

**Instituto de Investigaciones Gino Germani**

**VII Jornadas de J6venes Investigadores**

**6, 7 y 8 de noviembre 2013**

**Universidade Federal do Rio de Janeiro - Escola de Servi7o Social**

**Dayana Gusm6o**

**Eje 8: Feminismos, Estudios de G6nero y Sexualidades**

**A inser76o subalternizada dos Homossexuais no Mercado de Trabalho de Telemarketing no Munic6pio do Rio de Janeiro.**

Dayana Gusm6o

Estudante Servi7o Social – Escola de Servi7o Social -UFRJ

Introdu76o

A homossexualidade nesta sociedade, 6 tida como um comportamento “desviante”, por isso o homossexual 6 alvo n6o s6o do estranhamento de algumas pessoas como tamb6m muitas vezes acaba se tornando alvo de viol6ncia por conta de sua condi76o de homossexualidade.

Essa exclus6o social se estende 6s rela76es de trabalho, na dita divis6o sexual do trabalho n6o h6 espa7o para este grupo que acaba exclu6do dos postos de trabalho, mesmo quando tem qualifica76o. No entanto, alguns homossexuais ainda conseguem, com muita dificuldade, um emprego; Os transexuais e travestis n6o conseguem inser76o no mercado de trabalho a menos que seja como maquiador na noite ou se prostituindo.

A discrimina76o em rela76o aos travestis beira todos os limites da intoler6ncia. Em seu espa7o privado, muitas vezes s6o expulsos das casas dos pais ou mesmo s6o tratados de forma desrespeitosa por conta de sua op76o sexual.

Dadas as condi76es de subordina76o e precariza76o desses trabalhadores, um mercado quem tem progressivamente absorvido homossexuais 6 o campo do telemarketing.

Contudo, essa inserção é atravessada por todas as precarizações que o telemarketing impõe a seus trabalhadores.

#### 1.0 O lugar do gênero nesta sociedade

Segundo dados oficiais do governo federal brasileiro, a violência contra homossexuais tem aumentado muito nos últimos anos, colocando o Brasil numa situação preocupante. Só em 2011 foram denunciadas 6.809 violações aos direitos humanos contra a população LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transexuais).

No estado do Rio de Janeiro, a violência também vem aumentando de modo alarmante contra esta minoria. Segundo dados da agência Câmara de Vereadores (2011), somados todos os tipos de agressão somente no Rio de Janeiro, no mesmo ano, foram registradas 776 ocorrências causadas por homofobia. Segundo dados do movimento Lésbicas LGBT (2011), no município do Rio de Janeiro menos de 20 % dos casos de violência contra homossexuais naquele ano foram resolvidos.

Tal comportamento repousa sobre a ideologia de que somente o homem tem o poder de decisões nesta sociedade, conferindo à mulher um lugar de subalternidade. Esta violência é naturalizada e posta como “lei social” e este lugar de subalternidade e exclusão social também se estende a homossexuais.

No Brasil, a discussão sobre esta violência começa a ser trazida à luz para ser discutida e combatida, pelos movimentos feministas. O movimento feminista compreende que a violência contra minorias é resultante de uma estrutura de dominação machista que tornou-se pública e sólida.

Segundo Teresa Kleba (2010), o feminismo tem como pressuposto ético político denunciar o conjunto de suposições que a sociedade definiu “natural” (como por exemplo a heterossexualidade, a maternidade) engendram práticas opressivas e discriminatórias, causando sofrimento para pessoas que fogem ao padrão de normalidade estabelecido.

Para Bourdieu (1999), a ordem social masculina está tão profundamente arraigada que não requer justificção: Impõe a si mesma como autoevidente, e é tomada como “natural”, graças ao acordo quase perfeito e imediato que obtém, por um lado, das estruturas sociais e, por outro, das estruturas cognitivas inscritas nos

corpos e mentes. Mediante a lógica do “gênero” por exemplo, ocorre uma “naturalização” da heterossexualidade, excluindo a homossexualidade de uma valoração simbólica equivalente aceitável. Em nossa cultura, a homossexualidade é vista como “fora da lógica” de gênero e tem um estatuto simbólico, moral, jurídico, diferente da heterossexualidade, ou seja, está fora da lei social. Decorrente deste fato existe um grande numero de pessoas cujas vidas estão em conflito aberto e permanente com a sociedade.(LAMAS,2008,p.348).

Os estudos feministas propõem, ainda, desconstruir os papéis impostos a homens e mulheres pela sociedade, com base na tese de que a diferença sexual é o principal fundamento da subordinação feminina, e de minorias como homossexuais, bissexuais e transexuais. As bandeiras feministas contemplam os homossexuais pois atuam na luta contra o patriarcado, sexismo, exploração, discriminação, homofobia e contra a violência.

A discriminação e violência contra homossexuais ocorrem também no espaço privado, afinal neste espaço há a reprodução da ideologia machista dominante. À esta violência, Suely Almeida (2011), denomina *violência intrafamiliar*. Uma vez que esta violência ocorre por dentro da família, sempre ligada a um parente ou familiar não necessariamente no espaço privado. No espaço publico a situação é ainda mais complexa, embora legalmente ninguém possa ser discriminado por sua cor, raça ou opção sexual, na prática o que se observa são inúmeras situações não só de violência como também de exclusão total.

Outro tipo de violência contra homossexuais é a violência de gênero, que segundo Suely Almeida (2011), é a produção da violência em um contexto social, assim, seu caráter é relacional. Cabe salientar, que a violência de gênero só se sustenta num quadro de desigualdade de gênero.

Para Suely Almeida(2011), as desigualdades de gênero fundam-se e fecundam-se a partir da matriz hegemônica de gênero. Isto é, de concepções dominantes de feminilidade e masculinidade, que vão se configurando a partir de disputas simbólicas e materiais, processadas, dentre outros espaços, nas instituições cuja funcionalidade no processo de reprodução social incontestes – marcadamente a família, a escola, a igreja, os meios de comunicação – e materializadas, ainda, nas relações de trabalho, no quadro político partidário, nas relações sindicais e na divisão sexual do trabalho operada nas diversas esferas da vida social, inclusive nas distintas organizações da sociedade civil. É nesses espaços que essas práticas vão se reproduzindo, se reatualizando e se perpetuando. (ALMEIDA, 2011, p.27).

A desigualdade de gênero é tão arraigada nesta sociedade que se estende às relações de trabalho. A simples observação dos postos de trabalho e salário de homens e mulheres revela tal desigualdade. Um mesmo posto ocupado por homem e mulher apresentam remunerações diferentes, geralmente sendo menor para a mulher. Esta mesma sociedade sexista subordina à exclusão dos postos de emprego os grupos homossexuais. O Estado brasileiro iniciou uma intervenção sobre esta questão há muito pouco tempo. Há pouco mais de quatro anos, lançou um plano a nível nacional voltado à prevenção e combate à homofobia.

À nível estadual, o governo do Rio de Janeiro criou em 2003 a Secretaria de Diversidade Sexual, que tem importantes frentes de combate à homofobia, como o Programa Rio Sem Homofobia, criado em 2007, que se articula com empresas e movimentos sociais. A iniciativa mais importante em relação aos travestis no Rio de Janeiro atualmente é o projeto Damas, criado com o objetivo de qualificar homossexuais e travestis e tentar uma colocação no mercado de trabalho.

Cabe salientar, no entanto, que estes programas e projetos são pontuais e por isso não dão conta da totalidade das demandas desses sujeitos, contudo, são conquistas importantes do movimento LGBT nacional e de outros movimentos sociais como o movimento feminista.

## **2.0 O surgimento dos call centers no Brasil, suas conseqüências para o trabalhador brasileiro.**

Segundo Sá (2007), a década de 90 marcou o crescimento do mercado de call center no Brasil, que ocorreu a partir de uma série de fatores (processo de estabilização econômica, competição empresarial, abertura ao mercado externo e criação do Código de Defesa do Consumidor). É importante lembrar que a década de 1990 foi o período de instauração do neoliberalismo no Brasil. O quadro para os trabalhadores era o mais terrível possível, com baixos salários, desmonte de políticas públicas, etc.

Assim, neste período também se acirram os reflexos da questão social e eclodem greves de todos os lugares. A greve dos bancários de 2004 colocou uma questão para os banqueiros: Era de extrema importância desenvolver mecanismos que desmobilizassem esta categoria de modo a não arriscar suas fortunas com as greves dos trabalhadores.

Desse modo, a solução mais fácil encontrada pelos bancos foi o investimento em soluções de call centers, um trabalhador terceirizado, com tempo extremamente controlado, e um processo de trabalho com características marcadamente fordistas. O capitalismo sempre está em movimento, sempre que tem sua condição de reprodução ameaçada gera algum movimento criando novas condições de exploração e assim se perpetua.

O capitalismo em seus múltiplos movimentos, passa a exigir um conhecimento específico de seus trabalhadores. Antunes (2010 e 2009), argumenta que hoje há um elemento importante, na nova configuração do mundo do trabalho, que devemos mencionar com destaque: trata-se da ampliação do trabalho “cognitivo”, mais “intelectualizado”, do trabalho “imaterial” (aquele que não cria algo objetivo, corpóreo), realizado nas esferas da comunicação, informação, publicidade e marketing, próprias da sociedade do logos, da marca, do simbólico, do involucral e do supérfluo, do informacional. É o que o discurso empresarial chama de “sociedade do conhecimento”, presente no design da Nike, na concepção de um novo software da Microsoft, nos modelos da Benetton, na nova planta da Telefônica e que resultam do labor imaterial que, articulado e inserido no trabalho material (aquele que cria algo objetivo e corpóreo), expressam as formas contemporâneas do valor. Assim nasce uma nova categoria trabalhista, no entanto ela não está acima das outras, ao contrário mergulha nos mesmos níveis de exploração e alienação.

Ricardo Antunes(2012), argumenta que embora estes trabalhadores tenham um nível de qualificação diferenciado, não se pode considerar que estes formam uma categoria trabalhista superior. As características do processo de trabalho nos call centers têm raízes fincadas no fordismo. Assim, os trabalhadores são exigidos de metas altíssimas, tempo de banheiro e refeição extremamente controlados. É um campo que absorve normalmente jovens em seu primeiro emprego, negros, mulheres e homossexuais.

Não é incomum os trabalhadores se afastarem por problemas psíquicos ou ainda por problemas de lesão por esforço repetitivo (LER). Este é um campo de trabalho extremamente precarizado e que nos últimos anos tem absorvido trabalhadores igualmente precarizados. Assim, embora na aparência haja uma idéia de uma categoria avançada, na essência o que se percebe são condições de trabalho similares às do século XIX.

Ainda segundo Antunes (2009), no Brasil os operadores de telemarketing são mais de um milhão, sendo 70 % destes, mulheres. O restante são homens, em sua grande maioria, homossexuais. Este setor revela que entramos numa era global de precarização do trabalho. Os salários desta categoria são muito baixos, alta rotatividade nas empresas, já que o tempo de “vida útil “ dos infotrabalhadores é de dezesseis meses, há um extremo controle da vida dos trabalhadores, contudo , dado o enorme exercito industrial de reserva do país não falta mão de obra a este setor. Há uma grande massa de trabalhadores extremamente precarizada como o grupo homossexual, que protagoniza a ocupação das vagas neste setor. São vagas com um processo de trabalho precarizado para trabalhadores precarizados e subalternizados por esta sociedade excludente.

Além disso, as empresas não respeitam o nome social dos homossexuais, muitas vezes os obrigam a usar uniformes masculinos e banheiros masculinos também. Em outros termos, o campo que mais absorve homossexuais, não apresenta condições mínimas de respeito nas relações sociais com esses indivíduos. A respeito da condição dos operadores de telemarketing no Brasil, Antunes (2009) coloca:

Esse conjunto de processo originou um tipo de proletário contraditório. Por que contraditório? Ora, ele é de ponta, moderno e usa tecnologia avançada, porém é atrasado, porque herdou condições de trabalho reinantes no final do século XIX e início do século XX. A maior expressão deste tipo de trabalhador é o Operador de Telemarketing. Ele é submetido á um rígido controle do processo de trabalho, não pode conversar com o colega do lado, tem tempo limitado para ir ao banheiro, é punido se não cumpre as metas e faz um trabalho repetitivo e prescrito ao limite. Tal situação remete imediatamente ao trabalhador da era da maquinaria, tão bem expressado no filme “Tempos Modernos” de Charles Chaplin.

Os serviços de Call Center estão em franca expansão no mundo e é responsável por uma grande empregabilidade de jovens, que antes de iniciar a jornada de trabalho são submetidos ao som de músicas agitadas e palavras de ordem para enfrentarem o que virá pela frente.

Outra característica importante do cibertrabalho é o trabalho a distância. Alguns trabalhadores trabalham em casa, o que elimina boa parte dos custos dos empresários, para os capitalista é um ótimo negócio. Para os trabalhadores há grande perda de capacidade de mobilização, além de que o trabalhador não tem um horário, ficando como “de prontidão “ para as empresas. Isso precariza os vínculos sociais e conduz os trabalhadores ao isolamento.

Assim o capitalista não precisa realizar grande esforço pra desmobilizar os trabalhadores, que são pulverizados com essa medida simples e em sua grande maioria não percebem o nível de alienação a que estão expostos.

## Conclusão

Como argumenta Antunes(2010), a reestruturação produtiva que ocorre a partir dos anos 1970 retira os trabalhadores de um mundo fabril os coloca num mundo tecnológico, que exige o conhecimento das novas tecnologias, submetendo os trabalhadores e explorando cada vez mais a lógica do trabalhador polivalente. Instaura-se um mundo novo, do trabalho intelectual, “imaterial”. Mas esse novo mundo traz consigo todas as precarizações de trabalhadores de séculos passados, como já abordamos neste artigo.

No que se refere à inserção dos homossexuais no mercado de trabalho, no Brasil, as iniciativas para inserção deste grupo ainda são bastante tímidas e não apontam efetividade em sua meta. Os mesmos não apontam para uma solução ao problema da marginalização dos homossexuais. No Rio de Janeiro, embora haja um projeto que tenta incidir na questão, não há dados públicos que comprovem sua eficiência. Ainda há um longo caminho a ser percorrido.

O movimento social Arco Íris, com sede no RJ, faz parte do movimento LGBT. E recentemente publicou em seu site algumas conquistas deste grupo, como:

- Lei Municipal Nº 2475/1996 – Determina sanções às Práticas Discriminatórias em razão da orientação sexual em estabelecimentos comerciais e órgãos públicos no município do Rio de Janeiro;
- Lei Estadual Nº 3406/2000 – Determina sanções às Práticas Discriminatórias em razão da orientação sexual em estabelecimentos comerciais e órgãos públicos no estado do Rio de Janeiro;
- Lei Municipal Nº 3.786/2002 – Estende o direito de pensão a companheiros (as) de servidores (as) públicos homossexuais do município do Rio de Janeiro;
- Lei Estadual Nº 215/2007 – Estende o direito de pensão a companheiros (as) de servidores(as) públicos homossexuais do estado do Rio de Janeiro. (Arco Íris, 2013).

Mas há ainda outras bandeiras de luta como a legalização da união civil estável entre homossexuais. Já no campo do trabalho não há nenhum projeto que efetivamente incida sobre a marginalização dos homossexuais de modo a reduzi-la.



O plano de metas do governo, prevê o enfrentamento e combate à homofobia mas também não coloca de modo claro um caminho para a intervenção a respeito do mundo do trabalho.

O único caminho que pode, em longo prazo, trazer importantes conquistas para este grupo excluído, é a mobilização e organização política, pressionando assim o Estado a criar novas medidas que realmente diminuam o problema e, ao mesmo tempo, pressionando a sociedade de modo a desconstruir esta ideologia machista dominante, dando lugar à igualdade de gênero nesta sociedade.

Bibliografia

- ANTUNES, Ricardo. Adeus ao trabalho? (ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho). São Paulo: Cortez, 1995
- RICARDO ANTUNES E RUY BRAGA, Infoproletários ; Cortez 2009
- A nova morfologia do trabalho no Brasil Reestruturação e precariedade. Ricardo Antunes, 2012 Nueva Sociedad especial em português, junho de 2012, ISSN: 0251-3552, <www.nuso.org>.
- Infoproletários : trabalhador de ponta e moderno? Erlando da Silva Rêses – 2012
- TERESA KLEBA LISBOA, Gênero, Feminismo e Serviço Social; 2010
- SUELY ALMEIDA, Essa Violência Mal-Dita ; 2011

## SÍTIOS

- Agência Câmara <http://www2.camara.leg.br>
- Projeto Damas <http://www.cedsrio.com.br>
- Rio Sem Homofobia <http://www.riosemhomofobia.gov.br>
- Programa Brasil Sem Homofobia <http://www.brasilsemhomofobia.gov.br> ou [WWW.brasil.gov.br](http://WWW.brasil.gov.br)
- Grupo Arco Íris [WWW.ARCOIRIS.ORG.BR](http://WWW.ARCOIRIS.ORG.BR)

