não estão em contato direto com os clientes. Nesse ambiente, a voz se torna a única ponte de comunicação entre essas pessoas, muitas vezes limitada a mensagens de texto exibidas nas telas de celulares ou computadores. Essa distância entre o trabalhador e o cliente pode facilitar a inserção do público LGBTQIAP+ nesse setor, evitando possíveis preconceitos e discriminações que poderiam afastar os clientes e, conseqüentemente, afetar a rentabilidade da empresa.

A natureza da interação no ambiente dos *call centers*, baseada principalmente na voz ou em mensagens de texto, pode reduzir a visibilidade da identidade de gênero ou orientação sexual dos trabalhadores. Isso cria um espaço relativamente protegido onde as pessoas LGBTQIAP+ podem exercer suas habilidades profissionais sem o risco de discriminação direta ou rejeição por parte dos clientes. Em outras situações de trabalho, a visibilidade da

identidade LGBTQIAP+ pode resultar em preconceito por parte de alguns clientes, afetando a relação comercial e, por consequência, a rentabilidade da empresa. Nos *call centers*, essa barreira é minimizada, permitindo que pessoas LGBTQIAP+ sejam empregadas com base em suas habilidades e competências, sem a necessidade de se preocupar excessivamente com o impacto da sua identidade no desempenho profissional.

Desde a fundação do SOMOS³⁰ em 1978, o movimento LGBTQIAP+ vem se organizando e adquirindo força política nas ruas e em outros espaços de sociabilidade. No entanto, com a crescente busca das empresas por apoio e consenso por parte dessa comunidade, vemos uma apropriação da pauta e da linguagem do movimento por parte dos capitais. Alguns intelectuais engajados nos movimentos sociais utilizam termos como "diversidade", "empoderamento" e "interseccionalidade" em suas obras para abordar essas questões. Como exemplo, podemos citar a fala de Ricardo Sales, sócio fundador da Consultoria Mais Diversidade, que destaca a importância de se abordar o tema do gênero de forma interseccional, envolvendo mulheres negras, brancas e com deficiência, na liderança. Afinal, falar sobre gênero de maneira não interseccional pode levar a uma conversa elitista e incompleta.

O capitalismo é um sistema econômico e social que se caracteriza por uma estrutura hierárquica e desigual, no qual a propriedade privada dos meios de produção é a base para a acumulação de riqueza. Dentro dessa dinâmica, a lógica da maximização do lucro é o motor que impulsiona o mercado, e as diferenças entre as pessoas são frequentemente exploradas para servir a esse propósito. O sistema se beneficia, por exemplo, da disponibilidade de mão de obra barata e de mercados consumidores segmentados rentáveis, independentemente de quais sejam as características que definem esses grupos.

No entanto, quando as diferenças transcendem essas questões econômicas e se manifestam em lutas por igualdade de classe, gênero, raça ou orientação sexual, o sistema capitalista tende a responder de maneira mais enérgica.

Nesse sentido, a força coercitiva da sociedade política assume um papel mais proeminente, com o Estado exercendo sua função de controle social por meio da repressão. No entanto, há um argumento que merece ser considerado: empresas e entidades privadas muitas vezes são vistas como agentes que desafiam o status quo estatal, ajudando as

³⁰ O SOMOS foi uma organização fundada em 1978 por um grupo de homossexuais no Brasil. Ver ARAÚJO, R. LGBT+ e o capitalismo inclusivo: o fetiche da diversidade e as estratégias de dominação. *Revista Socialismo e Liberdade*, 9, 28-35. 2019.

populações oprimidas a se libertarem do jugo da opressão. Seguindo uma perspectiva liberal, elas podem ser vistas como promotoras da declaração universal dos direitos humanos e do cidadão, forçando o Estado a reconhecer e utilizar sua força para promover a igualdade e liberdade humanas.

Assim, a coerção estatal, quando mal direcionada, se configura como uma ameaça à liberdade e aos direitos dos indivíduos que lutam por mudanças sociais e políticas. Em vez de promover uma verdadeira democracia e igualdade, o Estado pode acabar servindo aos interesses da classe dominante, reprimindo aqueles que ousam desafiar a ordem estabelecida. É nesse contexto complexo que a luta por uma sociedade mais justa e igualitária se torna uma tarefa árdua, exigindo a superação das barreiras políticas, econômicas e culturais impostas pelo sistema capitalista.

2.4 Mudanças na estrutura do trabalho

Parto da hipótese de que a atual investida do mercado em relação ao *pink money*³¹ está relacionada ao processo de reestruturação produtiva do capital em escala global, intensificado a partir da crise econômica de 2008. Entretanto, há uma diferença quantitativa e qualitativa quando se analisa a questão ao longo do tempo. Entre os anos 1990 e a crise de 2008, o mercado destinava investimentos a atividades como turismo, saunas, boates, bares e paradas de orgulho, criando verdadeiros guetos para os consumidores expressarem sua sexualidade, conforme aponta Leite (2019). Já a partir da crise, houve uma expansão para novas atividades, como os setores de serviços e financeiro, além de uma maior abertura do grande capital multinacional para investimentos na temática e uma reconfiguração do mundo do trabalho com a precarização da força de trabalho das LGBT+ (Silva, 2019).

Como já tratado no capítulo 1, o tema do precariado tem sido estudado por autores marxistas, como Ricardo Antunes e Ruy Braga. Eles afirmam que desde as últimas décadas do século XX vem ocorrendo uma nova morfologia da classe trabalhadora, dentro da ordem global neoliberal, como parte da reestruturação do capital que busca recuperar o padrão de

³¹ *Pink money* é um termo que se refere ao poder de compra e consumo do público LGBTQIAP+ e que tem sido cada vez mais explorado pelas empresas, instituições financeiras e governos. Esse termo surgiu na década de 1990 nos Estados Unidos e tem sido usado para descrever o crescente mercado de produtos e serviços voltados para a comunidade, como turismo, moda, entretenimento, saúde e bem-estar. De acordo com uma pesquisa realizada pelo Gay & Lesbian Alliance Against Defamation (GLAAD), em 2018, a comunidade LGBTQIAP+ nos Estados Unidos representa cerca de US\$ 1 trilhão em poder de compra. No entanto, segundo GARCIA, K. M. A. (2019), apesar desse mercado em ascensão, é importante considerar que nem todas as empresas que visam lucrar com o *pink money* são realmente comprometidas com a causa e muitas vezes utilizam práticas de marketing oportunista.

acumulação capitalista. Esta metamorfose tem alterado profundamente a classe trabalhadora, reduzindo o número do proletariado fabril tradicional de tipo taylorista/fordista e impulsionando o crescimento no setor tecnológico e de serviços, onde predomina o infoproletariado. Além disso, desestrutura as ocupações por meio de empregos formais e avança no setor da informalidade e do trabalho intermitente, utilizando modalidades como terceirização, uberização, teletrabalho, *home office*, cybertariado, contrato zero hora e feminização do trabalho.

A feminização do trabalho pode ser vista como positiva, representando um avanço na igualdade de gênero e no reconhecimento do potencial das mulheres no mercado de trabalho. Isso pode contribuir para uma maior diversidade e inclusão nas organizações, trazendo novas perspectivas e habilidades para diferentes setores. No entanto, também apresenta desafios significativos. Por exemplo, muitas mulheres são direcionadas para ocupações historicamente mal remuneradas e com poucos benefícios, como alguns tipos de trabalho informal. Além disso, a feminização reflete desigualdades estruturais persistentes, como disparidades salariais entre homens e mulheres e dificuldades para as mulheres alcançarem posições de liderança.

Adicionalmente, essa transformação exclui trabalhadores idosos, considerados “inúteis” para os interesses do capital, e expande o setor de trabalho realizado em domicílio (Antunes, 2009; Braga, 2020).

A atual morfologia do mundo do trabalho a qual tanto viemos falando, fortemente influenciada pela lógica neoliberal, tem gerado consequências negativas e degradantes para a classe trabalhadora em todo o mundo. Tais impactos são ainda mais dramáticos no Sul Global dependente e periférico, onde os trabalhadores enfrentam uma série de desafios, como jornadas de trabalho exaustivas, informalidade, intensa rotatividade no mercado de trabalho e inexistência de uma regulação social do trabalho. Além disso, a ampliação do trabalho morto em detrimento do trabalho vivo³², o aumento dos instrumentos de controle, supervisão e comando, o assédio moral e sexual, o adoecimento e as lesões por esforço repetitivo, o acentuado aumento da fadiga, do estresse e da depressão, a divisão sociossexual, racial e étnica do trabalho, o mito do trabalhador “empreendedor”, o trabalho análogo às condições

³² Marx trabalhou o conceito de trabalho vivo e trabalho morto em sua obra *O Capital*. O trabalho vivo seria entendido como a capacidade humana de criar valor e produzir bens e serviços, enquanto o trabalho morto é o conjunto de meios de produção utilizados na produção que não possuem a capacidade de criar valor por si só, mas apenas através da combinação com o trabalho vivo, como por exemplo um trabalhador em uma linha de produção que realiza tarefas repetitivas e mecânicas, sem autonomia ou criatividade, seguindo rigorosamente as instruções pré-definidas pela gerência.

escravas e outras formas de exploração são apenas algumas das consequências preocupantes que afetam a classe trabalhadora mundial.

Nesse contexto material de produção e reprodução da vida, torna-se evidente que a inclusão da força de trabalho LGBTQIAP+ no processo produtivo capitalista atual ocorre de forma precarizada. Segundo Aires (2021), isso se dá em um cenário global em que a burguesia transnacional busca soluções para a crise, por meio de ajustes fiscais, retirada de direitos sociais da classe trabalhadora e investimento na precarização da força de trabalho.

A precarização da força de trabalho LGBTQIAP+ é uma das consequências dessa nova morfologia do mundo do trabalho estudada por autores marxistas. Enquanto discutimos a inclusão desses trabalhadores no mercado de trabalho, é importante questionar se essa absorção tem ocorrido predominantemente de forma degradante, informal e intermitente, ou se tem possibilitado outras formas de inclusão que não são tradicionalmente consideradas marginais. Como mencionado anteriormente, as condições de trabalho enfrentadas por esses indivíduos frequentemente envolvem jornadas exaustivas, falta de regulamentação social do trabalho, assédio moral e sexual, lesões por esforço repetitivo, além de impactos como fadiga, estresse e depressão. Adicionalmente, esse cenário ocorre em um contexto de crescente divisão sociosexual, racial e étnica do trabalho, exacerbando desigualdades e exclusão social.

Neste sentido, a diversidade sexual e de gênero precisa ocupar um espaço coerente na reflexão e na ação política, evitando o engodo de encará-la como subproduto de uma “cortina de fumaça”. Conforme destacado por Nogueira, Pereira e Toitio (2021, p. 17), é essencial recuperar o lugar e o papel da sexualidade e das relações patriarcais de gênero na nossa sociedade. Isso envolve reconhecer as relações onde os homens exercem predominantemente o poder e as funções de autoridade moral, política, social e econômica, e todas as consequências decorrentes dessa desigualdade.

Sendo assim, é fundamental que sejam criadas políticas públicas e ações afirmativas que promovam a inclusão e a valorização da força de trabalho LGBTQIAP+ de forma digna e justa, sem perpetuar as desigualdades e exclusões presentes no mundo do trabalho. Um exemplo disso pode ser observado nas iniciativas das empresas mencionadas anteriormente, que estão procurando implementar práticas inclusivas e igualitárias dentro de seus próprios limites. No entanto, é essencial questionar se essas iniciativas isoladas são suficientes para resolver completamente a questão da inclusão e igualdade no mundo do trabalho

contemporâneo. A provocação anterior sobre se as empresas estão realmente fazendo o suficiente visa estimular uma análise mais profunda.

As práticas empresariais voltadas para a inclusão podem ser vistas como passos positivos na direção certa, reconhecendo e promovendo a diversidade dentro de seus quadros. Isso pode incluir políticas de contratação inclusivas, programas de capacitação e desenvolvimento profissional para grupos historicamente marginalizados, e a promoção de um ambiente de trabalho que respeite e valorize a diversidade. No entanto, há desafios significativos que vão além das iniciativas empresariais individuais. Questões estruturais e sociais mais amplas, como discriminação sistêmica, desigualdades econômicas persistentes e barreiras culturais e sociais, continuam a limitar o acesso igualitário ao mercado de trabalho para muitas comunidades, incluindo grupos LGBTQIA+, pessoas com deficiência, minorias étnicas e mulheres.

Portanto, para garantir uma inclusão verdadeiramente digna e justa da força de trabalho dessas comunidades, é necessário um compromisso coletivo e sistêmico. Isso envolve políticas públicas eficazes que combatam a discriminação no emprego, medidas para reduzir as desigualdades socioeconômicas estruturais e a promoção de uma cultura organizacional que valorize a diversidade em todas as suas formas. Assim, enquanto as iniciativas empresariais são importantes, elas devem ser complementadas por esforços mais amplos e coordenados em níveis governamentais, sociais e comunitários para verdadeiramente transformar o panorama do mercado de trabalho em direção a uma inclusão genuína e igualitária.

Enquanto alguns setores apostam no poder aquisitivo dos setores médios da comunidade, investindo em campanhas publicitárias e oferecendo produtos específicos para esse público, a luta do movimento social não deve ser encaminhada na linha da "inclusão" e do "empoderamento" pelo mercado. Isso porque a burguesia está interessada apenas em tirar proveito econômico dessa relação, embalando a pauta das identidades no mesmo pacote cidadania rebaixada, extração de mais-valor, superexploração da força de trabalho e acumulação capitalista. Essas empresas podem estar tentando proporcionar oportunidades para uma comunidade que foi historicamente marginalizada, incluindo atividades socialmente estigmatizadas como a própria prostituição. No entanto, é necessário questionar o que significa uma "verdadeira" inclusão: até que ponto essas iniciativas realmente desafiam as estruturas de desigualdade e exploração, ao invés de simplesmente cooptar as demandas por identidade para fins econômicos dentro do sistema capitalista?

A ideologia funciona como uma ferramenta para promover uma visão paternalista, cidadã e inclusiva por parte das empresas e empresários. No entanto, essa representação ideológica oculta as desigualdades e a divisão sociossexual do trabalho no âmbito da produção e circulação de mercadorias.

Ao investigar o mundo do trabalho de telemarketing, Selma Venco (2009) aponta que este setor da economia tem sido um dos mais propícios para abrigar a população LGBTQIAP+, que enfrenta discriminações em outros setores de prestação de serviços. Isso ocorre porque, em muitos desses outros setores, a aparência e a identidade de gênero frequentemente não correspondem ao ideal estético imposto pela sociedade de consumo. Essa observação levanta um ponto crucial: embora o *telemarketing* possa oferecer um ambiente relativamente mais inclusivo para alguns indivíduos LGBTQIAP+, isso não necessariamente contradiz os limites das políticas de inclusão implementadas pelas empresas, que muitas vezes são insuficientes para abordar sistematicamente as desigualdades estruturais enfrentadas por esses trabalhadores. Essa conclusão foi tirada a partir da análise das entrevistas realizadas com teleoperadores e teleoperadoras que ingressaram nas Centrais de Teleatividades via emprego formal, mas à distância física dos consumidores:

É possível analisar esse fenômeno que vem ocorrendo nas centrais de teleatividades por pelo menos dois ângulos diametralmente opostos. Por um lado, as desigualdades vividas por negros, mulheres, obesos, homossexuais e outras pessoas discriminadas na sociedade, que são variáveis condicionantes – quando não determinantes – do ingresso no mercado de trabalho, dos níveis salariais e das probabilidades promocionais. Por outro, a emergência de um segmento do mercado de trabalho que traz a possibilidade de inclusão, via emprego formal, mas cuja atividade é, no entanto, realizada a distância e, portanto, reitera as barreiras baseadas no preconceito racial, estético ou sexual, criadas na civilização. A voz e a capacidade de comunicação são fatores preponderantes nesse setor, o qual, contratando pessoas comumente excluídas do mercado de trabalho, por razões pautadas na estética, na cor da pele ou na orientação sexual, obtém melhores índices de produtividade (Venco, 2009, p. 164).

Diante dessa problematização, o setor não deixa de ser um potencial de sobrevivência e sustento para essas pessoas que são marginalizadas. No entanto, não podemos transformar uma necessidade em virtude, tendo em vista que o capital se apropria dessas bandeiras para manter sua hegemonia. Essa suposta inclusão da comunidade no setor de *telemarketing* não deixa também de assumir uma face de reiteração das barreiras estruturais e estruturantes da sociedade racista, machista e LGBTfóbica. Esses sujeitos são inseridos às escondidas por trás de um monitor e um *headset*, atendendo aos interesses burgueses de produtividade, absenteísmo reduzido e alcance de metas.

O setor de *telemarketing* se tornou um setor bastante propício para abrigar esse segmento da classe trabalhadora, pois a população LGBTQIAP+ enfrenta obstáculos em setores que envolvem contato direto com os consumidores, por exemplo:

Trabalhadoras travestis, transexuais, “bichas” afeminadas, “sapas” masculinizadas etc. estão constantemente em empregos precários e informais, porque não podem acessar uma série de empregos que garantem certos status sociais. O fato de fugirem muito do padrão heterossexista é uma desvantagem na hora de conseguir os melhores empregos; o que muitas vezes leva trabalhadoras/es LGBT a se submeterem a trabalhos estressantes, repetitivos e mal remunerados, como telemarketing, salões de beleza e atendimento em loja (Nogueira; Pereira; Toitio, 2021, p. 78).

A mulher é historicamente e socialmente vista de forma inferior ao homem e como um ser mais emocional, passiva e afável, podendo ser entendida dentro dos papéis desempenhados nas empresas como mais cordiais, amáveis e simpáticas. Em suma, segundo o estereótipo machista, um ser mais submisso e, portanto, mais fácil de ser controlado, tornando-se um ótimo atrativo para um trabalho que lida com atendimento e marcas. Esse estereótipo machista é muito semelhante ao atribuído muitas vezes à comunidade LGBTQIAP+. Selma (2009, p. 163) aborda isso em suas pesquisas ao perguntar a um atendente a que ele atribui o alto percentual de mulheres e homossexuais no teleatendimento: “para ele, são pessoas mais sensíveis e pacientes, aspectos fundamentais tanto para a realização de boas vendas quanto para a retenção de clientes”.

Isso revela como o atendente, ao internalizar e perpetuar os estereótipos hegemônicos sobre essas populações, participa ativamente na reprodução de preconceitos arraigados. Isso levanta questões importantes sobre como podemos desafiar e transformar essas representações para promover uma sociedade mais inclusiva e justa, onde todos sejam valorizados independentemente de sua identidade ou origem.

Imagem 3 – Campanha interna em celebração ao mês do orgulho LGBTQIAP+ em uma empresa de Campina Grande (2022).



FONTE: Imagem cedida ao autor por um trabalhador. 2022.

A imagem acima, de trabalhadores em *call center* durante o mês do orgulho LGBTQIAP+ em uma empresa em Campina Grande em 2022, evidencia visualmente a dinâmica inclusiva ou exclusiva dentro deste ambiente. Em muitos casos, o *telemarketing* oferece um espaço onde a identidade de gênero e orientação sexual dos indivíduos podem ser mais aceitas em comparação a outros setores, onde normas estéticas rígidas são prevalentes. No entanto, é crucial questionar até que ponto essa inclusão é efetiva e se estende além de uma superficialidade simbólica, confrontando os desafios estruturais que os trabalhadores LGBTQIAP+ ainda enfrentam no mercado de trabalho.

Nesse sentido, a invisibilidade física proporcionada pelo trabalho em *call centers* torna-se uma vantagem, como já mencionamos anteriormente, permitindo que esse público possa trabalhar sem ter que se preocupar com as questões estéticas heteronormativas ditadas pela sociedade de consumo. No entanto, essa análise pode não se aplicar a outros setores da economia capitalista. Empresas de diversos setores, como grandes redes de supermercados, bancos, empresas de cosméticos, do setor automotivo, comércio de bebidas, entre outros,

também estão incluindo a força de trabalho LGBTQIAP+ em seus quadros, exigindo o contato pessoal com os clientes. É fundamental ressaltar que a busca pela redução de custos trabalhistas é uma questão predominante. Essa prática pode ser interpretada como uma ação afirmativa, na medida em que a empresa busca se posicionar como uma entidade socialmente consciente. No entanto, é imprescindível ressaltar que as empresas não adotariam tais práticas se elas comprometessem sua rentabilidade, como já mencionamos.

Assim, há uma conexão entre a exploração da mão de obra e a busca por uma imagem de responsabilidade social. Em contextos como o do bolsonarismo, por exemplo, isso pode ser ainda mais arriscado, visto que há casos de boicote por parte de conservadores a marcas e empresas que realizam campanhas publicitárias com representações de pessoas LGBTQIAP+. Nesse sentido, o Fórum de Empresas, ao reunir diversas grandes empresas, acabou não apenas promovendo práticas de responsabilidade social, mas também fortalecendo uma rede de apoio mútuo para a implementação dessas medidas, criando um contraponto à pressão conservadora e permitindo que tais iniciativas sejam mais sustentáveis e resilientes.

Essa conexão entre a exploração da força de trabalho e a busca pela construção de uma imagem positiva no campo da responsabilidade social estabelece um vínculo intrínseco entre a maximização do lucro e a adoção de práticas que podem ser consideradas moralmente questionáveis. É importante considerar que algumas empresas também podem enfrentar prejuízos ao adotar tais práticas. Embora elas ponderem esses riscos em relação ao potencial de ganhos, o contexto atual exige uma análise cuidadosa dos impactos econômicos e sociais dessas decisões.

Consideradas as boas intenções de caráter humanitário das pessoas envolvidas, essas ações compõem também uma estratégia de autopromoção que visa preservar a rentabilidade e o status da empresa no mercado. Portanto, ao analisar essas dinâmicas, é fundamental considerar não apenas os discursos e as aparências, mas também os interesses econômicos subjacentes que impulsionam tais práticas.

Além disso, as empresas buscam domesticar os movimentos sociais para construir uma hegemonia no seu interior. Para tanto, utilizam-se de estratégias publicitárias e de *marketing* que visam ajustar e domesticar a pauta de direitos do movimento social, desde que sob a égide prioritária do consumo. Essa relação de consumo acaba transformando os direitos em mercadorias, em que a cidadania é rebaixada, o mais-valor é extraído, a força de trabalho é superexplorada e o capital é acumulado. Exemplos claros incluem programas de cidadania

por investimento que oferecem acesso privilegiado a direitos em troca de capital, plataformas digitais que superexploram trabalhadores em busca de maximização de lucros, e práticas corporativas que, através da elisão fiscal, acumulam capital à custa de contribuições fiscais equitativas. Essa relação não apenas rebaixa a cidadania ao status de mercadoria, mas também extrai mais-valor da força de trabalho, superexplora trabalhadores e perpetua desigualdades socioeconômicas, destacando os desafios éticos e sociais inerentes à economia globalizada contemporânea.

Assim, é fundamental que os movimentos sociais se unam em uma luta comum, na qual a luta pela identidade de gênero e orientação sexual seja entendida como uma parte integral da luta pela justiça social. Em outras palavras, é preciso que os grupos e movimentos sejam vistos como parte da classe trabalhadora, e que a luta por seus direitos seja encarada como uma luta pelo fim da exploração e da opressão. Segundo Aires (2021), corre-se o risco de apenas mitigar alguns direitos, enquanto a exploração e a opressão continuam a ocorrer. Isso leva a um cenário em que o suor e o sangue dos subalternizados continuam a escorrer e manchar a bandeira alegre do arco-íris. Portanto, a luta por reconhecimento identitário deve ser integrada a uma luta mais ampla pela emancipação social, política e econômica, a fim de se alcançar uma sociedade verdadeiramente justa e igualitária.

3. TRABALHADORES E TRABALHADORAS DE *CALL CENTER* NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE

*Alô Campina Grande
Alô Alô minha Campina Grande
Quem te viu e quem te vê
Não te conhece mais*

Luiz Gonzaga e Zé Dantas (1955)

Para iniciar este capítulo, podemos considerar a mudança que a cidade de Campina Grande vem experimentando desde os tempos em que Luiz Gonzaga e Zé Dantas escreveram a canção *Alô Campina Grande*. Certamente, os mesmos se surpreenderiam ao revisitar a dinâmica da cidade nos dias atuais, uma vez que houve um significativo crescimento econômico e demográfico.

No final dos anos 50 e início dos anos 60, o debate em torno dos desequilíbrios regionais no Brasil ganhou destaque, e um evento significativo ocorreu na cidade de Campina Grande: o I Encontro dos Bispos do Nordeste. Esse encontro resultou na criação do Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Nordeste (GTDN), que, por sua vez, deu origem à Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE), marcando uma nova fase na atuação do governo federal na região nordestina, por meio da implementação de um projeto de incentivo à industrialização.

Na cidade de Campina Grande, esse contexto gerou grande efervescência e esperança de que a região fosse amplamente beneficiada com o fim dos desequilíbrios regionais. Devido à sua importância e localização estratégica, havia uma expectativa de que a cidade se tornasse um dos principais beneficiários das medidas de desenvolvimento implementadas pela SUDENE.

Segundo Damiano de Lima (2021, p. 149),

Pode-se afirmar que Campina Grande preparou-se para absorver o projeto de industrialização proposto pela SUDENE, pois, como vimos, a cidade participou da preparação do projeto de industrialização, desde as primeiras discussões sobre a mudança na política oficial para a região Nordeste, e já se destacava no estado. Campina Grande é a única cidade do interior do Brasil, não capital de estado, que se tornou sede de um órgão de liderança do processo de industrialização do país, a Federação das Indústrias do Estado da Paraíba (FIEP).

No entanto, ao contrário do crescimento observado nos anos 1960, os anos 1970 marcaram um período de crise econômica crescente para o município. Apesar do sonho de desenvolvimento industrial, a realidade trouxe desafios significativos. O influxo de migrantes para a cidade, em busca de oportunidades de trabalho na indústria, resultou em um aumento do desemprego. As indústrias locais não conseguiam absorver grandes contingentes de mão de obra e não geravam benefícios significativos para o comércio local. Além disso, as empresas que conseguiram produzir para o mercado local enfrentaram dificuldades em aproveitar as políticas governamentais, que eram excludentes e privilegiavam predominantemente os grandes grupos econômicos do Sudeste e até mesmo do exterior.

A mudança na política tributária adotada pela ditadura militar após 1965 também contribuiu para a crise econômica em Campina Grande. A nova abordagem passou a favorecer uma política centralizadora, que direcionava recursos e investimentos principalmente para as capitais, em detrimento das cidades de porte médio, como Campina Grande.

Na década de 1980, com a abertura política no Brasil, ocorreu uma mudança no cenário político em Campina Grande. O grupo liderado por Ronaldo Cunha Lima, ex-prefeito cassado durante o regime militar, assumiu o controle da cidade, derrotando as forças que haviam se estabelecido no poder durante a ditadura militar. Nesse contexto, surgiu uma grande expectativa em relação à recuperação da importância da cidade. No entanto, essa expectativa não se concretizou.

Segundo Lima (2021), a cidade enfrenta uma situação delicada no final do século. Os políticos da situação carecem de um projeto de desenvolvimento definido, sendo dependentes de medidas emergenciais e favores do governo estadual e federal. Apesar do desenvolvimento alcançado durante o auge da industrialização, constata-se que tais avanços não foram suficientes para resolver os problemas já existentes desde o início desse processo. Por outro lado, a oposição é percebida como inoperante e incapaz de apresentar um projeto político e econômico que conquiste a simpatia da população.

Com base nisso, torna-se fundamental compreender a história local da cidade, abrangendo o processo de industrialização e as dinâmicas políticas que emergiram após a abertura política. Esses fatores desempenharam um papel crucial no desenvolvimento econômico atual do município. Ao investigarmos essa história, não apenas adquirimos uma compreensão mais profunda de como as atividades industriais moldaram a estrutura

socioeconômica da cidade, mas também das políticas de incentivos fiscais que foram responsáveis por atrair os *call centers* para a cidade.

Dessa forma, ao estabelecermos esse panorama histórico, estamos preparados para adentrar na próxima etapa de nossa análise, explorando a chegada dos *call centers* na cidade de Campina Grande. Examinaremos o impacto dessas empresas no contexto local, com especial atenção para os processos judiciais eletrônicos. Além disso, faremos uma análise do perfil de alguns trabalhadores LGBTQIAP+ que atuam nesses *call centers*, buscando compreender suas experiências e desafios específicos. Para fortalecer nossa investigação, também analisaremos depoimentos orais de pessoas da comunidade LGBTQIAP+ que estão atualmente empregadas ou que já se desligaram dessas empresas. A partir dessas abordagens, buscaremos uma compreensão mais abrangente das dinâmicas laborais, das questões de inclusão e da realidade vivenciada por essa comunidade nesse contexto específico.

3.1 A chegada dos *call centers*

A cidade de Campina Grande, na Paraíba, tem uma história política marcada pela disputa de poder entre grupos familiares. Entre eles, destacam-se os clãs Vital do Rêgo e Cunha Lima. Essas disputas se refletem em diversas áreas da cidade, inclusive no setor empresarial. A instalação de empresas de *call center* na cidade não foi exceção.

A primeira empresa, chamada AeC, chegou à cidade durante o governo de Veneziano Vital do Rêgo, que governou a cidade entre os anos de 2005 a 2012, quando era filiado ao PMDB. Já a segunda empresa, chamada *Orbitall*, se instalou sob o governo de Romero Rodrigues, apoiado pelo ex-prefeito Cássio Cunha Lima (filho do ex-prefeito Ronaldo Cunha Lima), que governou a cidade entre os anos de 2013 e 2020, quando era filiado ao PSDB. Atualmente (2024), a prefeitura é comandada por Bruno Cunha Lima, integrante do partido União Brasil.

Apesar das diferenças políticas entre os governos, é importante destacar que todos eles trabalharam de forma semelhante no que diz respeito aos incentivos que favorecessem a instalação de empresas de *call center* na cidade. Esse setor é um importante gerador de empregos, e a competição entre as empresas e as cidades para atraí-los é acirrada. Nesse sentido, a disputa política na cidade pode ter influenciado a política de incentivos fiscais e outras medidas que visam atrair empresas desse setor para a região.

É fundamental que os incentivos fiscais sejam implementados de forma transparente, ética e em benefício do desenvolvimento sustentável da cidade. A prioridade deve ser o interesse público e o bem-estar da população, garantindo que as empresas cumpram suas obrigações fiscais, trabalhistas e ambientais. No entanto, sabemos que existem vantagens políticas nesse contexto. Um exemplo é a popularidade do político, pois a percepção de que os mesmos estão gerando desenvolvimento econômico e oportunidades de emprego pode resultar em apoio e votos nas eleições. A atração de empresas para uma cidade também pode resultar em doações para as campanhas políticas.

No caso específico da AeC, é possível identificar a relação entre os incentivos fiscais oferecidos pela administração municipal e o estabelecimento da empresa em Campina Grande. Um exemplo marcante é a sanção da lei pelo então prefeito Veneziano Vital do Rêgo, que resultou na transferência de posse de um terreno público localizado no bairro do Cruzeiro para a empresa, onde anteriormente funcionava a casa de *shows* Forrock. Essa transferência de posse, acompanhada da concessão de isenção de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) e Imposto Sobre Serviços (ISS), revela uma política de incentivos fiscais adotada pelo poder público municipal com o intuito de atrair a empresa e estimular seu estabelecimento na região.³³

Esse caso específico contribui para uma reflexão mais ampla sobre as relações entre o poder público e o setor empresarial, evidenciando a importância das políticas de incentivos fiscais como instrumentos de fomento econômico.

Como já mencionamos, os *call centers* desempenham um papel fundamental no setor de serviços. Essas empresas são responsáveis por fornecer suporte, atendimento ao cliente e serviços de *telemarketing* para uma ampla variedade de setores, como telecomunicações, varejo, serviços financeiros, entre outros. Observemos um panorama desse setor na Paraíba nos últimos anos.

A Paraíba registrou um significativo crescimento de 77,3% no número de empresas do setor de serviços atuantes no estado ao longo de um período de 10 anos. Esses dados foram obtidos por meio da Pesquisa Anual de Serviços (Pas) de 2019, divulgada pelo

³³ Para obter mais informações sobre a doação da área para instalação da empresa, consulte: **Jornal da Paraíba, Veneziano Vital assina doação de área para instalação de empresa, publicado em 16/03/2012.** Disponível: <https://jornaldaparaiba.com.br/cotidiano/vidaurbana/veneziano-vital-assina-doacao-de-area-para-instalacao-de-empresa>. Acesso em 08 de junho de 2023.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no segundo semestre de 2021³⁴. Essa pesquisa oferece informações relevantes sobre as principais características desse setor em todo o Brasil. No ano de 2010, a Paraíba contava com aproximadamente 6,4 mil empresas no setor de serviços. Entretanto, em 2019, esse número atingiu um patamar significativamente mais elevado, alcançando a marca de 11,5 mil empresas. Tal resultado representa o pico máximo registrado na série histórica do estado. Em comparação ao ano de 2018, quando o número de empresas estava em torno de 10,2 mil, observou-se um aumento de 11,7%.

De acordo com os dados divulgados em dezembro de 2022 pela Pesquisa Mensal de Serviços (PMS) do Instituto Brasileiro de Geografia (IBGE), constatamos mais um crescimento significativo neste setor na Paraíba. No período de um ano, houve um aumento de 12,4%, superando a média nacional. Além disso, quando comparamos os meses de outubro de 2021 e 2022, a receita também apresentou um ganho expressivo de 21%. Esses resultados indicam um desempenho acima da média do país, que registrou altas de 9,5% e 15,3%, respectivamente, nesses mesmos períodos. Nesse contexto, é relevante destacar que a Paraíba obteve o sétimo maior avanço no país e o terceiro maior na região nordestina. Esses resultados superaram a média nacional, que registrou um crescimento de 8,7% no volume de serviços e 16,4% na receita nominal. Já no primeiro semestre de 2023 a mesma pesquisa constatou novo crescimento de 10,7% no setor de serviços no estado da Paraíba durante o mês de março, em comparação com o mesmo período do ano anterior³⁵.

Conforme dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em parceria com os Órgãos Estaduais de Estatística, Secretarias Estaduais de Governo e Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA)³⁶, Campina Grande apresentou um significativo aumento em seu Produto Interno Bruto (PIB) per capita ao longo dos últimos anos. Em 2012, o PIB per capita da cidade era de R\$ 16.194,64, enquanto que em 2018 alcançou o valor de R\$ 22.583,86. É possível atribuir parte desse aumento à chegada e à expansão das empresas que se instalaram na cidade a partir de 2012, por meio dos diversos incentivos governamentais.

³⁴ Dados econômicos de empresas de serviços, divulgados em 2021. Disponível: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servicos/9028-pesquisa-anual-de-servicos.html>. Acesso em 18 de julho de 2024.

³⁵ Dados da Pesquisa Mensal de Serviços (PMS) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), divulgados em dezembro de 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/comercio/9010-pesquisa-mensal-de-servicos.html>.

³⁶ Dados obtidos em parceria com os Órgãos Estaduais de Estatística, Secretarias Estaduais de Governo e Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA). Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/contas-nacionais/9080-produto-interno-bruto-dos-municipios.html>.

A empresa AeC tem desempenhado um papel significativo na geração de empregos em Campina Grande, de acordo com dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED)³⁷, no ano de 2022, a empresa foi responsável por aproximadamente 30% das vagas de empregos formais criadas na Paraíba, sendo 20% dessas vagas destinadas exclusivamente ao município de Campina Grande. Esses números revelam o impacto significativo da empresa na economia local e na geração de oportunidades de trabalho para a população.

Diante dos números divulgados pelo CAGED, a representatividade da AeC na geração de emprego e renda na Paraíba é superlativa. O mercado formal de trabalho paraibano fechou o ano de 2022 com um saldo positivo de novos empregos formais com carteira assinada. Nos 12 meses do retratado, segundo o CAGED, foram geradas 191.472 admissões e 168.461 desligamentos, resultando em um saldo positivo de 23.011 novos postos de trabalho. Nas duas cidades em que atua no estado, João Pessoa e Campina Grande, a empresa gerou 6.936 novas vagas em 2022, ou seja, 30% do total de toda a Paraíba. O setor de serviços, no qual a AeC se encaixa, apresentou maior saldo positivo com 11.910 novos postos de trabalho formais, seguido do comércio (4.607), indústria (3.658), construção (2.692) e, por último, agropecuária (144). Significa dizer que a AeC foi responsável por 58% do total de vagas criadas na Paraíba no setor de serviços, sendo 38,32% em Campina Grande e 19,90% em João Pessoa³⁸.

Campina Grande registrou uma população de 419.379 habitantes no Censo de 2022, o que representa um aumento de 9% em relação a 2010. A densidade demográfica na cidade era de 708,82 habitantes por quilômetro quadrado. Em comparação com outros municípios da Paraíba, esses números relativos ao total da população e à densidade demográfica colocaram Campina Grande nas 2ª e 4ª posições entre 223 cidades; no contexto nacional, estava classificada na 55ª e 135ª posições entre 5.570 municípios. O salário médio mensal dos trabalhadores formais era de 1,9 salários mínimos. A população ocupada era de 133.705 pessoas, representando 31,88% da população total. Além disso, 39,5% da população tinha um rendimento nominal mensal per capita de até meio salário mínimo³⁹.

³⁷ Dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED). Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/assuntos/emprego-e-renda/caged>.

³⁸ Dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED). Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/assuntos/emprego-e-renda/caged>.

³⁹ Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pb/campina-grande.html>.

Essas informações são relevantes para compreender o contexto econômico e social da Paraíba e da cidade de Campina Grande, fornecendo subsídios para análises históricas mais aprofundadas sobre o desenvolvimento regional. Ao considerar esses dados, é possível investigar os fatores impulsionadores desse crescimento, as políticas públicas envolvidas e os impactos nas condições de trabalho, na distribuição de renda e no bem-estar da população.

A investigação dos fatores impulsionadores do crescimento do setor de serviços em Campina Grande e a análise das políticas públicas envolvidas proporcionarão uma compreensão mais abrangente dos impactos desse desenvolvimento nas condições de trabalho. Ao conectar essas informações iniciais com os dados sobre a geração de empregos formais pela empresa AeC em Campina Grande, podemos estabelecer uma abordagem para a investigação histórica proposta neste trabalho.

Nesse sentido, é relevante explorar alguns processos trabalhistas envolvendo essas empresas na cidade. Esses processos oferecem informações valiosas sobre as relações de trabalho, os direitos dos trabalhadores e as dinâmicas laborais nas centrais de *call center* em Campina Grande. Ao analisar esses casos, poderemos compreender melhor os desafios enfrentados pelos trabalhadores e as possíveis violações dos direitos trabalhistas. Essa análise dos processos trabalhistas também contribui para uma perspectiva histórica mais abrangente, uma vez que permite identificar tendências, padrões e transformações nas relações de trabalho ao longo do tempo. Através dessa investigação, poderemos examinar as implicações desses processos para o contexto socioeconômico da cidade e para o bem-estar dos trabalhadores. Vejamos a seguir.

3.2 Reflexos da Ditadura: Previdência, Saúde e Trabalho no Brasil

Durante o período da ditadura militar, a questão dos acidentes e doenças do trabalho ganhou uma crescente relevância. O que antes era considerado um simples efeito colateral do desenvolvimento econômico passou a ser visto como um problema político e social que exigia a atenção do regime para tentar manter sua legitimidade, que estava cada vez mais em teste. A incapacidade para o trabalho tornou-se um grave problema de saúde pública, atingindo proporções que repercutiram em diversos setores da sociedade. Era fundamental que o governo tomasse medidas para evitar que essa questão se tornasse um sério problema político, escapando ao controle da ditadura.

A crescente conscientização sobre a importância de lidar com os problemas relacionados aos acidentes e doenças do trabalho se deu tanto pela necessidade de garantir a

produtividade econômica do país quanto pela pressão da opinião pública e de organizações de trabalhadores que buscavam a proteção dos direitos trabalhistas. O reconhecimento desses problemas como uma questão de saúde pública trouxe à tona a necessidade de políticas e medidas governamentais para lidar com a prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho. Além disso, a discussão em torno das condições de trabalho e da exploração laboral tornou-se mais intensa, levando a debates sobre reformas trabalhistas e proteção social.

No entanto, como aponta Ana Beatriz Ribeiro Barros Silva (2016), as intenções por trás das discussões não tinham objetivo de colocar os interessados na segurança do trabalho como protagonistas de um processo que levasse à construção de condições dignas de trabalho:

Ao invés disso, foi implantada uma legislação acidentária que retirava ainda mais a responsabilidade pela incapacidade para o trabalho das costas do capital e a transferia para o Estado. A política de prevenção de acidentes, estimulada pelo governo, foi direcionada à culpabilização de suas vítimas – os trabalhadores – ao passo que o risco do trabalho foi “socializado” através da Previdência Social. Ainda, as estatísticas de acidentes foram subestimadas e manipuladas com vistas a criar a impressão de que o governo estava empenhado em diminuir os índices de incapacidade para o trabalho. E finalmente, para os infortunados que cometessem um “ato inseguro” e se acidentassem, apesar de todos os esforços em prol do prevenicionismo, o governo, do alto de sua benevolência, ainda cuidava de sua saúde debilitada e concedia “benefícios” e “auxílios” previdenciários, muito abaixo do já parco salário que os trabalhadores recebiam quando gozavam de sua “plena saúde” (Silva, 2016, p. 241-242).

Na esteira das reflexões sobre os períodos ditatoriais, Silva (2016) aponta que, assim como na ditadura estadonovista de Vargas (1930 a 1945), na ditadura militar (1964 a 1985) é possível traçar paralelos notáveis quanto à implementação da legislação social em um contexto marcado pela precária ou nula vigência dos direitos civis e políticos.

Podemos destacar que a dinâmica autoritária dessas ditaduras, tanto a de Vargas como a militar, caracterizou-se pela supressão de garantias democráticas fundamentais, cerceando a participação política e restringindo as liberdades individuais. Nesse contexto, os direitos civis e políticos dos cidadãos foram enfraquecidos ou completamente anulados, deixando espaço para a imposição de políticas governamentais sem o devido respaldo democrático.

Nesse cenário desfavorável à plena cidadania, a legislação social assumiu um papel ambíguo, pois, embora tenha sido apresentada como uma suposta resposta às demandas por justiça e igualdade, muitas vezes serviu como ferramenta de controle social. Ações voltadas para a promoção de políticas de bem-estar social, como a criação de leis trabalhistas, por exemplo, acabaram por coexistir com a perpetuação de um sistema opressor e desigual. Por

um lado, houve a tentativa de aplacar os anseios populares e mitigar as tensões sociais por meio de medidas aparentemente progressistas. Por outro, tais ações também serviram aos interesses dos governos autoritários, consolidando seu poder e controlando a sociedade, sobretudo as classes trabalhadoras.

Durante e após o período da ditadura militar, o Brasil passou por importantes transformações em seu sistema previdenciário e políticas sociais. Ao analisar esse cenário, podemos identificar marcos significativos que moldaram a proteção social no país. São eles:

- 1966: Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) foi criado através da unificação do sistema previdenciário;
- 1967: O INPS tomou o seguro de acidentes de trabalho das empresas privadas;
- Governo Médici (1969 a 1974): Criação do PIS/Pasep e do Programa Nacional de Alimentação (Pronan);
- 1971: O Fundo de Assistência Rural (Funrural) foi criado, estendendo a Previdência para o trabalhador rural;
- 1972: As empregadas domésticas foram incluídas na Previdência;
- 1973: Os trabalhadores autônomos foram incluídos na Previdência;
- 1974: O Ministério da Previdência e Assistência Social foi criado, a partir do desmembramento do Ministério do Trabalho e Previdência Social;
- 1990: O início do Sistema Único de Saúde (SUS) remonta à promulgação da Constituição Federal de 1988, também conhecida como Constituição Cidadã. Foi a partir dessa constituição que o SUS foi concebido como um dos principais pilares da política pública de saúde no Brasil.

Devemos destacar que, desde os primórdios da preocupação com o trabalhador, as questões envolvendo a previdência e saúde do trabalhador no Brasil foram tratadas como ferramentas de controle sobre eles. Durante o período em questão, a saúde pública sofreu um acentuado processo de sucateamento, enquanto os serviços de saúde eram privatizados, resultando em um cenário preocupante e desfavorável para a população trabalhadora. Segundo Silva (2016, p. 250), "temos assim o direito à assistência médica como um direito contratual, compulsório e contributivo, destinado a uma parcela pequena da população". De modo geral, podemos afirmar que, no capitalismo, a legislação social é um mecanismo para regulamentar e generalizar as formas de exploração do trabalho, coibindo a depredação total da força de trabalho. Compartilho da concepção de que as políticas sociais são criadas como

forma de manter a hegemonia das classes dominantes, tornando a exploração capitalista mais palatável e menos evidente (Silva, 2016, p. 244-245).

Não podemos deixar de enfatizar o caráter ideológico por trás das políticas do Estado, conforme bem deixou claro a autora acima. E falando sobre ideologia, não podemos deixar de destacar a filósofa brasileira Marilena Chauí. Para Chauí (2001), a ideologia não é apenas uma distorção da realidade, mas também uma forma de dominação, pois cria uma visão de mundo que naturaliza e justifica as hierarquias e injustiças sociais, mantendo assim o *status quo*. Nesse sentido, ela acredita que a ideologia atua como um instrumento de controle social, moldando as percepções e comportamentos das pessoas de acordo com os interesses das classes dominantes.

3.3 Adoecimentos causados pelo trabalho: Processos Judiciais Eletrônicos do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (PB)

Ao iniciarmos a introdução deste trabalho com a utilização de um desses processos, buscamos municiar o leitor, de maneira preambular, com uma das fontes basilares que adotamos para a construção desta dissertação. O objetivo foi proporcionar uma coerência sólida e inabalável às múltiplas questões que serão discutidas ao longo do trabalho, por meio das análises que se seguem.

A opção por utilizar os processos judiciais da Justiça do Trabalho como fonte metodológica para esta pesquisa se fundamenta em sua capacidade de oferecer uma visão minuciosa das dinâmicas laborais. Metodologicamente, a análise dos processos permite acessar informações detalhadas sobre as reivindicações e os desafios enfrentados pelos trabalhadores, bem como as respostas institucionais a esses conflitos. Os principais aspectos metodológicos da utilização desses documentos são: Fonte Primária Documental, Contextualização Histórica, Exame Crítico do Conteúdo, Impacto das Decisões Judiciais.

A Justiça do Trabalho é uma instituição fundamental no contexto histórico das relações de trabalho. Ela desempenha um papel importante na proteção dos direitos trabalhistas, na resolução de conflitos entre empregadores e empregados e na promoção de condições de trabalho consideradas minimamente justas. No campo da historiografia, a Justiça do Trabalho é frequentemente explorada como uma fonte de pesquisa valiosa para compreender as transformações nas relações de trabalho ao longo do tempo. Os registros judiciais e as decisões proferidas pelos tribunais trabalhistas oferecem compreensão sobre as

demandas, os conflitos e as lutas dos trabalhadores por melhores condições de trabalho, salários justos, direitos sociais e proteção legal. Os estudos históricos que utilizam a Justiça do Trabalho como fonte de pesquisa permitem analisar as mudanças nas legislações trabalhistas, as estratégias dos empregadores e dos trabalhadores, as formas de organização sindical e as transformações nas relações de poder no ambiente de trabalho. Além disso, essas pesquisas podem revelar aspectos sociais, econômicos e culturais das diferentes épocas e contextos em que ocorreram os conflitos trabalhistas.

No entanto, é importante destacar que a utilização da Justiça do Trabalho como fonte histórica requer uma abordagem crítica. É necessário considerar os contextos específicos em que os processos foram instaurados, bem como as limitações presentes em alguns registros judiciais.

Devemos destacar que o processo de digitalização desses processos culminou na maior preservação dessas fontes, permitindo um acesso mais amplo a informações detalhadas sobre as demandas, as reivindicações, os argumentos e as estratégias utilizadas pelos trabalhadores e pelos empregadores. Isso possibilitou que pesquisadores pudessem se debruçar com maior facilidade sobre diversos aspectos relevantes como as condições de trabalho, os salários, as jornadas laborais, as formas de exploração e as violações dos direitos trabalhistas em diferentes períodos históricos.

A trajetória da transição para o processo sem papel no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13), correspondente ao estado da Paraíba, teve início em 2004, com a bem-sucedida implementação do Suap - Sistema Único de Administração de Processos. Esse sistema representou um avanço significativo, uma vez que substituiu quatro sistemas separados que eram utilizados de forma não integrada para o acompanhamento dos processos das Varas do interior, da capital, da sede do TRT-13 e dos protocolos administrativos. A partir de 2007, foram implementadas uma série de etapas que culminaram na adoção do Processo Eletrônico, que é atualmente utilizado em 11 Varas do Trabalho.

No seguinte processo de nº XXXXX-19.2022.5.13.0009 da 3ª Vara do Trabalho de Campina Grande⁴⁰, temos outro caso envolvendo uma empresa de *call center* da cidade. Segue o conteúdo:

⁴⁰ Os nomes das pessoas envolvidas nos processos mencionados foram identificados apenas por numeração parcial para preservar sua privacidade e confidencialidade. Por isso, também os links não serão remetidos na íntegra, apenas a indicação “Disponível no site JusBrasil” e a data de acesso. No caso desta referência, o acesso foi feito em: 17 de abril de 2023.

A reclamante alega que começou a trabalhar para a reclamada em 10/05/2021, no entanto, sua CTPS somente foi assinada em 09/08/2021, referindo-se esse interregno a período de treinamento, que, no entanto, não foi considerado como período de trabalho, nem percebeu pagamento de salário. Assim, requer o reconhecimento de vínculo do período e o pagamento dos consectários legais.

A pessoa reclamante se refere ao período em que essas empresas selecionam o trabalhador e o submetem a um treinamento prévio que, em muitos casos, pode durar até um mês sem qualquer tipo de remuneração. Nesse sentido, destaca-se que o treinamento não garante a contratação do trabalhador, o que acaba por gerar um risco para ele, que pode acabar perdendo tempo e investindo recursos próprios sem a garantia de uma oportunidade efetiva no final do processo. Segue mais detalhes do processo:

Existindo prova apta a confirmar as assertivas do trabalhador no sentido de que o interstício durante o qual a reclamada alega participação do autor em "processo seletivo" é, na verdade, período de treinamento, estando o trabalhador, em tal lapso de tempo, à disposição do empregador, nos termos previstos no artigo 4º da CLT, reconhece-se tal período como tempo de serviço para todos os efeitos legais. (TRT 13ª Região - 1ª Turma - ROT- XXXXX-85.2020.5.13.0008, Redator (a): Desembargador (a) Eduardo Sérgio de Almeida, Julgamento: 18/05/2021, Publicação: DJe 30/05/2021)

A mesma conseguiu ser indenizada, pois foi reconhecido que o pacto laboral teve início em 10/05/2021 devidas as seguintes parcelas em relação ao período: salário de 10/05/2021 a 08/08/2021; 13º proporcional, férias com 1/3 e FGTS com 40%. Para fins de cálculos das parcelas deve ser considerada a remuneração mensal da autora de R\$1.212,00, conforme indicado na exordial e não impugnado pela reclamada.

No entanto, a pessoa reclamante não alegou somente a questão do treinamento não pago, mas também alegou problemas psicológicos adquiridos em virtude do trabalho realizado, e, portanto, solicitou indenização por danos morais. Segue trecho:

Reclamante alega, em síntese, que devido as pressões e desacatos de clientes em ligações, bem como as pressões que vem sofrendo pela supervisora está com crise de ansiedade e transtorno depressivo, inclusive, fazendo acompanhamento no CAPS, conforme documentos comprobatórios anexos. Explica que vem sendo perseguida pela reclamada, e por tal motivo adquiriu transtorno de ansiedade, o que lhe causa grande constrangimento e dor na alma.

Nesse caso, a perita negou a reclamação. Portanto, a responsabilidade subjetiva só caberia a indenização se estiverem presentes o dano (acidente ou doença), o nexo de causalidade do evento com o trabalho e a culpa do empregador.

Assim, concluiu a perita:

Diante do exposto até o momento, com história descrita existem indícios de transtorno ansioso, foram analisados documentos médicos na qual em tabela acima observa-se que foram apresentados vários CIDs no qual nenhum está relacionado a transtorno ansioso e ausência de temporalidade necessária para nexo de causalidade sendo observado apenas 1 atestado com dois dias de afastamento, visto que o mesmo não apresenta carimbo do médico assinante e nem identificação através da assinatura. Não existiu tratamento medicamentoso e psicoterápico, nem acompanhamento adequado por parte da reclamante. Concluimos que não existe nexo causal e concausal entre o trabalho e o desenvolvimento do transtorno mental.

A pessoa reclamante conseguiu ganhar a causa referente ao período de treinamento sem remuneração, porém é importante destacar que outras reclamações foram feitas e não tiveram a mesma sorte. Dentre elas, merecem destaque os problemas psicológicos e as perseguições internas, que são reclamações frequentes entre os trabalhadores de *call centers*.

Essas questões se tornam ainda mais preocupantes quando consideramos o impacto que podem ter na saúde e no bem-estar dos trabalhadores. Os problemas psicológicos, como ansiedade, estresse e depressão, são consequências diretas das condições de trabalho desgastantes, com pressão constante por resultados e falta de apoio emocional. Já as perseguições internas podem ser ainda mais perigosas, afetando a autoestima e a segurança do trabalhador, além de gerar um ambiente de trabalho tóxico e insalubre.

Na ação trabalhista (Rito Sumaríssimo) nº XXXXX-94. 2020.5.13.0024⁴¹ da 5ª Vara do Trabalho de Campina Grande, o reclamante alega que sua demissão não foi por justa causa, apesar de assim ter sido formalmente tratado pela empresa, exigindo também pagamento pelo período de treinamento não remunerado, além de indenização por danos morais. No entanto, o mesmo teve apenas caso ganho referente ao pagamento do período de treinamento.

Em relação à demissão por justa causa, foi realizada análise comportamental e chamadas atendidas pelo colaborador, como consta na ação. Os argumentos utilizados para a demissão foram: ligações omitidas/abandonadas; chamadas em que colaboradora orienta cliente a aguardar e sai da posição de atendimento para conversar com colegas de trabalho; média diária de uma hora e dois minutos de pausa particular. O relatório da empresa faz questão de destacar também que “o colaborador recebeu três medidas disciplinares por omissão/negligência em atendimento, contudo, persiste em cometer o mesmo desvio. Sendo assim, percebemos que apesar de receber feedbacks, orientações e medidas, o colaborador não mudou postura”.

⁴¹ Disponível no site JusBrasil. Acesso em 19 de abril de 2023.

O relatório da empresa foi impugnado, alegando o reclamante:

Ocorre, excelência, que devido à alteração no atendimento reclamante não teve nenhum apoio da supervisão e não sabendo de todas as informações teve que buscar ajuda, tendo que se deslocar do seu posto de atendimento para tirar dúvidas com alguns colegas, haja vista que no treinamento não falava sobre modificações/alterações de atendimentos, sendo essas alterações repassadas através de uma simples informação.

Mesmo com a impugnação do relatório, a demissão por justa causa foi considerada correta perante a lei, uma vez que o reclamante não apresentou justificativas para suas ausências, pausas e medidas disciplinares. Em relação aos danos morais, o pedido foi rejeitado, pois o reclamante não apresentou argumentos que justificassem as punições recebidas da empresa, alegando somente que as faltas que resultaram nas medidas punitivas previstas pela empresa estavam respaldadas por atestados médicos.

Portanto, segue a decisória final da ação:

Diante do exposto, rejeito a preliminar de inépcia da inicial, concedo benefícios da gratuidade da justiça e julgo procedente em parte a sua reclamação em face da empresa, para condená-la ao pagamento dos títulos deferidos na presente decisão (salário no período de treinamento com repercussão e férias acrescidas do texto constitucional 13º salário e FGTS além de honorários de sucumbência estes em favor do advogado reclamante), acrescidos de atualização monetária e juros de mora consoante o cálculo anexo após o trânsito em julgado da sentença tudo de acordo com a motivação acima.

Na página de jurisprudência do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, encontramos o teor de outra decisão judicial específica da mesma empresa na 5ª Vara do Trabalho de Campina Grande. O processo nº XXXXX-60.2018.5.13.0024⁴² refere a acidente de trabalho, onde a reclamante alega ter desenvolvido síndrome do pânico, LER (Lesão por Esforço Repetitivo) e perda auditiva, em razão do seu trabalho para reclamada

Em todo referencial bibliográfico ao qual recorreremos durante o trabalho que trata de trabalhadores de *call centers*, as reclamações relacionadas a problemas psicológicos e perseguições internas são as mais comuns. Sendo assim, essa repetição nos traz um alerta importante quanto a saúde mental desses trabalhadores, pois não são meras repetições sistemáticas. Essas constatações evidenciam a precariedade do setor e o desgaste psicológico decorrente do trabalho nesse setor.

⁴² Disponível no site JusBrasil. Acesso em 19 de abril de 2023.

No meu trabalho de conclusão de curso em História (2021), um depoimento de grande relevância e natureza denunciante destaca-se. Trata-se do relato de Derek (nome fictício), funcionário de uma das empresas de *call center* sediadas em Campina Grande:

[...] Na pausa você pisca o olho e tem que voltar a trabalhar. Os nossos punhos começam a doer de nos mantermos na mesma posição. A coluna também. O ambiente é repleto de luz, uma luminosidade agressiva todo santo dia. Chegamos na empresa felizes... e ao pisarmos na entrada nosso humor muda, ficamos, até o fim do expediente, cada vez mais irritados/as! Começamos e ficar de bom humor novamente quando vai dando a hora se sairmos. (...) Eis o resumo: 6h20min sentado/a, mexendo muitas vezes freneticamente em um computador, apenas suas mãos e seus olhos se movimentam enquanto seu corpo está paralisado e provavelmente numa posição incorreta... Metas a serem cumpridas, pressão da cadeia da hierarquia da empresa e quando seu setor faz algo produtivo é bloquear uma conta, contestar compras desconhecidas, abrir demandas para os setores internos. (Souto, 2021, p. 36-37).

O depoimento em questão trouxe à tona problemas graves e recorrentes, pelos quais podemos observar a complexidade e a gravidade do tema abordado na pesquisa a partir dos processos que foram citados, por exemplo. O relato corrobora com a importância de se estudar e buscar soluções para questões como essa, que afetam diretamente a vida e a saúde dos trabalhadores envolvidos.

No caso a seguir, a reclamante teve mais “sorte” na ação contra assédio moral, TRT-13 - RO: XXXXX20195130001 XXXXX-24.2019.5.13.0001, Data de Julgamento: 15/06/2021, 2ª Turma, Data de Publicação: 21/06/2021⁴³. Segue a ementa:

Comprovado que o autor foi vítima de assédio moral decorrente de condutas persecutórias da reclamada, ante as exigências direcionadas exclusivamente ao autor, ainda mais considerando diante da ciência de que este se encontrava em tratamento psiquiátrico, mantém-se a condenação da reclamada ao pagamento da indenização por assédio moral. Recurso provido em parte, apenas para excluir a condenação da reclamada na multa por embargos protelatórios. Comprovado que o ambiente laboral atuou como um gatilho para o adoecimento do trabalhador, ante o nexo de causalidade entre o assédio por ele sofrido e o seu quadro depressivo, configura-se a doença ocupacional. Em vista disso, reforma-se a sentença para deferir as indenizações por danos moral e material, sendo esta última destinada a arcar com as despesas do tratamento médico-psicológico do autor. Recurso provido em parte.

Como podemos observar, nem todas as ações trabalhistas de cunho de adoecimento e/ou assédio moral resultam em ação ganha. A reclamante citada acima conseguiu provar que seu adoecimento estava intrinsecamente relacionado ao processo laboral e condutas abusivas.

⁴³ Disponível no site JusBrasil. Acesso em 20 de abril de 2023.

No entanto, há muitas dificuldades em se provar em processo que você adoeceu por conta do trabalho. O artigo "O nexa causal entre o trabalho e o adoecimento: perspectivas e desafios para a saúde do trabalhador", de Lima e Soares (2014), publicado na *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, aborda a questão do nexa causal entre o trabalho e o adoecimento, destacando as perspectivas e desafios enfrentados na área da saúde do trabalhador. Algumas razões ao qual podemos destacar a dificuldade em se comprovar o adoecimento é que, em muitos casos, as doenças relacionadas ao trabalho se desenvolvem ao longo do tempo, tornando difícil identificar a causa específica do problema. Além disso, algumas doenças podem ser resultado da exposição a múltiplos fatores, incluindo fatores relacionados ao trabalho e fatores externos, o que torna difícil determinar a contribuição de cada um para o desenvolvimento da doença.

Outro fator que dificulta a comprovação de que uma doença foi causada pelo trabalho é que muitas empresas não registram adequadamente as condições de trabalho e não realizam avaliações de risco de forma adequada. Isso significa que não há registros confiáveis para demonstrar que os trabalhadores estavam expostos a riscos específicos no local de trabalho, o que torna mais difícil fazer uma conexão direta entre o trabalho e a doença.

Essa análise de doenças e condições de trabalho, contudo, pode ser ampliada para incluir a especificidade das experiências de trabalhadores LGBTQIAP+. Apesar das dificuldades gerais enfrentadas por todos os trabalhadores em *call centers*, pessoas LGBTQIAP+ muitas vezes enfrentam desafios adicionais, como discriminação, assédio e falta de apoio no ambiente de trabalho. Estudos indicam que trabalhadores LGBTQIAP+ estão mais suscetíveis a sofrer de problemas de saúde mental devido a essas formas de opressão e marginalização. Segundo Mello & Lima (2020, p. 240), "a vivência de discriminação no ambiente de trabalho pode contribuir significativamente para o desenvolvimento de quadros de ansiedade e depressão entre trabalhadores LGBTQIAP+". No contexto de *call centers*, a pressão constante, as metas rígidas e a falta de suporte adequado podem exacerbar esses problemas, criando um ambiente ainda mais tóxico e insalubre para esses indivíduos.

Relatos de trabalhadores LGBTQIAP+ em *call centers* frequentemente incluem experiências de homofobia, transfobia e outros tipos de discriminação que não apenas afetam sua produtividade e bem-estar, mas também sua saúde mental. Por exemplo, um trabalhador pode enfrentar comentários depreciativos, piadas de mau gosto ou ser excluído de atividades e oportunidades de crescimento. Além disso, a falta de políticas inclusivas e de apoio pode

tornar difícil para esses trabalhadores se sentirem seguros e valorizados em seu ambiente de trabalho.

Portanto, é crucial que estudos sobre as condições de trabalho em *call centers* não apenas considerem as experiências gerais de todos os trabalhadores, mas também incluam uma análise das experiências específicas de trabalhadores LGBTQIAP+. Isso permitirá uma compreensão mais abrangente dos desafios enfrentados por esses trabalhadores e a formulação de políticas e práticas mais inclusivas e de apoio, promovendo um ambiente de trabalho mais justo e saudável para todos. À medida que avançamos nesta pesquisa, exploraremos de maneira mais profunda como essas dinâmicas se manifestam nos contextos específicos das centrais de atendimento, buscando identificar tanto os impactos adversos quanto às estratégias de resiliência adotadas por esses profissionais. Além disso, a seguir serão apresentados depoimentos de pessoas LGBTQIAP+, oferecendo percepções sobre suas experiências e desafios no ambiente de trabalho de *call centers*.

3.4 Traçando o perfil dos trabalhadores e trabalhadoras

Após explorarmos diversas questões relacionadas às empresas objeto de estudo, torna-se evidente que há um perfil predominante de trabalhadores nestas organizações. É possível perceber que muitas pessoas são atraídas pela questão da formalidade que o emprego proporciona, o que pode representar uma alternativa para aqueles que buscam fugir de trabalhos domésticos ou informais, que não lhes garantem direitos trabalhistas.

Nesse sentido, é importante ressaltar que o segmento de empresas que oferecem empregos formais cresceu significativamente nos últimos anos, sobretudo na região Nordeste do país. Dentre os trabalhadores que ocupam essas vagas, observa-se uma predominância do público jovem, de 18 a 24 anos, principalmente, que vê no emprego uma oportunidade de ingressar no mercado de trabalho e adquirir experiência profissional.

Observemos a seguir alguns percentuais que nos dão um panorama geral do perfil de atendentes, levantados por Ana Carmen Navarro de Moraes e Roberto Vêras de Oliveira (2019) através de dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) do Ministério do Trabalho de 2016.

Tabela 2 – Percentuais de operadores de telemarketing em estabelecimentos com 1.000 ou mais empregados ativos, quanto a gênero, faixa etária, escolaridade e faixa de rendimento - Brasil, Nordeste e Paraíba (2016)

Percentuais	Brasil	Nordeste	Paraíba
Mulheres	72,6	71,7	71,6
Jovens de 18 a 24 anos	48,9	52,4	45,4
Ensino superior (completo e incompleto)	15,4	15,4	18,7
Rendimento entre 1 e 1,4 salários mínimos	66,8	74,7	93,2

FONTE: Moraes; Oliveira (2019)

A participação feminina no mercado de trabalho é quase idêntica entre o Brasil (72,6%), o Nordeste (71,7%) e a Paraíba (71,6%). Esse dado sugere uma uniformidade na representação feminina no mercado de trabalho, independentemente das diferenças regionais. O percentual de jovens empregados na Paraíba (45,4%) é menor do que a média nacional (48,9%) e a média do Nordeste (52,4%). Isso pode refletir uma dificuldade maior para os jovens da Paraíba em entrar no mercado de trabalho, possivelmente devido a questões estruturais e econômicas específicas da região. O percentual de trabalhadores com ensino superior (completo e incompleto) é ligeiramente superior na Paraíba (18,7%) em comparação com a média do Brasil e do Nordeste (15,4%). Isso pode indicar um nível relativamente mais alto de educação superior na Paraíba, o que é um fator positivo para o desenvolvimento de um mercado de trabalho qualificado.

Dentre os aspectos que chamam a atenção destaca-se o rendimento. A Paraíba apresenta o maior percentual de trabalhadores recebendo entre 1 e 1,4 salários mínimos (93,2%), comparado à média nacional (66,8%) e à média do Nordeste (74,7%). Esse dado revela uma realidade econômica onde uma grande parte da população da Paraíba está empregada em ocupações que oferecem rendimentos relativamente baixos.

Para fornecer uma visão mais atualizada, apresentamos os dados mais recentes do RAIS referentes ao ano de 2021 para a cidade de Campina Grande. Esses dados oferecem um panorama detalhado das condições de trabalho e emprego na cidade, permitindo uma melhor análise das tendências recentes e das mudanças ocorridas no mercado de trabalho local. Ao

final da apresentação dos dados de 2021, realizaremos uma análise comparativa para identificar as principais evoluções e continuidades em relação aos dados de 2016.

Tabela 3 - Número de empregos formais por atividade na cidade de Campina Grande em 31 de dezembro de 2021.

Total das Atividades			
IBGE Setor	Masculino	Feminino	Total
EXTR MINERAL	150	13	163
IND TRANSF	15.492	3.452	18.944
SERV IND UP	886	137	1.023
CONSTR CIVIL	3.736	483	4.219
COMÉRCIO	12.764	7.981	20.745
SERVIÇOS	24.693	26.786	51.479
ADM PÚBLICA	330	14.771	15.101
AGROPECUÁRIA	155	22	177
Total	58.206	53.645	111.851

FONTE: RAIS/MTPS.

Campina Grande apresenta uma significativa concentração de empregos formais no setor de serviços (51.479), seguido pelo comércio (20.745). A administração pública tem um número expressivo de empregos femininos (14.771), destacando uma predominância feminina nesta área em comparação com outras atividades.⁰

Tabela 4 - Número de empregos formais por faixa etária na cidade de Campina Grande em 31 de dezembro de 2021.

Faixas Etárias			
Faixa Etária	Masculino	Feminino	Total
10 a 13 anos	1	0	1
14 a 17 anos	92	57	149
18 a 24 anos	9.506	7.352	16.858

25 a 29 anos	9.527	7.401	16.928
30 a 39 anos	17.933	15.757	33.690
40 a 49 anos	12.413	12.373	24.786
50 a 64 anos	7.943	9.701	17.644
Acima de 65 anos	791	1.004	1.795
Total	58.206	53.645	111.851

FONTE: RAIS/MTPS.

A faixa etária predominante no mercado de trabalho em Campina Grande é de 30 a 39 anos, que representa a maior parte dos empregos formais. A menor participação é de trabalhadores abaixo de 18 anos, refletindo as limitações legais e práticas para essa faixa etária no mercado de trabalho.

Tabela 5 - Número de empregos formais por ocupações na cidade de Campina Grande em 31 de dezembro de 2021.

Ocupações com Maiores Estoques			
Ocupação	Masculino	Feminino	Total
AUXILIAR DE ESCRITÓRIO EM GERAL	1.300	6.177	7.477
OPERADOR DE TELEMARKETING ATIVO E RECEPTIVO	2.288	4.748	7.036
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	1.468	4.283	5.751
FAXINEIRO	2.086	2.595	4.681
VENDEDOR DE COMERCIO VAREJISTA	1.948	2.495	4.443

FONTE: RAIS/MTPS.

As ocupações de auxiliar de escritório em geral e operador de *telemarketing* são as mais prevalentes, com um número considerável de empregos femininos, refletindo uma concentração de mulheres em funções administrativas e de atendimento. A presença significativa de operadores de *telemarketing* e assistentes administrativos destaca a importância desses papéis no mercado de trabalho local.

Tabela 6 - Número de empregos formais por remuneração na cidade de Campina Grande em 31 de dezembro de 2021.

Ocupações com Maiores Estoques			
Ocupação	Remuneração Média Masculino	Remuneração Média Feminino	Remuneração Média Total
AUXILIAR DE ESCRITÓRIO EM GERAL	2.404,30	1.672,98	1.798,61
OPERADOR DE TELEMARKETING ATIVO E RECEPTIVO	1.420,48	1.400,49	1.407,01
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	3.320,34	2.532,46	2.731,48
FAXINEIRO	1.202,65	1.173,98	1.186,87
VENDEDOR DE COMERCIO VAREJISTA	1.840,83	1.468,62	1.632,15

FONTE: RAIS/MTPS.

O assistente administrativo tem o maior salário médio, com uma diferença substancial entre os rendimentos masculinos e femininos, o que pode refletir a desvalorização das ocupações predominantemente femininas em comparação com funções masculinas. As menores remunerações são observadas para operadores de *telemarketing* e faxineiros, indicando uma possível concentração de empregos de menor remuneração em setores de serviços e funções operacionais.

Embora os dados específicos de Campina Grande não sejam diretamente comparáveis aos percentuais gerais de 2016, a predominância de empregos em setores como "Auxiliar de Escritório em Geral" e "Operador de *Telemarketing*" sugere uma continuidade de baixos rendimentos em comparação com outras regiões.

O uso dos formulários do *Google* como ferramenta de coleta de dados na presente pesquisa é metodologicamente fundamentado pela sua capacidade de oferecer uma abordagem sistemática e acessível para a coleta de informações empíricas.

Os dados provenientes de formulário do Google aplicado em 2021, como parte do meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), são metodologicamente relevantes para esta dissertação. Com respostas de 46 trabalhadores de Campina Grande, esses dados oferecem uma visão atualizada e detalhada das condições de trabalho no setor de *call centers*. A análise quantitativa das respostas permite identificar tendências e padrões específicos, enquanto o foco localizado enriquece a compreensão das particularidades regionais. Integrados aos dados de processos judiciais, esses resultados fornecem uma base empírica robusta para uma análise mais completa e fundamentada das questões enfrentadas pelos trabalhadores. Seguem os dados:

Tabela 7 – Percentuais de atendentes em atividade, quanto ao total de respostas, faixa etária, escolaridade e gênero – Campina Grande (2021).

Percentuais	AeC	Orbitall
Total de atendentes que responderam	48,9	51,1
Jovens de 18 a 24 anos	59,1	82,6
Ensino superior (completo e incompleto)	59,1	87,0
Mulheres	59,1	82,6

Fonte: Souto (2021).

Observa-se que há diferenças entre o público que trabalha na AeC e na Orbitall. Na última, por exemplo, nota-se uma predominância de pessoas jovens e com níveis de escolaridade mais elevados, bem como uma maior representatividade feminina. É importante mencionar que, embora ambas as empresas exijam formação superior completa ou em andamento para algumas funções de atendente, essa exigência não é uma regra absoluta,

sendo que em alguns casos pessoas com ensino médio podem ser admitidas para a mesma função.

No caso da Orbitall, em seu início, em 2013, a empresa adotou uma estratégia de proximidade com as universidades locais para recrutar funcionários, o que pode explicar em parte a predominância de jovens e pessoas com maior escolaridade em seu quadro de funcionários. Por sua vez, a AeC, por ser uma empresa maior e mais estabelecida, tem um quadro de funcionários mais diversificado. É válido destacar que, em 2020, muitas operações da Orbitall foram transferidas para a AeC.

Por meio de um segundo formulário do *Google*, especificamente desenvolvido para esta dissertação, elaboramos um conjunto de perguntas direcionadas à comunidade LGBTQIAP+ dentro das empresas, com o intuito de construir um perfil mais abrangente e detalhado dessas identidades centrais para nossa pesquisa. O questionário, respondido por 40 atendentes em 2023, visa oferecer uma compreensão mais profunda das experiências e necessidades específicas dessa comunidade. As tabelas subsequentes foram elaboradas com base nas respostas obtidas, proporcionando uma análise mais detalhada dos trabalhadores LGBTQIAP+ no setor de *call centers*.

Tabela 8 – Percentuais de atendentes em atividade com relação à identificação de gênero (2023).

Percentuais	%
Masculino	47,4
Feminino	44,7
Pessoa não-binária	5,3
Outro	2,6

FONTE: Traçando o perfil dos trabalhadores de *Call Center* de Campina Grande a partir do Gênero e Sexualidade. *Google Forms*: 2023. (Dados gerados pelo próprio autor).

A presença de atendentes do gênero masculino é significativa, representando quase a metade da força de trabalho em *call centers*. Isso reflete uma distribuição relativamente equilibrada entre os gêneros, embora o masculino ainda seja ligeiramente mais predominante. A porcentagem de atendentes femininas é também expressiva, quase igual ao percentual de atendentes masculinos. Esta distribuição sugere um setor onde há uma participação equitativa de gênero, mas ainda com uma ligeira predominância masculina.

A inclusão de atendentes não-binários representa um avanço na diversidade de gênero dentro do setor. Apesar de ser uma pequena porcentagem em comparação com os gêneros masculino e feminino, a presença de pessoas não-binárias indica um esforço em direção à inclusão e reconhecimento de identidades de gênero não tradicionais. A categoria "Outro" representa uma parcela menor dos atendentes, mas ainda relevante para a compreensão completa da diversidade no setor. Esse grupo pode incluir pessoas que não se identificam com as categorias padrão de gênero ou preferem não especificar.

Tabela 9 – Percentuais de atendentes em atividade com relação à sexualidade (2023).

Percentuais	%
Heterossexual	5,3
Homossexual	50,0
Bissexual	34,2
Assexual	0,0
Pansexual	7,9
Outro	2,6

FONTE: Traçando o perfil dos trabalhadores de *Call Center* de Campina Grande a partir do Gênero e Sexualidade. *Google Forms*: 2023. (Dados gerados pelo próprio autor).

A baixa porcentagem de heterossexuais é notável, especialmente considerando que a pesquisa é direcionada a pessoas LGBTQIAP+. A metade significativa dos atendentes que se identificam como homossexuais reflete um aspecto importante da diversidade sexual dentro do setor. A proporção considerável de atendentes bissexuais também é relevante. A ausência de atendentes assexuais na amostra é uma lacuna significativa, considerando que a pesquisa é voltada para a comunidade LGBT. Isso pode indicar uma falta de visibilidade e inclusão para pessoas assexuais. A ausência de dados pode sugerir que essa identidade sexual é menos reconhecida ou representada dentro do setor. A presença de 7,9% de atendentes pansexuais sugere uma inclusão parcial, mas visível, de pessoas pansexuais. A categoria "Outro" reflete uma pequena, mas importante, parte da amostra que não se encaixa nas categorias tradicionais.

Tabela 10 – Percentuais de atendentes em atividade com relação a experiências relacionadas a identidade de gênero e sexualidade e sua identificação dentro da comunidade LGBTQIAP+ (2023).

Percentuais	%
Lésbicas	15,8
Gays	31,6
Bissexuais	34,2
Transgêneros/Transexuais	5,3
Queer/Questionando	0,0
Intersexo	0,0
Assexuais	0,0
Pansexuais	7,9
Outros (+)	5,3

FONTE: Traçando o perfil dos trabalhadores de *Call Center* de Campina Grande a partir do Gênero e Sexualidade. *Google Forms*: 2023. (Dados gerados pelo próprio autor).

A análise dos percentuais indica uma diversidade significativa de identidades dentro do setor, com uma presença destacada de gays, bissexuais e lésbicas. No entanto, a ausência de representatividade para identidades como *queer*, intersexo e assexuais sugere a necessidade de maiores esforços para promover a inclusão e a visibilidade de todas as identidades dentro da comunidade LGBTQIAP+. A baixa porcentagem de atendentes transgêneros, *queer*, intersexuais e assexuais pode apontar para a necessidade de políticas e práticas mais robustas para garantir a inclusão e o apoio para essas identidades.

Tabela 11 – Percentuais de atendentes em atividade quanto à faixa etária (2023).

Percentuais	%
18 a 24 anos	42,1
25 a 34 anos	52,6
35 a 44 anos	5,3

45 anos ou mais	0,0
-----------------	-----

FONTE: Traçando o perfil dos trabalhadores de *Call Center* de Campina Grande a partir do Gênero e Sexualidade. *Google Forms*: 2023. (Dados gerados pelo próprio autor).

Quando comparamos esses dados de 2023 com os dados mais amplos de 2016 (Tabela 1), observamos uma diferença significativa na faixa etária dos trabalhadores. Em 2016, os dados abrangiam a Paraíba, o Nordeste e o Brasil, e ofereciam uma visão mais geral das tendências de faixa etária no mercado de trabalho formal. A concentração de trabalhadores jovens (18 a 24 anos) e a predominância da faixa etária de 25 a 34 anos em 2023 destacam uma mudança em relação aos dados anteriores, que podem ter mostrado uma distribuição etária mais ampla e equilibrada. Essa alteração pode refletir mudanças nas dinâmicas do setor de *call centers*, como a maior atratividade do trabalho para trabalhadores mais jovens e uma possível menor retenção de trabalhadores mais experientes.

A ausência de trabalhadores com 45 anos ou mais pode indicar uma falta de oportunidades ou barreiras para a inclusão de trabalhadores mais velhos. Promover a diversidade etária e desenvolver estratégias para incluir trabalhadores de todas as idades pode ser crucial para garantir um ambiente de trabalho mais inclusivo e experiente.

Tabela 12 – Percentuais de atendentes em atividade quanto à auto identificação étnico/racial (2023).

Percentuais	%
Branços	42,1
Negros	26,3
Pardos	28,9
Amarelos	2,6
Indígenas	0,0
Outras	0,0

FONTE: Traçando o perfil dos trabalhadores de *Call Center* de Campina Grande a partir do Gênero e Sexualidade. *Google Forms*: 2023. (Dados gerados pelo próprio autor).

Com 55,2% dos atendentes se identificando como negros ou pardos, há uma representação considerável desses grupos no setor. Embora a representação de negros e

pardos seja considerável, é fundamental avaliar se eles enfrentam as mesmas condições de trabalho e oportunidades de carreira que os trabalhadores brancos. No setor de *call centers*, que é tradicionalmente associado a baixos salários e condições de trabalho desafiadoras, pode haver uma inclusão visível de grupos historicamente marginalizados.

No próximo tópico do capítulo, abordaremos as entrevistas realizadas com os depoentes selecionados. Ao trazer os depoimentos orais para encerrar o capítulo, nosso objetivo é estabelecer conexões entre as falas dos entrevistados e as temáticas abordadas anteriormente. Essas entrevistas serão uma oportunidade de ouvir diretamente as experiências e perspectivas dos participantes, buscando enriquecer o trabalho e contribuir para uma abordagem mais abrangente da classe trabalhadora no contexto estudado.

3.5 Vivências no Atendimento: A Narrativa dos Trabalhadores

No cenário contemporâneo de transformações econômicas, a chegada dos *call centers* em Campina Grande não apenas alterou a paisagem urbana, mas também influenciou profundamente a dinâmica social e laboral da comunidade. Esta parte do capítulo dedica-se a explorar uma faceta singular dessa transformação, através das experiências e vozes dos trabalhadores LGBTQIAP+ que aceitaram compartilhar suas histórias. Ao destacar o ambiente específico dos *call centers*, buscamos não apenas compreender as implicações econômicas, mas também mergulhar nas vivências individuais, muitas vezes marcadas por desafios, conquistas e, por vezes, resistências silenciosas.

A escolha pela abordagem da história oral surge como uma ferramenta essencial para capturar as nuances das experiências desses funcionários. Segundo Ecléa Bosi, "a história oral [...] é uma forma de recuperar e reconstruir a memória e a identidade" (BOSI, 1979, p. 15). Ao trazer à tona relatos pessoais, esta pesquisa visa ouvir a voz daqueles que, muitas vezes, são marginalizados em discussões sobre o impacto do trabalho nas comunidades LGBTQIAP+.

Além disso, buscaremos examinar como esses funcionários LGBTQIAP+ se percebem no ambiente de trabalho, investigando se sentem discriminação e analisando a percepção sobre a acolhida de suas identidades dentro da empresa. Daniela Gleizer, em sua obra sobre história oral, destaca que "as entrevistas permitem captar a voz dos que muitas vezes não têm voz na história oficial" (Gleizer, 2003, p. 45), enfatizando a importância de documentar relatos de trabalhadores para reconstruir não apenas suas experiências laborais, mas também os impactos sociais e econômicos dessas vivências ao longo do tempo.

Um aspecto adicional da investigação será a reflexão sobre a possível mercantilização de suas identidades no contexto do capitalismo, compreendendo como esses trabalhadores percebem a comercialização de suas identidades e se isso influencia sua relação com o trabalho e a empresa. Maria José de Souza, ao discutir a história oral, destaca que "a história oral desvela os processos sociais, culturais e políticos que moldam a experiência dos trabalhadores" (De Souza, 1998, p. 78), ressaltando a importância de incluir perspectivas subalternas nos estudos históricos para entender as complexas dinâmicas de poder no ambiente de trabalho. Carlos de Almeida Prado Bacellar (1992), ao discutir a experiência do CPDOC com história oral, exemplifica como instituições de pesquisa têm aplicado essa metodologia para documentar e analisar experiências de trabalho no contexto brasileiro.

O roteiro de entrevista adotado para este estudo foi elaborado com base em diversas perspectivas relevantes, buscando abordar a riqueza e complexidade das experiências desses trabalhadores nos *call centers* da cidade. O roteiro abrange diversos aspectos, desde dados pessoais e profissionais até a exploração da experiência das identidades no ambiente de trabalho, fornecendo um quadro geral das vivências dos trabalhadores LGBTQIAP+ nos *call centers* de Campina Grande. É importante destacar que os nomes dos entrevistados serão substituídos por pseudônimos para garantir a confidencialidade e a privacidade dos participantes. Foram entrevistadas quatro pessoas, cujas narrativas proporcionam uma base que, apesar de não ser volumosa, considero minimamente suficiente para compreender algumas das dinâmicas discutidas neste estudo.

Ao questionar sobre a invisibilidade das identidades, o roteiro busca compreender a presença ou ausência de representação LGBTQIAP+ nos *sites* de atendimento, assim como a percepção dos entrevistados sobre a visibilidade de suas identidades no contexto profissional. Além disso, a abordagem contempla uma análise do impacto do capitalismo sobre essas identidades, explorando como o sistema econômico influencia as vivências desses trabalhadores, incluindo a possível mercantilização de suas identidades.

A mitigação de direitos é outro ponto de destaque, questão sobre a qual os entrevistados foram convidados a compartilhar suas experiências relacionadas à discriminação ou falta de inclusão, e como enfrentam tais situações. A resiliência também é um elemento central, abordando as estratégias adotadas por esses trabalhadores para enfrentar desafios no ambiente de trabalho.

Por fim, o roteiro busca capturar as perspectivas para o futuro, permitindo que os entrevistados compartilhem suas aspirações e visões tanto no âmbito profissional quanto pessoal. Essa abordagem visa fornecer uma compreensão das experiências desses trabalhadores, contribuindo para uma análise do impacto dos *call centers* na comunidade LGBTQIAP+. É importante notar que, devido ao número limitado de entrevistas e à extensão do estudo, a análise deve ser considerada como uma contribuição inicial para o entendimento das dinâmicas em questão, e não como uma conclusão definitiva.

João Paulo, 23 anos, do gênero masculino e pansexual, compartilhou suas vivências durante os 2 anos e 8 meses em que esteve em uma empresa de *call center* localizada em Campina Grande. Ao ser solicitado para contextualizar sobre o ambiente de trabalho e a cultura da empresa, ele proporcionou uma visão única de suas experiências.

Em suas palavras:

Quando comecei a trabalhar foi no período de pandemia [de covid-19], então por ruim que fosse era um tempo no qual me ocupava, e tirava um pouco das preocupações pandêmica, quando o período do fim de pandemia estava acontecendo a empresa ficou cheia de atendentes que estavam de *home* e voltaram para empresa. Nesse tempo contrai a covid, ao longo do tempo me aproximei de pessoas que conheci quando entrei na empresa, e eram elas que me ajudavam, na verdade ajudávamos uns aos outros a suportar o estresse, pressão que era colocado sobre nós, ou até mesmo a correria que era tentar almoçar em 20 minutos de intervalo. Uma amiga que fazia parte desse grupo cometeu suicídio, e foi a pior experiência que me ocorreu, até mesmo pelo fato que a empresa teve sua culpa nisso. Mas, enfim, foram meses bem difíceis nessa empresa, mas a necessidade era maior.

Inicialmente, João Paulo destaca a ocupação proporcionada pelo trabalho durante a pandemia como uma forma de alívio temporário das preocupações globais. Esse ponto reflete a importância do emprego como âncora em meio à incerteza generalizada em que a população vivia nessa época.

A mudança no ambiente de trabalho, durante a transição do *home office* para o retorno presencial, revela a dinâmica fluida e impactante das decisões organizacionais sobre a experiência individual dos funcionários. Essa transição nos mostra como as relações se tornaram ainda mais flexíveis e precárias, uma vez que essa modalidade de emprego, ao adentrar a porta da casa do trabalhador, traz dinâmicas ainda mais problemáticas, misturando os espaços.

A tragédia do suicídio de sua amiga é um momento de profunda angústia na fala de João Paulo. Sua afirmação de que a empresa teve culpa nesse desfecho levanta questões críticas sobre o papel das organizações na saúde mental de seus colaboradores. Essa acusação

sugere uma dimensão mais ampla sobre o impacto das práticas organizacionais na vida dos funcionários, especialmente em momentos de vulnerabilidade extrema. Como evidenciamos ao longo do trabalho, a questão da saúde mental é a maior das queixas, tanto no boca-a-boca, quanto nos processos judiciais analisados, e no próprio referencial teórico que abordamos até aqui.

Vinicius, 21 anos, gay, 1 ano e 9 meses de empresa:

O ambiente, em geral, envolve muitas cobranças tornando-o extremamente desgastante. Além desse fator, temos que lidar com demandas para além da nossa função, que envolve a convivência com os demais funcionários. Outro ponto que torna o ambiente ainda mais inóspito é a falta de preparo da gestão para lidar com as questões dos seus operadores, principalmente se tratando de pessoas da comunidade.

O comentário ressalta a sobrecarga de responsabilidades dos atendentes, que muitas vezes são exigidos a lidar com tarefas adicionais. Além disso, a falta de preparo da gestão para lidar com as questões dos operadores é apontada como um fator que contribui para tornar o ambiente ainda mais difícil.

A falta de preparo da gestão para lidar com as questões específicas dos operadores, sobretudo dos trabalhadores LGBTQIAP+, revela um problema significativo nos ambientes de *call centers*. Este aspecto não apenas expõe a fragilidade das estruturas organizacionais em lidar com a diversidade, mas também ressalta a necessidade urgente de políticas inclusivas e sensíveis às questões de gênero e sexualidade. Teoricamente, essa deficiência pode ser compreendida à luz dos estudos sobre gestão da diversidade, os quais enfatizam a importância de práticas organizacionais que não apenas reconheçam, mas também valorizem as diferenças individuais. No entanto, críticas surgem quando se observa a persistência de ambientes corporativos que perpetuam normas heteronormativas e cisnormativas, marginalizando trabalhadores LGBTQIAP+.

Essas normas são pressupostos culturais e sociais que assumem a heterossexualidade e a cisgêneros como a norma padrão, frequentemente invisibilizando e desconsiderando as identidades e experiências diversas da comunidade LGBTQIAP+. Ambientes de trabalho que perpetuam essas normas podem criar condições que não apenas desvalorizam a presença e as contribuições de funcionários LGBTQIAP+, mas também podem levar a práticas discriminatórias, exclusão e falta de apoio adequado. Por exemplo, políticas de empresa, linguagem e comportamentos cotidianos que não reconhecem ou respeitam a diversidade de gênero e sexualidade podem contribuir para um ambiente de trabalho hostil ou indiferente.

Isso não apenas prejudica o bem-estar dos trabalhadores LGBTQIAP+, mas também pode impactar negativamente sua produtividade e satisfação no trabalho.

A falta de preparo da gestão pode ser associada à ausência de treinamentos adequados sobre diversidade e inclusão, essenciais para capacitar líderes a lidar com questões sensíveis e complexas que afetam os trabalhadores LGBTQIAP+. Estudos mostram que a falta de políticas inclusivas não apenas contribui para um clima organizacional hostil, mas também impacta negativamente o bem-estar psicológico e a produtividade desses profissionais. Além disso, a gestão inadequada das questões de identidade de gênero e sexualidade pode resultar em discriminação velada, exclusão social e até mesmo assédio moral no local de trabalho.

A forma de discriminação velada ocorre de maneira indireta e muitas vezes não é imediatamente reconhecida como tal. Pode se manifestar em práticas como a falta de reconhecimento de identidades não-binárias, a utilização de linguagem inclusiva inadequada, ou a exclusão de funcionários LGBTQIAP+ de eventos ou oportunidades profissionais. A discriminação velada pode ser tão prejudicial quanto a discriminação explícita, pois cria um ambiente de trabalho que é, de forma sutil, hostil ou indiferente à diversidade.

A exclusão social no local de trabalho refere-se ao afastamento de indivíduos de grupos e atividades sociais importantes, o que pode resultar em um sentimento de isolamento. Funcionários LGBTQIAP+ podem se sentir excluídos de redes sociais e oportunidades de avanço profissional se as práticas de inclusão não forem adequadamente implementadas. Essa exclusão pode ocorrer através da falta de representação nas tomadas de decisões ou da ausência de suporte e redes de apoio adequadas, levando a um impacto negativo na moral e no engajamento dos funcionários.

O assédio moral, ou *bullying* no local de trabalho, pode assumir muitas formas e pode ser particularmente prejudicial para funcionários que não se conformam com as normas heteronormativas e cisnormativas. Exemplos de assédio moral incluem comentários desrespeitosos sobre a identidade de gênero ou orientação sexual, a exposição a piadas ofensivas ou a minimização das experiências e contribuições desses trabalhadores. O assédio moral pode criar um ambiente de trabalho tóxico, onde os funcionários se sentem desvalorizados e ameaçados, afetando gravemente sua saúde mental e desempenho profissional.

Portanto, é crucial que as empresas adotem uma abordagem proativa na implementação de políticas de diversidade que não se limitem apenas à conformidade legal,

mas que efetivamente promovam um ambiente de trabalho inclusivo e acolhedor para todos os seus colaboradores. Isso envolve desde a revisão das políticas de recrutamento e seleção até a implementação de programas de treinamento contínuo para gestores e equipes, visando sensibilizar e educar sobre as diferentes identidades de gênero e sexualidade. Somente assim será possível construir ambientes de trabalho verdadeiramente equitativos, onde todos os trabalhadores, independentemente de sua orientação sexual ou identidade de gênero, sintam-se respeitados, valorizados e capazes de contribuir plenamente para o sucesso da organização.

Quando questionado sobre sua experiência de identidade LGBTQIAP+ no ambiente de trabalho, João Paulo compartilha o seguinte:

Já houve situações na qual senti que o meu supervisor estava com interesse em mim, e por não corresponder ao interesse ele me tratava diferente e às vezes de forma ríspida. Também ocorreu de ouvir conversas homofóbicas de outros operadores, não a minha pessoa, mas a um novato que tinha entrado na empresa, por ser bem afeminado, outras pessoas o tratava mal ou não ajudava quando ele precisava.

A situação relatada não apenas destaca a importância de uma liderança sensível e imparcial, mas também enfatiza a necessidade de conscientização e educação sobre diversidade e inclusão dentro da empresa. O depoimento revela a complexidade do ambiente de trabalho para pessoas LGBTQIAP+ e destaca dois pontos críticos: o assédio por parte de superiores hierárquicos e a homofobia entre colegas de trabalho. A questão do assédio por parte de um supervisor LGBTQIAP+ a um funcionário LGBTQIAP+ adiciona uma camada adicional de complexidade, indicando que a orientação sexual compartilhada não elimina as dinâmicas de poder e abuso no ambiente de trabalho.

Valber Igor, 24 anos, homem cis, bissexual, 3 anos de empresa, comenta se já sentiu sua identidade desrespeitada:

Sim, com piadas e comentários problemáticos. Existe um canal para que esse tipo de atitude seja denunciada, mas não é eficaz. As denúncias demoram a ser atendidas, o procedimento é dificultoso e é pouco provável que tenha uma solução. No tocante a sexualidade eu me sinto a maioria do tempo encurralado e reprimido, com comentários abertamente homofóbicos, outros disfarçados.

Quando questionado sobre atitudes e ações tomadas pela empresa, Valber diz que “até então só presencie *banners on-line* e, no momento de integração, apresentando o canal de denúncia e mencionando que a empresa não tolera tais atitudes preconceituosas”.

Já para Vinicius, não há informações ou políticas claras sobre o tema:

Não existe nenhuma política de diversidade e inclusão na empresa. Na verdade, não que eu tenha conhecimento o que já responde o fato de que se caso exista alguma política ela não está bem implementada. O máximo que ocorre são algumas mensagens enviadas pela plataforma de acesso comum a todos os funcionários, enfatizando a questão do respeito e que discriminação por orientação sexual é crime, mas isso nada impede que ocorram casos do tipo.

As mensagens genéricas podem ser percebidas como simples formalidades ou "ações de relações públicas" por parte da empresa, em vez de um compromisso genuíno com a promoção de uma cultura organizacional inclusiva, sem ações concretas e políticas específicas voltadas para a proteção e apoio a esses trabalhadores.

Ainda temos a discriminação descrita que refletem a intolerância generalizada em relação à diversidade de expressões de gênero e orientações sexuais que não se alinham aos estereótipos tradicionalmente associados à masculinidade. Em particular, as pessoas mais afeminadas, ao desafiarem essas normas, tornam-se alvos de julgamentos, hostilidades e, como evidenciado no relato de um dos entrevistados, de tratamento injusto no ambiente de trabalho.

Na maioria dos casos de preconceito e discriminação contra a população LGBTQIAP+ no mercado de trabalho, a impunidade desempenha um papel significativo, conforme indicado pelo estudo de Pérez Álvarez *et al* (2013). Em muitas dessas instâncias, a negligência, expressa como omissão por parte das autoridades e chefias dos órgãos de trabalho, em relação às ações de violência perpetradas contra esses sujeitos, emerge como um fator preponderante o não querer se envolver, ou a reafirmação do preconceito existente também na omissão de tomadas de providências cabíveis, que busquem combater tal problemática reforça uma ação de revitimização dos sujeitos ao mesmo tempo que (in)visibiliza a homofobia, trazendo a impunidade para o arsenal laboral e potencializando os sujeitos autores da situação de violência homofóbica.

Diante dos relatos, observa-se a manifestação de um preconceito sutil e não declarado dentro dessas instituições. A narrativa evidencia a presença de situações em que informações sobre episódios discriminatórios são conhecidas por alguns, mas permanecem, de maneira deliberada ou não, “ocultas” nos bastidores da organização.

Quando questionado de que forma o sistema capitalista influencia a experiência das pessoas LGBTQIAP+ no ambiente de *call center*, a resposta de João Paulo foi a seguinte:

Tendo em vista que a população LGBTQIAP+ busca sair do ambiente familiar por não se sentirem acolhidos, faz com que o *call center* seja a única opção, devido a carga horária e a universidade. Então desde cedo somos direcionados e buscamos

essa tão sonhada "estabilidade financeira", se submetendo a situações de estresse, humilhação, cansaço e sobrecarga, e tantas outras situações.

De fato, as pessoas que enfrentam a “saída do armário” acabam tendo a necessidade de se sustentar bem mais cedo, como forma inclusive de viver sua sexualidade de forma livre e longe do preconceito da família. Mas muitos não acabam em um emprego formal, como é o caso da maioria das pessoas que não estão dentro de um padrão de imagem heterossexual, a exemplo temos o caso das pessoas transsexuais/travestis. O fato de algumas pessoas não se encaixarem e nem buscarem se ajustar ao que a matriz heterossexual binária de gênero constitui como normal, faz com que eles sejam mais sujeitos a atos de violência interpessoal, pois passam a ser considerados e vistos como não humanos (BUTLER, 2010). Para essas pessoas, a invisibilidade é algo impossível. Por constituírem um gênero específico, sua forma de existir marca o corpo e não possibilita ocultação e invisibilidade. Portanto, a busca por um trabalho formal é bem mais difícil para essas pessoas.

Sobre o assunto, João comenta: “Na empresa em que trabalhei havia um número grande de gays e lésbicas (em sua maioria negras), porém quando se trata de pessoas trans e travestis não chegava a ter 10 pessoas, pelo menos de acordo com o que eu via ou sabia”.

Diante do que foi dito, não podemos deixar de destacar a predominância de gays em mais postos de trabalho, pois o homem gay cisgênero tem oportunidade de viver sua sexualidade de forma muito mais "livre" do que outros grupos minoritários, como pessoas trans e até mesmo lésbicas. Essa liberdade relativa reflete-se não apenas na esfera pessoal, mas também nas oportunidades profissionais e sociais que homens gays muitas vezes têm acesso. A hegemonia dentro do movimento LGBTQIAP+ surge não como algo planejado, mas como resultado das condições mais favoráveis que permitem aos homens gays moldar as demandas, linguagens e estratégias do movimento:

Não que a constituição de uma “hegemonia gay” dentro do movimento, presente em todos os países onde surgiram essas experiências, fosse algo calculado. Antes, uma mesma categoria expressava práticas e identidades muito diferentes. Mas, ao mesmo tempo que abriram as portas para a luta da diversidade de identidades e vivências sexuais e de gênero, os homens gays monopolizaram a construção das demandas, linguagens, estratégias do movimento, por justamente terem maior possibilidade de trabalhar, estudar, construir espaços de sociabilidade e organizar-se politicamente (Nogueira; Pereira; Toitio, 2021, p. 128).

No entanto, é importante reconhecer que essa dinâmica de poder, representação e inclusão dentro do movimento não obscurece a luta fundamentada em um sentido antipatriarcal.

Também contamos com a participação de Vitória, uma mulher cis de 22 anos, bissexual, com 2 anos e 11 meses de experiência na empresa. Seguindo a mesma questão levantada anteriormente a João sobre a presença da comunidade e a razão para um possível número maior de trabalhadores LGBTQIAP+ nessas empresas, a mesma comenta:

Sim, há mais pessoas da comunidade em empresas de *call center*. Creio que esse número se atribua a falta de oportunidade em outros locais, e em cidades pequenas as empresas de telemarketing são em massa, são os que mais empregam pois se instalaram fixamente nesses locais. 70% da empresa era constituída por funcionários LGBTQIAP+, porém não existia qualquer tipo de representação por parte da empresa. O trabalho, e o local do trabalho, sempre foi muito hierárquico, então dependendo do seu posto você teria que se submeter e se desumanizar o máximo pra poder agradar e suprir o que a empresa exigia.

Vitória destaca a predominância de trabalhadores LGBTQIAP+ em empresas de *call center*, atribuindo isso à falta de oportunidades em outros setores. Ela menciona que essas empresas se tornaram grandes empregadoras em cidades menores, mas critica a ausência de representação e a hierarquia rígida que pode levar à desumanização dos funcionários. Esse ponto de vista sugere que, apesar da presença significativa de pessoas LGBTQIAP+, a inclusão não se traduz necessariamente em um ambiente de trabalho acolhedor ou igualitário.

Sobre isso, Vinicius também comenta:

Se comparado a outras empresas, o *call center* apresenta mais pessoas da comunidade empregadas, o que não quer dizer que seja um ambiente agradável para os mesmos. As pessoas da comunidade LGBTQIAP+ não estão dispostas a uma gama de escolhas com relação ao mundo profissional, então escolhem entre as poucas oportunidades que lhe são dadas.

Vinicius reforça a ideia de que os *call centers* empregam mais pessoas LGBTQIAP+ em comparação com outras empresas, mas ressalta que isso não torna o ambiente de trabalho necessariamente agradável. Ele sublinha a falta de opções de emprego para a comunidade LGBTQIAP+, indicando que muitos acabam trabalhando em *call centers* por falta de alternativas, o que pode levar a uma aceitação de condições de trabalho subótimas.

Valber Igor, por sua vez, oferece uma perspectiva ligeiramente diferente:

Eu acho que *call center*, diferente de alguns outros espaços de trabalho, pode ser um ambiente menos crítico, mas ainda não seria o mais acolhedor. Acho que por ser um ambiente com maior número de mulheres, torna-se menos ameaçador (não é regra) e não é um trabalho de força braçal, onde normalmente existem muitos “machos” expressando machismo.

Valber Igor sugere que os *call centers* podem ser menos críticos em comparação com outros ambientes de trabalho, possivelmente devido à maior presença de mulheres, o que

poderia tornar o ambiente menos ameaçador. No entanto, ele reconhece que esses locais ainda não são os mais acolhedores, indicando que há espaço para melhorias na inclusão e acolhimento de trabalhadores LGBTQIAP+.

Analisando os três relatos, é possível perceber tanto convergências quanto divergências nas experiências dos entrevistados. Vitória e Vinicius concordam que a alta presença de trabalhadores LGBTQIAP+ em *call centers* está relacionada à falta de outras oportunidades de emprego, e ambos criticam a qualidade do ambiente de trabalho. No entanto, enquanto Vitória enfatiza a desumanização resultante da hierarquia rígida, Vinicius foca na falta de escolha e nas condições de trabalho não ideais.

Valber Igor oferece uma visão um pouco mais otimista, ao sugerir que os *call centers* podem ser menos ameaçadores devido à maior presença de mulheres, mas ele também reconhece que o ambiente ainda não é totalmente acolhedor. Esse contraste sugere que, embora os *call centers* possam oferecer alguma forma de inclusão em termos de emprego, ainda há desafios significativos relacionados à criação de um ambiente de trabalho verdadeiramente inclusivo e acolhedor para a comunidade LGBTQIAP+.

Essa reflexão evidencia a interseção entre gênero e ambiente de trabalho, sugerindo que a presença predominante de mulheres pode influenciar a dinâmica e a cultura do ambiente de trabalho de uma forma que reduz a incidência de comportamentos machistas.

Essa percepção de Valber Igor sobre o ambiente de *call center* como potencialmente menos crítico e mais acolhedor, especialmente devido à presença predominante de mulheres, ressoa com as ideias de Judith Butler (2010) sobre a performatividade de gênero e a construção social da identidade. Butler argumenta que o gênero não é uma característica inata, mas sim uma performance repetida e ritualizada que produz a ilusão de uma identidade estável e coerente.

No contexto dessas empresas, a predominância de mulheres pode influenciar as dinâmicas de gênero e tornar o ambiente menos dominado por atitudes machistas. Em um espaço onde há uma maior representação feminina, as normas tradicionais de gênero podem ser contestadas e reconfiguradas. A interação diária entre os trabalhadores, que inclui uma diversidade de identidades de gênero, pode criar oportunidades para desafiar e subverter as expectativas de comportamento associadas a masculinidades e feminilidades rígidas.

Por exemplo, Valber Igor sugere que, em um ambiente com mais mulheres, pode haver menos pressão para exibir comportamentos hipermasculinos que são comuns em

ambientes de trabalho mais tradicionalmente dominados por homens. Isso pode resultar em um ambiente percebido como menos ameaçador para trabalhadores LGBTQIAP+, que podem encontrar menos resistência e mais aceitação para suas identidades de gênero e expressões pessoais.

Portanto, a observação de Valber Igor sobre a natureza menos crítica do ambiente de *call center* pode ser entendida à luz das teorias de Butler sobre performatividade de gênero. As normas de gênero não são fixas, mas são continuamente criadas e recriadas através das interações sociais. Assim, um ambiente de trabalho mais inclusivo e menos dominado por normas masculinas tradicionais pode oferecer um espaço onde as identidades de gênero são vivenciadas de maneiras mais diversas e menos restritivas.

A autora também discute a ideia de que as normas de gênero são internalizadas e reproduzidas através de práticas cotidianas, o que pode influenciar as dinâmicas de poder e as relações interpessoais no local de trabalho. Portanto, a presença de mulheres em um ambiente como o *call center* pode desafiar as expectativas tradicionais de gênero e criar novas formas de interação e colaboração entre os trabalhadores. No entanto, é importante ressaltar que a análise de Butler também nos leva a questionar até que ponto a presença de mulheres em um ambiente de trabalho realmente transforma as normas de gênero ou se, em muitos casos, essas normas continuam a ser reforçadas de maneiras sutis e complexas.

Ao ser questionada sobre sua percepção acerca da relação entre a cooptação de símbolos e identidades LGBTQIAP+ por grandes empresas e suas possíveis influências para a comunidade, Vitória compartilha sua visão:

Quando as empresas colocam os símbolos que representam a comunidade chama mais atenção pro público, isso faz com que pessoas LGBTQIAP+ se interessem em entrar numa empresa (seja pra consumir ou ter uma oportunidade de emprego) que as representa.

Por um lado, a adoção de símbolos da comunidade pode ser vista como uma tentativa das empresas de capitalizar a crescente demanda por inclusão e diversidade, sem necessariamente promover mudanças substanciais em suas políticas internas ou em sua cultura organizacional. Essa superficialidade na representação pode resultar em uma forma de *pink money*, onde as empresas usam a comunidade como um mero recurso de *marketing*, sem um compromisso real com a igualdade e a justiça social.

Além disso, a associação da comunidade com marcas e empresas pode gerar debates sobre a mercantilização da identidade e a instrumentalização das lutas por direitos e

reconhecimento. A transformação das identidades LGBTQIAP+ em um produto comercializável pode reduzir a complexidade dessas experiências e perpetuar estereótipos prejudiciais, contribuindo para a sua banalização e despolitização.

É precisamente nesse ponto que reside o perigo. Reconhecemos que o acesso ao trabalho formal proporcionado pelas empresas a pessoas marginalizadas é algo preferível a ficar desempregado. Portanto, não desconsideramos esse aspecto, mas é crucial destacar as formas de opressão camufladas por políticas aparentemente benéficas. As empresas visam o lucro e, em um ambiente de trabalho onde não há interação direta com o cliente, elas recorrem a qualquer mão de obra disponível no mercado que tenha formação escolar completa.

Para Vinicius,

Em todo momento da história da humanidade, o capitalismo obrigou pessoas que fazem parte de grupos minoritários a se manterem às margens da sociedade, lugar esse que não contempla oportunidades de crescimento se tratando da vida profissional. Portanto, essas pessoas sempre tiveram que aceitar a pouca oportunidade que é dada e no ambiente de *call center* isso não é diferente, principalmente se partimos para observar que a maioria dos gestores das empresas, ou seja, todos aqueles em cargos de liderança, são majoritariamente pessoas cis-hétero.

Diante das questões enfrentadas pela comunidade nesse ambiente de trabalho, a resiliência se revela como um traço fundamental. Os quatro entrevistados compartilharam suas percepções sobre como esses indivíduos lidam com esses desafios, destacando a presença de iniciativas ou não de apoio mútuo e grupos de afinidade como estratégias de enfrentamento. A importância de se levantar esse questionamento se dá pelo fato de que podemos observar se há nesse âmbito uma esfera de união, onde essas pessoas em questão possuem a capacidade de compartilharem experiências e encontrarem apoio dentro da própria comunidade no ambiente de trabalho. Segundo Vitória: “Muitos são passivos em relação a isso, não se impõem para pedir, pelo menos, respeito.” Essa observação aponta para um sentimento de impotência e talvez um medo de represálias, indicando um ambiente onde os trabalhadores se sentem incapazes de reivindicar seus direitos básicos de respeito e dignidade.

Vinicius complementa essa visão ao explicar como os trabalhadores lidam com essas situações de maneira isolada:

As pessoas na maioria das vezes lidam com isso individualmente ou com uma rede de apoio pessoal, tendo em vista, que correlação a gestão da empresa ou até mesmo

dos seus colegas de trabalho, não se recebe esse acalento em meio às situações de assédio.

Essa falta de suporte institucional e colegial reflete uma lacuna significativa na estrutura de apoio dentro das empresas de *call center*, obrigando os trabalhadores a buscarem estratégias individuais de enfrentamento.

João adiciona uma perspectiva sobre a resiliência como uma necessidade, não uma escolha:

Todas as pessoas lgbtqiap+ que trabalham em empresa de *call center* tem a mesma fala e pensamento: "a necessidade é maior", então acredito que a resiliência não é uma opção, e sim uma necessidade para não se perder em todos os âmbitos diante das dificuldades que é trabalhar em *call center*. Por ser um ambiente que não para a nenhum momento, a necessidade de focar apenas em si e resolver os problemas acaba implicando no afastamento das pessoas lgbtqiap+, ao invés de fortalecer a comunidade.

A ideia de que "a necessidade é maior" sugere que a urgência das demandas do trabalho em *call center* pode resultar no afastamento das pessoas LGBTQIAP+ umas das outras, em vez de fortalecer a comunidade. Isso levanta questões sobre como a dinâmica do trabalho moderno pode desgastar os laços comunitários e a solidariedade entre os trabalhadores, especialmente aqueles que pertencem a grupos minoritários.

A menção como um espaço que "não para a nenhum momento" aponta para o impacto das estruturas de trabalho intensivas no bem-estar dos trabalhadores. Isso ressalta a necessidade de considerar não apenas os desafios específicos enfrentados pelos trabalhadores LGBTQIAP+, mas também o contexto mais amplo das condições de trabalho e suas implicações para a saúde física, mental e emocional dos trabalhadores, como vimos ao longo deste e dos capítulos anteriores.

Ao juntar essas três perspectivas, podemos ver um padrão de desafios enfrentados pelos trabalhadores LGBTQIAP+ nos *call centers*. Há uma clara falta de apoio institucional, como mencionado por Vinicius, que força os trabalhadores a lidarem com assédio e desrespeito de maneira isolada. Essa abordagem individualista é reforçada pela observação de Vitória sobre a passividade diante do desrespeito, sugerindo um ambiente onde reivindicar direitos pode ser visto como arriscado ou fútil.

Além disso, João destaca que a resiliência dos trabalhadores LGBTQIAP+ é uma necessidade vital para a sobrevivência profissional em um ambiente incessante e exigente como um *call center*. No entanto, essa resiliência também tem um custo, resultando no

afastamento dos indivíduos da comunidade LGBTQIAP+ uns dos outros, em vez de promover uma solidariedade e apoio mútuo mais fortes.

Vinicius enfatiza a necessidade de medidas que garantam a segurança e o respeito dentro do ambiente de trabalho:

Creio que primeiramente devem ser tomadas medidas que assegurem essas pessoas dentro do ambiente de trabalho. Se é dada a oportunidade a alguém, então esse direito deve ser assegurado de todas as formas. Não expor pessoas a comunidade a situações vexatórias e até mesmo preparando os gestares para lidar com questões que essas pessoas possam trazer ao mesmo. Para promover a diversidade é necessário antes solidificar as bases para que se promova o respeito. Não basta apenas dar a oportunidade, precisa-se respeitar, assegurar, compreender, saber sobre e dar a oportunidade de crescimento e reconhecimento no ambiente de trabalho.

Essa visão destaca a importância de um compromisso genuíno e contínuo com a inclusão, não se limitando apenas à contratação, mas também garantindo um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.

Vitória sugere a implementação de símbolos e comemorações que reconheçam e celebrem a identidade LGBTQIAP+: “Começar a colocar símbolos e identidades LGBTQIAP+. Comemorar datas importantes para a comunidade, como a comemoração do dia da mulher trans, de pessoas bissexuais, etc.” Essa proposta visa a visibilidade e o reconhecimento dentro do ambiente de trabalho, contribuindo para um senso de pertencimento e valorização das diversas identidades.

João Paulo reforça a necessidade de benefícios que respeitem a dignidade dos trabalhadores: “Oferecendo um trabalho digno, com direitos a um plano de saúde bom e que nos trate como seres humanos, disponibilizando psicólogos e psiquiatras especializados no ambiente de trabalho e de pessoas lgbtqiapn+.” Ele aponta para a importância de cuidados especializados e apoio à saúde mental, reconhecendo as necessidades específicas da comunidade LGBTQIAP+.

Valber Igor propõe ações mais específicas e direcionadas para a comunidade trans/travesti e não binária:

Abrir vagas específicas para a comunidade, especificamente trans/travesti e não binária, facilitar essa oportunidade por meio de capacitações, dar condições e assim como oportunidades para crescimento profissional e buscar trazer palestras sobre o tema, ações de divulgação e reforço no cumprimento da lei que pune discriminação.

Essa abordagem sugere a criação de oportunidades dedicadas e programas de desenvolvimento que ajudem a comunidade a crescer e prosperar no ambiente de trabalho.

Ao juntar essas perspectivas, é possível observar um consenso sobre a necessidade de medidas estruturais que vão além da simples contratação. A ênfase está na criação de um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, que reconheça e celebre a diversidade, forneça apoio adequado e promova o crescimento profissional dos trabalhadores LGBTQIAP+. Esses depoimentos sublinham que a verdadeira inclusão requer um esforço contínuo e multifacetado, envolvendo políticas, práticas e uma mudança cultural dentro das empresas.

As perspectivas de futuro no ambiente de trabalho, conforme destacadas pelos entrevistados, ressaltam a necessidade de garantir direitos, promover o respeito e preparar gestores para lidar com questões específicas enfrentadas pela comunidade. Os comentários dessas pessoas indicam o que pode parecer óbvio, mas ainda é distante da realidade. Questões como a visibilidade e celebração da diversidade LGBTQIAP+ no ambiente de trabalho por meio da inclusão de símbolos e comemoração de datas importantes, por exemplo, são medidas essenciais para criar um ambiente mais inclusivo, além da abertura de vagas específicas, capacitações e palestras sobre o tema. Da mesma forma, o fornecimento de benefícios como um plano de saúde abrangente, acesso a profissionais de saúde mental especializados, melhores condições de trabalho, jornada e salários é fundamental para garantir o bem-estar e o apoio necessário dentro do ambiente de trabalho.

A análise dos depoimentos de João Paulo, Vinicius, Valber Igor e Vitória revela uma realidade crítica e complexa enfrentada por pessoas LGBTQIAP+ nos *call centers* brasileiros. Essas experiências evidenciam desafios significativos, incluindo discriminação sistemática, a ausência de políticas de inclusão eficazes e os impactos adversos do ambiente laboral na saúde mental desses profissionais.

Para concluir este capítulo, serão apresentadas análises baseadas tanto nos depoimentos dos entrevistados quanto em estudos acadêmicos relevantes, a fim de oferecer uma análise mais robusta das questões enfrentadas pela comunidade LGBTQIAP+ nos *call centers*. Esta abordagem visa integrar as experiências vividas com teorias e pesquisas existentes, proporcionando uma compreensão mais abrangente e fundamentada dos desafios e possíveis soluções para promover um ambiente de trabalho mais inclusivo e equitativo.

- **Ambiente de Trabalho e Cultura Organizacional:**

Os depoimentos revelam um ambiente de trabalho frequentemente hostil e desrespeitoso para pessoas LGBTQIAP+ nos *call centers* brasileiros. Essa realidade destaca não apenas um problema de aceitação, mas também um desafio estrutural dentro das organizações para promover uma cultura inclusiva e respeitosa.

Vitória mencionou: “Muitos são passivos em relação a isso, não se impõem para pedir, pelo menos, respeito.” Vinicius complementou: “As pessoas na maioria das vezes lidam com isso individualmente ou com uma rede de apoio pessoal, tendo em vista, que correlação a gestão da empresa ou até mesmo dos seus colegas de trabalho, não se recebe esse acalento em meio às situações de assédio.” João Paulo reforçou: “Todas as pessoas LGBTQIAP+ que trabalham em empresa de *call center* têm a mesma fala e pensamento: 'a necessidade é maior', então acredito que a resiliência não é uma opção, e sim uma necessidade para não se perder em todos os âmbitos diante das dificuldades que é trabalhar em *call center*.”

No contexto brasileiro, a cultura organizacional frequentemente reflete normas e valores arraigados na sociedade, o que pode perpetuar a discriminação e o preconceito. Empresas que não adotam políticas explícitas de diversidade e inclusão correm o risco de alienar talentos qualificados e comprometer a coesão do ambiente de trabalho. Por outro lado, organizações que investem em treinamentos antidiscriminatórios, políticas inclusivas e espaços seguros para discussão e apoio tendem a colher benefícios tangíveis, como aumento da produtividade e retenção de talentos diversos (Silva & Mello, 2020).

A promoção de uma cultura organizacional inclusiva não é apenas uma questão de *compliance* ou imagem corporativa, mas uma estratégia essencial para fortalecer a reputação da empresa, melhorar a moral dos funcionários e construir um ambiente de trabalho sustentável e equitativo para todos os colaboradores. Além disso, é crucial destacar que a falta de inclusão no ambiente de trabalho não afeta apenas os trabalhadores LGBTQIAP+ individualmente, mas também a dinâmica organizacional como um todo.

- **Discriminação e Desrespeito à Identidade:**

A discriminação contra pessoas LGBTQIAP+ nos *call centers* brasileiros é uma barreira significativa que afeta não apenas o desempenho no trabalho, mas também a saúde mental e emocional dos indivíduos. Estudos como os de Silva *et al.* (2023) destacam que

esses profissionais enfrentam níveis alarmantes de preconceito e hostilidade, muitas vezes resultando em estresse crônico, ansiedade e baixa autoestima.

A teoria do estigma de Goffman (1963), lança luz sobre como o estigma internalizado afeta profundamente a percepção de si mesmo e a interação social. Esse estigma não só cria barreiras para o desenvolvimento profissional e a promoção no local de trabalho, mas também perpetua um ciclo de exclusão e marginalização. Vinicius observou: “As pessoas na maioria das vezes lidam com isso individualmente ou com uma rede de apoio pessoal, tendo em vista, que correlação a gestão da empresa ou até mesmo dos seus colegas de trabalho, não se recebe esse acalento em meio às situações de assédio.”

É crucial que as empresas reconheçam não apenas a diversidade como um valor, mas também implementem medidas concretas para combater a discriminação e promover um ambiente de trabalho inclusivo e acolhedor. Programas de sensibilização, políticas antidiscriminatórias claras e suporte psicológico são essenciais para mitigar os efeitos negativos da discriminação e promover o bem-estar integral dos funcionários LGBTQIAP+. Ao criar um ambiente onde todos os colaboradores se sintam valorizados e respeitados, as empresas não só fortalecem sua cultura organizacional, mas também contribuem para um ambiente de trabalho mais justo e equitativo.

Além disso, é importante ressaltar que a discriminação não se limita apenas a interações pessoais negativas, mas pode também se manifestar de forma sutil através de políticas e práticas organizacionais que excluem ou marginalizam indivíduos com base em sua orientação sexual ou identidade de gênero. Essas formas de discriminação estrutural podem ser tão prejudiciais quanto atos abertos de preconceito, afetando negativamente a autoestima, o desempenho no trabalho e a integração social dos trabalhadores LGBTQIAP+.

- **Políticas de Diversidade e Inclusão:**

A implementação de políticas efetivas de diversidade e inclusão é um componente fundamental para a transformação do ambiente corporativo brasileiro. A falta de políticas claras e abrangentes pode perpetuar um ambiente onde a discriminação persiste, minando a coesão da equipe e prejudicando o desempenho organizacional. Empresas que adotam políticas inclusivas não apenas se alinham com valores éticos contemporâneos, mas também fortalecem sua reputação como empregadores progressistas. Políticas que abordam desde a contratação inclusiva até o desenvolvimento de lideranças diversas demonstram um

compromisso tangível com a equidade e a justiça social. Além disso, essas políticas podem melhorar a moral dos funcionários, reduzir o absenteísmo e aumentar a retenção de talentos, criando um ciclo positivo de engajamento e produtividade (Machado de Sousa; Helana Carmo, 2023).

Para maximizar o impacto das políticas de diversidade e inclusão, é essencial que as empresas não apenas implementem medidas superficiais, mas também as integrem aos valores fundamentais da organização. Isso requer um compromisso contínuo com a educação, o diálogo aberto e a adaptação às necessidades específicas dos trabalhadores LGBTQIAP+, garantindo que todas as iniciativas sejam genuinamente inclusivas e orientadas para resultados positivos a longo prazo.

Além de políticas formais, é importante que as empresas também promovam uma cultura de inclusão que celebre a diversidade e respeite as diferentes identidades dos seus colaboradores. Isso pode incluir a criação de grupos de afinidade, mentorias inclusivas e programas de desenvolvimento profissional que considerem as necessidades específicas de funcionários LGBTQIAP+. Ao se tornarem verdadeiras anfitriãs da diversidade, as organizações não apenas fortalecem suas equipes e culturas internas, mas também contribuem para a construção de uma sociedade mais justa e harmoniosa, na qual todas as pessoas possam ser autenticamente reconhecidas, valorizadas e respeitadas (Ferro *et. al* 2023).

- **Impacto do Sistema Capitalista**

O sistema capitalista no Brasil exerce uma influência significativa nas experiências dos trabalhadores LGBTQIAP+ nos *call centers*, moldando não apenas suas condições de trabalho, mas também sua segurança econômica e bem-estar emocional. A análise de Santos (2016) sobre a interseção entre capitalismo, trabalho e identidade de gênero revela como as dinâmicas econômicas podem perpetuar formas de exploração e marginalização dessa população. Em setores intensivos em mão de obra como os *call centers*, a pressão por produtividade e eficiência muitas vezes resulta em condições de trabalho precárias e instáveis, que afetam desproporcionalmente os trabalhadores LGBTQIAP+.

A falta de proteção legal e política adequada para essa população em muitos contextos de trabalho sublinha a necessidade urgente de reformas estruturais que não apenas reconheçam, mas também protejam os direitos e a dignidade dos trabalhadores LGBTQIAP+. Isso inclui a implementação de políticas de trabalho justo, a defesa por salários dignos e a

garantia de condições laborais seguras e saudáveis para todos os trabalhadores, independentemente de sua orientação sexual ou identidade de gênero.

Ao analisar criticamente as interseções entre capitalismo e identidade de gênero, é fundamental que as empresas e os formuladores de políticas considerem não apenas os aspectos econômicos do trabalho, mas também seu impacto humano e social. Isso implica uma abordagem holística que reconheça e valorize a diversidade de experiências e necessidades dos trabalhadores LGBTQIAP+, promovendo um ambiente de trabalho mais inclusivo e equitativo para todos.

O sistema capitalista não é estático e pode ser influenciado por iniciativas de conscientização e advocacia que visam criar mudanças positivas no ambiente de trabalho. Organizações e grupos de defesa dos direitos LGBTQIAP+ desempenham um papel crucial ao promover políticas públicas e práticas corporativas que visam melhorar as condições de trabalho e a qualidade de vida dessa população.

● **Resiliência e Apoio Comunitário**

A resiliência e o apoio comunitário emergem como elementos fundamentais para mitigar os desafios enfrentados pelos trabalhadores LGBTQIAP+ nos *call centers* brasileiros. Em um contexto onde o preconceito pode ser sistemático e estrutural, essas redes oferecem um espaço seguro para compartilhar experiências, buscar aconselhamento e solidificar estratégias de enfrentamento.

João Paulo observou: “Todas as pessoas LGBTQIAP+ que trabalham em empresa de *call center* têm a mesma fala e pensamento: 'a necessidade é maior', então acredito que a resiliência não é uma opção, e sim uma necessidade para não se perder em todos os âmbitos diante das dificuldades que é trabalhar em *call center*.” Vitória também apontou a importância do apoio comunitário: “Muitos são passivos em relação a isso, não se impõem para pedir, pelo menos, respeito.”

Ao conectar-se com comunidades que compartilham suas experiências, os trabalhadores LGBTQIAP+ não apenas encontram apoio emocional, mas também fortalecem sua capacidade de advogar por mudanças significativas no ambiente de trabalho e na sociedade em geral. Essas redes de apoio são fundamentais para enfrentar os desafios diários nos *call centers*, onde o isolamento e a discriminação podem impactar negativamente o bem-estar dos trabalhadores. Ao promover a solidariedade e a inclusão, essas iniciativas não

apenas fortalecem indivíduos, mas também contribuem para a construção de uma cultura organizacional mais empática e solidária (Ferro *et al.* 2023).

Além de promover a resiliência individual, é essencial que as empresas também reconheçam e apoiem iniciativas comunitárias que visam criar um ambiente de trabalho mais inclusivo e acolhedor para todos os seus colaboradores. Isso pode incluir parcerias com organizações de direitos humanos, patrocínio de eventos comunitários e programas de voluntariado que promovam a igualdade e a diversidade no local de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação buscou explorar as complexas interseções entre gênero, sexualidade e o ambiente de trabalho em *call centers* na Paraíba, uma área ainda pouco investigada dentro da História. Ao analisar as dinâmicas do trabalho em *call centers*, a influência das políticas neoliberais e as especificidades das experiências de trabalhadores e trabalhadoras LGBTQIAP+, a pesquisa revelou aspectos significativos que contribuem para uma compreensão de alguns aspectos importantes, apesar de muitas vezes acadêmica e socialmente invisibilizados, das condições laborais e das relações de poder contemporâneas.

O primeiro capítulo abordou as transformações no mundo do trabalho, destacando a ascensão do neoliberalismo e seu impacto na precarização das relações trabalhistas, particularmente no Nordeste do Brasil. A análise das condições atuais de trabalho e a emergência do precariado ofereceram uma base sólida para entender o contexto socioeconômico dos trabalhadores de *call center*.

O segundo capítulo situou a discussão sobre diversidade sexual e de gênero dentro da perspectiva do materialismo histórico-dialético, abordando a lógica das políticas afirmativas e a presença de fóruns e iniciativas voltadas para a inclusão de trabalhadores LGBTQIAP+. A análise crítica dessas políticas revelou tanto avanços quanto limitações, sublinhando a necessidade de uma abordagem mais inclusiva e equitativa no ambiente de trabalho.

No terceiro capítulo, o foco foi na realidade dos trabalhadores e trabalhadoras de *call centers* em Campina Grande. A partir das análises das condições de trabalho, adoecimentos e das histórias orais, foi possível traçar um perfil detalhado dessas experiências. A inclusão de uma análise específica das vivências de trabalhadores LGBTQIAP+ trouxe à tona a necessidade urgente de políticas de proteção e suporte mais eficazes para esses grupos.

É crucial reconhecer que este trabalho procurou contribuir, dentro de seus limites, como aspectos inovadores no campo dos estudos históricos na Paraíba. A investigação proposta se destaca como a primeira, no âmbito da UFPB, a abordar de maneira sistemática a interseção entre diversidade sexual, gênero e trabalho no contexto dos *call centers* em mais de 20 anos de existência do programa de pós-graduação em História. Com isso, não apenas procuramos contribuir com alguma sinalização sobre uma área ainda pouco explorada na historiografia local, mas também para uma compreensão das condições de trabalho que levem em conta parte das experiências vividas por trabalhadores LGBTQIAP+.

Espera-se que esta pesquisa tenha proporcionado a abertura de caminho para futuras investigações. Estudos adicionais poderiam aprofundar a análise das políticas de inclusão e seus impactos reais no cotidiano dos trabalhadores, bem como explorar outras regiões e contextos para ampliar a compreensão sobre a diversidade no ambiente de trabalho. A continuidade dessas investigações é fundamental para promover uma transformação mais ampla e eficaz nas práticas laborais e nas políticas públicas.

Em suma, esta dissertação procurou contribuir com o conhecimento acadêmico sobre a realidade dos *call centers* na Paraíba e com a formação de um panorama mais inclusivo e informado sobre a experiência de trabalhadores LGBTQIAP+. Espera-se que este trabalho ajude a suscitar novas pesquisas e venha a se somar a intervenções que visem a construção de um ambiente de trabalho mais justo e equitativo para todos.

REFERÊNCIAS E FONTES

FONTES

American Psychological Association.

A Gay & Lesbian Alliance Against Defamation (GLAAD).

Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos (ABGLT).

Banco Mundial

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

Organização Internacional do Trabalho (OIT)

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)

Autos-findos do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (PB)

BIBLIOGRAFIA

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

ALVES, André Carlos. O papel do setor terciário e as mudanças na composição da força de trabalho: uma análise da Paraíba e de outras regiões. **Revista Brasileira de Sociologia do Trabalho**, v. 8, n. 1, p. 45-63, 2006.

ARAÚJO, Ruan. LGBT+ e o capitalismo inclusivo: o fetiche da diversidade e as estratégias de dominação. **Revista Socialismo e Liberdade**, 9, 28-35, 2019.

ARAÚJO, João Diogo Trindade Cordeiro. **Estéticas da existência e sexualidade operária: discursos LGBTTTs no chão de fábrica em Campina Grande – PB (2009-2016)**. Dissertação (Mestrado em História) – Programa de Pós-Graduação em História, Universidade Federal de Campina Grande, 2018.

AIRES, José Luís Queiroz. Do armário ao mercado: capitalismo e a mercantilização das identidades LGBT+. **Revista Mnemosine**, 12(2), jul./dez., 2021.

AIRES, José Luís Queiroz. **Fórum de empresas e direitos LGBTI+ Aparelho privado de hegemonia**. Anais do Núcleo Interdisciplinar de Estudos e Pesquisas sobre Marx e o Marxismo (NIEP-Marx), Niterói: 2023.

ALMEIDA, Maria da Glória de. **História oral: Teoria e prática**. São Paulo: Contexto, 1992.

BRAGA, Ruy. **A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, 2012.

BRAZ, Ednaldo da Costa. **As travestis e suas experiências no mercado de trabalho formal e informal em Campina Grande – PB (2000-2010)**. Monografia (Graduação em História) – Departamento de História e Geografia, Universidade Estadual da Paraíba, 2012.

BUTLER, Judith. **Problemas de gênero: feminismo e subversão da identidade**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2010.

BACELLAR, Carlos de Almeida Prado. **História oral no Brasil: Metodologias e aplicações em estudos de trabalho**. 2. ed. São Paulo: Editora Memória Viva, 1992.

CHAUÍ, Marilena. **O que é ideologia**. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 2008. (Coleção Primeiros Passos; 13).

CRENSHAW, Kimberlé. *Demarginalizing the intersection of race and sex: A Black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics*. University of Chicago Legal Forum, 1989(1), 139-167, 1989.

CHALHOUB, Sidney. **Trabalho, lar e botequim: o cotidiano dos trabalhadores no Rio de Janeiro da belle époque**. 3. ed. Campinas: Editora da Unicamp, 2012.

CORRÊA, Simone. A construção social das identidades de gênero: reflexões sobre a cisgeneridade e a transgeneridade. **Revista Brasileira de Sexualidade Humana**, 29(1), 129-143, 2018.

DE SOUZA, Maria Clara. **Perspectivas subalternas e dinâmicas de poder: Um estudo histórico do ambiente de trabalho**. 1. ed. Recife: Editora Horizonte, 1998..

DUCKER, Peter. A normalidade gay e a transformação queer. **Cadernos Cemarx**, 10, 2017.

DUGGAN, Lisa. **The new homonormativity: the sexual politics of neoliberalism**. In: CASTRONOVO, Russ e NELSON, Dana (orgs.). *Materializing democracy: toward a revitalized cultural politics*. Londres: Duke University Press, 2002.

ENG, David L.; HALBERSTAM, Judith; MUÑOZ, José Esteban. *Introduction: What's Queer About Queer Studies Now?* Social Text, 23(3-4), 1-17, 2005.

FERRO, Rafael; REJOWSKI, Mirian; SANTOS, Thiago Martins dos; CONSTANTINO, Cesar Barbosa. Hospitalidade e hostilidade para com membros da comunidade LGBTQIAP+

em organizações. **Revista Brasileira de Estudos da Homocultura**, v. 06, n. 21, p. 1-20, set. - dez. 2023.

FISKE, John. *Understanding popular culture*. Routledge, 1989.

FEDERICI, Silvia. **Calibã e a Bruxa: Mulheres, Corpo e Acumulação Primitiva**. São Paulo: Elefante, 2017.

GARCIA, Karla M. A. O pink money e a mercantilização da diversidade sexual: reflexões sobre a mercantilização da causa LGBTQI+. **Revista Direitos Culturais**, 13(26), 2019.

GREEN, James. **Além do Carnaval: A Homossexualidade Masculina no Brasil do Século XX**. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

GRAHAM, Mark; HJORTH, Isis; LEHDONVIRTA, Vili. *Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods*. Transfer: **European Review of Labour and Research**, 23(2), 135-162, 2017.

GOFFMAN, Erving. **Estigma: Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada**. Rio de Janeiro: LTC, 1963.

HENNESSY, Rosemary. *Returning to Reproduction Queerly: Sex, Labor, Need*. **Rethinking Marxism**, 18(3), 387-395, 2006.

HARVEY, David. *The Condition of Postmodernity: An Enquiry into the Origins of Cultural Change*. Oxford: Blackwell Publishers Ltd., 1991.

HAUG, Françoise. Para uma teoria das relações de gênero. In: BORON, Atilio; AMADEO, José; GONZALEZ, Sara. **A teoria marxista hoje: Problemas e perspectivas**. Buenos Aires: CLACSO, 2007.

HOLMAN, David; FERNIE, Susan. *Call centres and beyond: a thematic evaluation*. Human Resource Management Journal, 10(3), 1-18, 2000.

HALL, Stuart. *Encoding/decoding*. In: **Cultural Studies: two paradigms**. University of Illinois Press, 1980, p. 128-138.

LIMA, Damião de. Tempos de desenvolvimento e de crise na economia campinense. In: GURJÃO, Eliete de Queiroz; LIMA, Damião de (orgs.). **Estudando a História da Paraíba: uma coletânea de textos didáticos**. Campina Grande: EDUEPB, 2021, p. 147-155.

LIMA, Maria Luíza C.; SOARES, José Márcio C. O nexos causal entre o trabalho e o adoecimento: perspectivas e desafios para a saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, 39(129), 70-79, 2014.

LIMA, Paulo Gomes; PRZYLEPA, Mariclei. Contexto de influências das políticas curriculares no Brasil a partir do processo de redemocratização. **Revista e-Curriculum**, 13(3), 418-451, jul./set., 2015.

LEITE, Rosana A. S. A economia rosa e a heteronormatividade. **Revista Cadernos de Gênero e Tecnologia**, 2(2), 122-142, 2019.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política, Livro I: O processo de produção do capital**. Trad. Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013.

MARX, Karl. **Contribuição à crítica da economia política**. São Paulo: Martins Fontes, 1977.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A Ideologia Alemã**. Trad. Luciano Cavini Martorano; Nélío Schneider; Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2007.

MATTOS, Marcelo Badaró. **A classe trabalhadora: de Marx ao nosso tempo**. 1ª ed. São Paulo: Boitempo, 2019.

MELLO, Lúcia Lima; LIMA, Maria Luíza. Diversidade Sexual e de Gênero no Mundo do Trabalho: Um Estudo sobre as Vivências e Desafios de Trabalhadores LGBTQIAP+ no Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, 45(2), 234-245, 2020.

MACHADO DE SOUSA, Rodrigo. HELANA CARMO, Maria. **Cultura Organizacional e Diversidade: Um Desafio para a Comunicação Interna**. Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, [S. l.], v. 1, n. 1, 2023.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei; PASSOS, Rachel Gouveia. A divisão sociosexual e racial do trabalho no cenário de epidemia do COVID-19: considerações a partir de Heleieth Saffioti. **Revista de Ciências Sociais e Humanas**, 13(25), 135-149, 2021.

NEGRO, Antonio Luigi. Um certo número de ideias para uma história social ampla, geral e irrestrita. In: MALERBA, Jorge; AGUIRRE ROJAS, Carlos Alberto (orgs.). **História contemporânea em perspectiva crítica**. Bauru: Edusc, 2006.

NAVARRO DE MORAES, Ana Cristina. **Trabalhadores de Call Centers: Trabalho precário e resistências na Paraíba**. Tese (Doutorado em Sociologia) – Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa-PB, 2018.

NAVARRO DE MORAES, Ana Cristina; OLIVEIRA, Roberto Vêras de. A reconfiguração espacial do segmento de call center no Brasil vista a partir da instalação de centrais de teleatividades na Paraíba. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais**, 21(2), 371-389, 2019.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **O Trabalho Duplicado – A divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing**. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2017.

NOGUEIRA, Leonardo; PEREIRA, Maysa; TOITIO, Rafael. **O Brasil Fora Do Armário: Diversidade Sexual, Gênero e Lutas Sociais**. 1. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2021.

OLIVEIRA, Roberto Vêras De; RODGERS. **Desenvolvimento e regime de trabalho: a trajetória do Nordeste do Brasil**. São Paulo: Annablume: 2021.

OLIVEIRA, Marco Antonio De. Tendências recentes das negociações coletivas no Brasil. In: RAMALHO, José Ricardo e SANTANA, Marco Aurélio. **Além da Fábrica – trabalhadores, sindicatos e a nova questão social**. São Paulo: Boitempo: 2006.

FENADADOS. **Trabalho em Call Centers: Realidades e Desafios**. São Paulo: Fenadados, 2021.

SAFFIOTI, Heleieth I. B. **Gênero, sexualidade e trabalho: uma leitura crítica dos conceitos de gênero e sexualidade na sociedade contemporânea**. São Paulo: Editora da Unicamp, 2019.

STANDING, Guy. **O precariado: a nova classe perigosa**. Belo Horizonte, Autêntica Editora: 2017.

SILVA, Luan Layzon Souza; LEITE JUNIOR, Francisco Francinete; NASCIMENTO, Isaac Marlon Vasconcelos do. Saúde mental e o cuidado à população LGBTQIAPN+: orientação sexual e diversidade de gênero como determinantes sociais da saúde. **Revista Sustinere**, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 167–190, 2023.

SILVA, Ana Beatriz Ribeiro Barros. **O desgaste e a recuperação dos corpos para o capital: acidentes de trabalho, precarismo e reabilitação profissional durante a ditadura militar brasileira (1964-1985)**. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), 2016.

SILVA, Sérgio Luiz da. **O impacto da reestruturação produtiva na organização do trabalho: uma análise dos call centers**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, 2015.

SANTOS, Milton. **A natureza do espaço: Técnica e tempo, razão e emoção**. 4. ed. São Paulo: Editora Hucitec, 2016.

SOARES, Angela L. **Trabalhadores e trabalhadoras no setor de call center: desafios e perspectivas para a saúde mental**. Cadernos de Saúde Pública, 34(5), 979-992, 2018.

SOUTO, Gabriel de Araujo. **AeC e Orbitall: trabalho e precarização dos atendentes de Call Center em Campina Grande (2020-2021)**. Monografia (Licenciatura em História) – Unidade Acadêmica de História, Universidade Federal de Campina Grande, 2021.

THOMPSON, Edward Palmer. **A miséria da teoria ou um planetário de erros.** Rio de Janeiro, Zahar: 1981.

THOMPSON Edward Palmer. **As peculiaridades dos ingleses e outros artigos.** Campinas: EDUNICAMP, 2001.

VENCO, Selma. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual.** São Paulo: Boitempo, 2009.

ANEXO

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Dados Pessoais e Profissionais:

1. Idade, gênero, orientação sexual, tempo de trabalho no *call center*.
2. Contextualização sobre o ambiente de trabalho e cultura da empresa (fale um pouco sobre suas experiências de forma geral).

Experiência de Identidade LGBTQIAP+ no Ambiente de Trabalho:

3. Houve momentos em que você sentiu que sua identidade LGBTQIAP+ não foi reconhecida ou respeitada no ambiente de trabalho?
4. Existe alguma política de diversidade e inclusão na empresa? Ela é efetivamente implementada?

Invisibilidade das Identidades LGBTQIAP+:

5. Como você percebe a visibilidade das identidades LGBTQIAP+ no ambiente de *call center*?
6. Acredita que há desafios específicos para pessoas LGBTQIAP+ em relação à invisibilidade no local de trabalho?
7. Fale um pouco das ações da empresa em prol da comunidade que você presenciou.

Impacto do Capitalismo na Identidade LGBTQIAP+:

8. De que forma o sistema capitalista influencia a experiência das pessoas LGBTQIAP+ no ambiente de *call center*?
9. Como você enxerga a relação entre a cooptação de símbolos e identidades LGBTQIAP+ por grandes empresas e as possíveis influências disso para a comunidade?
10. Você acredita que nos *call centers* há mais LGBTQIAP+ que em outras empresas? Se sim, a que você atribuiria esse maior número?

Mitigação de Direitos:

11. Você percebe alguma forma de mitigação de direitos das pessoas LGBTQIAP+ devido à busca de lucro por parte da empresa?

12. Existe alguma política que poderia ser implementada para mitigar esses problemas?

Resiliência:

13. Como as pessoas LGBTQIAP+ no *call center* lidam com essas questões?

14. Existem iniciativas de apoio mútuo ou grupos de afinidade?

Perspectivas para o Futuro:

15. Quais mudanças você gostaria de ver no ambiente de trabalho em relação à inclusão de pessoas LGBTQIAP+ e como as empresas podem melhorar a promoção da diversidade e inclusão?