

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E POLÍTICAS PÚBLICAS PARA INCLUSÃO NO MERCADO DE TRABALHO: UMA ANÁLISE SOBRE O TELEMARKETING¹

Regina Stela Corrêa Viera (Profa. Dra. - Unoesc)

Milena Veloso de Linhares (Mestranda - Unoesc)

INTRODUÇÃO

O trabalho é um dos aspectos mais importantes para a constituição da identidade do ser humano como ser social. Por ser parte da vida dos indivíduos, o trabalho é constitucionalmente reconhecido como valor social que fundamenta a República Federativa do Brasil (art. 1º, IV), assim como o direito ao trabalho é incluído no rol de direitos fundamentais (art. 6º). Logo, o trabalho é um direito de todos os cidadãos e cidadãs, sendo fundamental que as organizações produtivas incluam diversidade em sua força de trabalho.

Diante de tal aspecto, as legislações vigentes no ordenamento jurídico pátrio e as políticas públicas de inclusão das pessoas com deficiência pressionam as empresas privadas a incorporar projetos inclusivos que viabilizem o ingresso ou reinserção de trabalhadores com deficiência. Desde de 1991, o Brasil adota cotas para inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, variando de 2% a 5% do total de empregados de empresas com mais de 100 empregados (art. 93, Lei 8.213/1991).

Mesmo com as cotas e esforços governamentais e da sociedade civil, a busca pela inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho tem sido um crescente desafio. Se, de um lado, há uma crescente conscientização social quanto ao princípio da igualdade e não discriminação, de outro ainda existe a resistência das empresas em ofertar vagas para essas pessoas, muito devido à falta de conhecimento e certo receio de que a inclusão geraria prejuízos no processo de produção ou altos investimentos.

Diante de tal problemática, o presente *paper* propõe um estudo sobre a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho brasileiro, com objetivo de analisar a realidade dessas pessoas no telemarketing, bem como quais espaços são reservados a elas neste setor. Este recorte embasa-se na percepção de que os *call centers* são locais

¹ VI ENADIR - Encontro Nacional de Antropologia do Direito. GT06. Deficiência e antropologia do direito: olhares antropológicos sobre os direitos das pessoas com deficiência.

privilegiados para compreender a precarização e a concentração de determinados setores discriminados da sociedade, incluindo as pessoas com deficiência (BRAGA, 2014).

Para tanto, esse estudo foi dividido em três partes. Primeiro, abordaram-se as principais ações afirmativas adotadas no Brasil com o objetivo de inserir as pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Na sequência, foram apresentados dados relativos à inserção da pessoa com deficiência em empresas privadas. Por fim, foi traçado um panorama sobre o setor de telemarketing no Brasil – com alta empregabilidade, baixos salários, alta rotatividade, mas que ganhou destaque por dar acesso a grupos marginalizados – para, em específico, abordar a questão da inclusão das pessoas com deficiência nestas empresas.

O método adotado nesta pesquisa é o dedutivo, com a utilização de pesquisa bibliográfica e de dados estatísticos – extraídos do Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE) e do Relatório Anual de Informações Sociais (RAIS) –, bem como pesquisa empírica documental, voltada à análise do telemarketing em face às oportunidades de trabalho para pessoas com deficiência, que inclui análise de jurisprudência dos Tribunais Regionais do Trabalho da 2ª e 15ª Região, bem como do Tribunal Superior do Trabalho.

1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL

O ser humano ainda não trata o outro ser humano de forma igual, apesar de todos os avanços conquistados pela luta social de grupos historicamente marginalizados, que na atualidade podem ser visualizados na positivação de direitos e garantias que atinjam, formal e materialmente, todas e todos. No entanto, a efetivação de preceitos como a dignidade humana, a igualdade, e a justiça social ainda dependem de imposição legal, inclusive por meio de tratados e convenções internacionais, que garantam o respeito e a proteção daqueles que vivem às margens da sociedade. Nesse quadro está a necessidade das ações afirmativas para inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Nesse contexto, um marco na história dos direitos humanos é a Declaração Universal dos Direitos Humanos, proclamada em 1948 pela Assembleia Geral das Nações Unidas. A Declaração garante o direito à liberdade, à vida, à liberdade de crença, à segurança social e à dignidade, positivando e reforçando a valorização do ser humano e a sua liberdade de direitos em termos básicos, garantindo que todas as pessoas tenham acesso aos seus direitos e liberdades, sem qualquer distinção, de raça, credo, cor, sexo, idioma, opinião política, riqueza ou qualquer outra condição.

Segundo Casado Filho (2012), a partir de 1948 os direitos humanos passaram a ter voz efetiva no plano internacional. A Declaração Universal, reforçada pela Declaração de Direitos Humanos de Viena, de 1993, requer, segundo Piovesan (2011), em uma perspectiva dos direitos humanos para as pessoas com deficiência, ações e ajustes específicos para que possam disfrutar de todos os direitos, nos serviços públicos e no âmbito privado, para que possam ser parte integrante e ativa da sociedade, inclusive pelo trabalho, garantindo-se, a elas, uma vida plena e justa.

No Brasil, os direitos das chamadas “minorias” foram positivados de forma mais intensificada após a promulgação da Constituição Cidadã, em 1988, que incluiu em seu texto diversas garantias que já eram previstos em documentos internacionais, tendo sido então introduzidos no ordenamento jurídico pátrio. O reconhecimento dos direitos das pessoas com deficiência foi reforçado, após a Constituição, quando o Brasil adotou duas convenções internacionais, a Convenção Interamericana para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação das Pessoas portadoras de Deficiência (Guatemala, 1999) e a Convenção 159 da OIT, pelo Decreto nº 3.956/2001.

Posteriormente, a Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006) foi o primeiro tratado internacional de direitos humanos recepcionado pelo Brasil com *status* hierárquico de emenda constitucional (§ 3º do art. 5º da Constituição, incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004), o qual expandiu as garantias dos direitos das pessoas com deficiência, complementado pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (ou Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146/2015).

Após a ratificação da referida Convenção Internacional, várias nomenclaturas foram alteradas, de “pessoa deficiente” “portador de necessidades especiais” “portador de deficiência” para “pessoa com deficiência”, de maneira a colocar o foco no ser humano marcado pelo fenômeno da deficiência. que não é um processo limitado ao corpo, mas ao corpo em relação à sociedade ao seu redor (MELLO, 2014, p. 25)

Em seu art. 2º, a Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência traz a definição de discriminação por motivo de deficiência como toda e qualquer diferenciação, exclusão, restrição que esteja baseada na deficiência do indivíduo, com o objetivo ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento ou o desfrute ou, ainda, o exercício em igualdade de oportunidades com as outras pessoas dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, em todas as esferas, sejam elas políticas, sociais, econômicas, culturais ou qualquer outra.

Vale dizer que a mesma Convenção reconhece em seu preâmbulo que a deficiência é

um conceito em evolução, sendo ela resultado da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras atitudinais e ambientais que impedem sua plena e efetiva participação na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Assim, adota uma concepção de deficiência que parte do paradigma social, diferente do paradigma médico, antes predominante na análise do tema, cujo enfoque é a medicalização do corpo deficiente (MELLO, 2014, p. 26).

O modelo médico chegou à esfera legislativa brasileira com a Lei 8.213/1991, que incluía a prestação de serviços de reabilitação profissional como uma de suas obrigações na perspectiva da integração da pessoa com deficiência. Em contraposição, porém, a Constituição de 1988 parece apontar para a adoção do modelo social, da integração para a inclusão, que se caracteriza por uma sociedade que deve se preparar para oferecer condições que viabilizem, por qualquer pessoa, inclusive a pessoa com deficiência, o seu pleno desenvolvimento e o pleno exercício de sua cidadania.

Segundo Sasaki (2010), estamos, no Brasil, vivenciando uma fase de transição entre o modelo médico (integração) e o modelo social (inclusão), o que explica a coexistência desses processos. O que se espera, com a vigência da Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência e da Lei Brasileira de Inclusão, que a concretiza, é que a inclusão se fortaleça cada vez mais, minimizando posturas e conceitos que ainda traduzem preconceitos e estereótipos.

2 PANORAMA DA INSERÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO

A deficiência é um fenômeno global, frequentemente associado à pobreza, com impactos políticos, econômicos, culturais, sociais e implicações para a sociedade como um todo. Segundo dados da Organização Mundial da Saúde - OMS (2011), estima-se que 15% da população mundial possui algum tipo de deficiência. Conforme os dados do Censo do IBGE de 2010 há, no Brasil cerca de 45,6 milhões de pessoas com deficiência, o que corresponde a 23,91% da população brasileira, ou seja, quase um quarto dos brasileiros declara ter algum tipo de deficiência.

Enquanto nos países desenvolvidos a taxa de empregabilidade de pessoas com deficiência em trabalho formal, gira em torno de 30% e 45%, no Brasil é entorno de 2% (MENDONÇA, 2010). A taxa de ocupação de pessoas sem deficiência (PSDs) mostra-se maior em todas as faixas etárias analisadas. A partir dos 10 anos a taxa de ocupação de

pessoas com deficiência mostra-se como sendo 46,21% enquanto pessoas sem deficiência apresentam um número de 55,98% (CENSO, 2010).

Conforme os dados da RAIS (2015), considerando a taxa de empregos formais no Brasil, há 47.657.552 trabalhadores sem deficiência ao lado de um quantitativo de 403.255 trabalhadores com deficiência. Verifica-se, que a taxa de PCD com emprego formal aproxima-se a 1%. Além disso, em relação à remuneração, a RAIS (2016) mostra dados de remuneração média por nível de escolaridade de PCDs e pessoas sem deficiência em 2016: a remuneração de PCDs é em média 7,79% menor que a remuneração das pessoas sem deficiência, mesmo se comparada ao mesmo nível de escolaridade. Apenas em 3 das 9 categorias de escolaridade a remuneração das PCDs é maior (RAIS, 2016).

Outra análise importante refere-se a quantidade de vagas de emprego de PCDs e PSDs, disponibilizados pelo RAIS (2016), o nível de empregabilidade da pessoa com deficiência no ano de 2016 aumentou 3,79% em relação ao ano de 2015, sendo que no mesmo período, tal índice para PSDs teve uma retração de 4,23%.

O RAIS (2016) traz ainda dados relativo a lei de cotas e seu atendimento. Em 2016, havia no Brasil 17.724.852 postos de trabalho em empresas com mais de cem empregados, dos quais, para atendimento da lei, deveria haver pelo menos 724.367 reservados para pessoas com deficiência. Apesar disso, apenas 361.050 PCDs estavam de fato empregadas nestes postos, havendo assim um total de 363.317 vagas em aberto.

Vale mencionar que na administração pública não há obrigatoriedade da contratação de PCDs, uma vez que a Constituição determina que para ingresso na administração pública é necessária aprovação em concurso público. Como ação afirmativa no setor público, a Lei 8.112/1990 reserva 20% das vagas de concursos a PCDs, apesar disso, em 2016, apenas 0,33% dos funcionários públicos eram PCDs (RAIS, 2016).

3 TELEMARKETING E A RECEPÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Ancorado na reorganização da economia e da produção vista desde de os anos 1990, houve no Brasil um processo de privatização o setor das telecomunicações, tendo se expandido as “centrais de teletendimento”, também conhecidas como empresas de *telemarketing* ou *call centers*, que passam a intermediar força de trabalho para prestação de serviços de atendimento ao cliente (VENCO, 2009, p. 153).

A expansão dessas empresas e o volume de empregos por ela ofertados chamou a atenção de pesquisadoras e pesquisadores em ciências sociais para compreender as condições

“reais” desse trabalho “virtual” (ANTUNES; BRAGA, 2009). Em termos numéricos, o setor foi responsável por um expressivo aumento da classe trabalhadora no Brasil (ANTUNES, 2016), figurando as empresas de teleatendimento entre os maiores empregadores do Brasil (ALVARENGA, 2019).

Os *call centers* atraem grande número de pessoas em busca pelo primeiro emprego, sendo muitas vezes a única opção para elas. Segundo Antunes (2015), como esse tipo de trabalho exige pouca qualificação e os sindicatos tem poucas experiência de atuação, os salários mostram-se como os mais baixos do mundo, perdendo apenas para os salários de trabalhadores indianos. Ainda para o autor, o trabalho de operador de *telemarketing* é pautado pela exploração intensificada visando o atingimento de metas e padrões definidos pela empresa. Os operadores vivem um processo constante de exploração de sua força de trabalho uma vez que as pesquisas demonstram as condições de tempo, motivação, saúde, e tempo presentes no cotidiano (ANTUNES, 2015).

Assim, em pleno século XXI, os teleoperadores desempenham as suas atividades em um meio ambiente laboral pouco sadio e com muita pressão psicológica. Este tipo de serviço gera exigências demasiadas de força humana, levando os trabalhadores ao esgotamento físico e mental. Nas palavras de Antunes e Braga (2009b, p. 11), o *call center* “articula tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX, mescla de estratégias de intensa e brutal emulação do teleoperador [...]”

Assim, o trabalho no *telemarketing* configura-se pela exploração intensificada da força de trabalho humana, na busca incansável de produtividade, atingimento de metas, atendendo ao padrões impostos pelas empresas (ANTUNES, 2015). Em consonância com essa realidade, os grupos de pessoas atraídos por empregos neste setor são, justamente, grupos com maior dificuldades de inserção no mercado de trabalho – como mulheres, pessoas jovens, lésbicas, gays, travestis e transexuais (VENCO, 2009).

Como se vê, em que pese a precariedade das condições de emprego e os baixos salários, os postos de trabalho no telemarketing mostram-se um meio pelo qual alguns grupos marginalizados podem buscar a subsistência pessoal e familiar. Isso porque se trata de um trabalho que exige pouca ou nenhuma qualificação profissional e que, além disso, não demanda o contato direto entre o atendente e o público, concedendo “invisibilidade” aos “não aceitos” por conta de determinados padrões de beleza, cor, sexo e capacidade (VENCO, 2009, p. 165).

Por essa maior abertura para pessoas que fogem do padrão de “trabalhador” normalmente estipulado, surgiu a hipótese deste *paper* de que as empresas do ramo seriam

locais privilegiados para observar a inclusão formal de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. A surpresa, porém, foi verificar que esta inclusão não só não é uma prioridade para tais empresas como, com maior gravidade, muitas delas não cumprem nem mesmo as cotas previstas pela lei.

Para traçar este panorama, primeiramente foram mapeadas as informações sobre a previsão de medidas de proteção e promoção da inclusão de pessoas com deficiência especificamente no telemarketing. O primeiro dado relevante foi o trabalho do hoje extinto Ministério do Trabalho e Emprego, em especial na inserção do Anexo II da NR 17 (Portaria n. 9, de 30 de março de 2007), que especificou normas de saúde e segurança para o trabalho no teleatendimento.

A elaboração de um anexo específico para o setor na NR 17 deveu-se ao crescente adoecimento de operadores – especialmente lesões por esforços repetitivos (LER/DORT), sofrimento mental decorrente do trabalho sob pressão e problemas vocais –, notado por auditores fiscais do trabalho, também pelo Ministério Público do Trabalho e pelo INSS (PERES et. al., 2006). Assim, foi constatada a necessidade de uma proteção específica para as trabalhadoras e trabalhadores do setor, que se tornou possível com o trabalho de diversos setores do governo e da sociedade civil (PERES et. al., 2006).

Assim, o Anexo II da NR 17 introduziu regras fundamentais para a proteção da saúde e segurança laboral de quem trabalha com teleatendimento, como a limitação da jornada para 6 horas diárias e 36 semanais, a vedação de restrição ao uso do banheiro e o direito duas pausas de 10 minutos – além do intervalo para repouso e alimentação previsto na CLT –, com a finalidade de prevenir a sobrecarga psíquica e muscular de pescoço, ombros e membros superiores (item 5.4). Ademais, o item 9 do anexo foi dedicado às pessoas com deficiência, fazendo constar que:

- 9.1. Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.
- 9.2. As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

Verificou-se, então, que os técnicos responsáveis pela elaboração do Anexo II da NR 15 preocuparam-se com a inclusão de pessoas com deficiência nas empresas do ramo do

teletendimento, mas restava saber se isso se aplicava na prática. Dessa forma, para aprofundar o estudo, optou-se por focar no Estado de São Paulo, por ele concentrar o maior número de trabalhadores do setor no Brasil – de cerca de 550 mil vagas em empresas terceirizadas, 350 mil estão em São Paulo (CAVALLINI, 2012).

A primeira busca por dados que revelassem a realidade das pessoas com deficiência no telemarketing foi no sindicato que representa a categoria na região: o Sintratel – Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing na Cidade de São Paulo e Grande São Paulo. Verificou-se que apesar de o Sintratel ser um sindicato que declaradamente lida e prioriza pautas de diversidade, essas pautas estão mais focadas no gênero e sexualidade, como a inclusão de travestis e transexuais no trabalho².

Na mais recente Convenção Coletiva da Categoria, de 2017, as referências às pessoas com deficiência se limitam a mencionar a aplicação obrigatória do Anexo II da NR 15 às empresas de telemarketing (item 32) e a estabelecer um “comprometimento” dos sindicatos signatários de “facilitar a inserção de portadores de deficiência física ou visual no mercado de trabalho” (item 39).³ Nenhuma ação concreta, porém, é prevista para a efetivação de tal compromisso.

Sem uma atenção relevante do sindicato para o tema, restou a esta investigação a análise de decisões judiciais e termos de ajustamento de conduta que pudessem prover dados sobre a inserção das pessoas com deficiência nos *call centers*. Seguindo o recorte proposto, foram realizadas buscas por Acórdãos do Tribunal Superior do Trabalho e nos Tribunais Regionais do Trabalho da 2ª Região e da 15ª Região, cuja circunscrição é o Estado de São Paulo. Complementarmente, foram analisadas notícias relativas a TACs firmados pelo Ministério Público do Trabalho relativos à temática.

Para as buscas de jurisprudência e de notícias, delimitou-se a pesquisa às três maiores empresas de teletendimento do país, segundo dados do CAGED de fevereiro de 2019: Atento do Brasil, em primeiro lugar na lista de maiores empregadores do Brasil, com 73.822 vínculos celetistas; a Liq Corp, em 8º lugar do mesmo ranking, com 31.057 vínculos celetistas; e a Almviva do Brasil Telemarketing e informática, 10º do ranking, com 27.734 vínculos empregatícios (ALVARENGA, 2019).

² Em 07 de junho de 2019, por exemplo, o sindicato realizou o I Encontro pela Naturalização da Diversidade Humana nos Espaços Sociais, como um dos pré-eventos da Parada do Orgulho LGBT, em São Paulo. O enfoque do encontro foi a igualdade de gênero no trabalho e o combate ao machismo e à LGBTfobia. Disponível em: <<http://www.sintratel.org.br/site/index.php/8-categorias/2105-i-encontro-pela-diversidade-nos-espacos-sociais>>. Acesso em 28 jul. 2019.

³ Disponível em: <<http://www.sintratel.org.br/site/index.php/convencao/115-convencao-coletiva-de-trabalho-2017/file>>. Acesso em 28 jul. 2019.

Para os acórdãos, utilizaram-se as ferramentas de busca nos sites de cada um dos tribunais, utilizando a conjugação de palavras: “nome da empresa” e “deficiência”. Do montante total de 156 acórdãos localizados, apenas 4 foram relevantes, pois a grande maioria dos demais envolvia alguma deficiência processual e de fundamentação, não as pessoas com deficiência. Três deles foram localizados no TST, referentes à empresa Almamviva do Brasil Telemarketing⁴; o outro é proveniente do TRT da 2ª Região, tendo como recorrente a Atento do Brasil⁵.

Com relação à Almamviva, dois dos Acórdãos referem-se a um mesmo processo de 2014 (TST n. 1925-71.2014.5.03.0021), em que se discute a aplicação de multa pela União à empresa por descumprimento da cota: do total de 4.579 empregados, apenas 9 eram pessoas com deficiência ou reabilitadas. A empresa tentou alegar que promoveu esforços para cumprir a exigência legal, por meio da publicação de anúncios de contratação, mas o juízo de primeira instância entendeu que foram medidas apenas formais, entendendo ser dever da Almamviva de ter uma postura proativa a fim de preencher seus quadros de forma inclusiva. O terceiro acórdão é um Agravo de Instrumento, referente a processo que tinha como objeto o a reserva de vagas para pessoas com deficiência, mas o mérito não foi discutido.

No que diz respeito à Atento, foi localizado um Recurso Ordinário (TRT/SP n. 0001696-75.2013.5.02.0021), referente a uma ação anulatória de auto de infração proposta pela empresa contra a União, devido à uma fiscalização do então Ministério do Trabalho e Emprego. A empresa alegou “entraves alheios” a ela que impediriam a cumprir a exigência legal, dizendo que por ter mais quase 85.000 postos de trabalho, com 8.500 quadros a serem preenchidos por mês, seria impossível “contratar empregados qualificados e disponíveis para o preenchimento da cota de PCD”, por essas pessoas se colocarem “à margem da sociedade”, “recusarem ofertas de emprego” e não serem qualificadas.

O juízo de primeira instância julgou improcedente o pedido de anulação da multa aplicada no auto de infração, finalizando a sentença da seguinte maneira:

Diante da grande quantidade de desempregados no país, sobretudo entre os que apresentam deficiência, não há como prevalecer a alegação de entraves alheios para atender às disposições do artigo 93 da Lei 8212/91. Como a própria autora afirmou, as funções e cargos existentes e disponíveis na empresa são caracterizados como “porta de entrada para o mercado de trabalho” e como “primeiro emprego”, o que implica maior facilidade de ingresso dos interessados. Ou seja, de maneira geral, são funções menos exigentes e podem ser preenchidas com muito mais facilidade, o que, aliado ao fato de possuir “diversas unidades no território nacional”, não justifica a

⁴ TST: Ag-AIRR - 1925-71.2014.5.03.0021, da 1ª Turma; Ag-AIRR - 1925-71.2014.5.03.0021, Órgão Especial; Ag-AIRR - 2072-43.2014.5.03.0136, 1ª Turma.

⁵ TRT/SP, RO n. 0001696-75.2013.5.02.0021, 10ª Turma.

deficiência de 3.582 beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, conforme noticiado na própria inicial (TRT/SP n. 0001696-75.2013.5.02.0021, 10ª Turma, Relatora Des. Cândida Alves Leão, 06/10/2015).

Esta decisão foi mantida na segunda instância, fazendo constar que a conduta da empresa não é justificável, pois “a ré, dentro de seu ramo de atuação, e considerando sua expressiva participação no país, não pode permanecer inerte à espera de pessoas com deficiência que preencham o perfil que busca”, devendo “fomentar a capacitação destas pessoas com vistas ao posterior aproveitamento em seus quadros”, e não apenas reservar, de forma passiva, vagas para pessoas com deficiência.

O caso da Atento do Brasil é paradigmático, pois além de ser a maior empresa de teleatendimento do país, ainda é uma empresa que se autopromove afirmando incentivar a diversidade entre seus trabalhadores. De fato, a Atento é uma das que mais emprega a população LGBT (DESIDÉRIO, 2018), mas essa “diversidade” se limita ao gênero e sexualidade de seus atendentes.

Reforçando esta percepção, vale dizer que a condenação de 2015 no Acórdão acima mencionado é posterior ao firmamento de TAC com o MPT (PRT da 2ª Região), em 2014, no qual a empresa se comprometia a contratar 4 mil pessoas com deficiência ou reabilitadas, adequar o ambiente de trabalho às necessidades das pessoas com deficiência e a promover políticas de orientação e sensibilização aos demais empregados, visando à integração e à adaptação desses trabalhadores (NASCIMENTO, 2014).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A perspectiva da inclusão de pessoas com deficiência no *telemarketing* permitiu verificar que a pretensa intensão de promover “diversidade” nas empresas não basta para que todos os grupos marginalizados sejam incluídos. No caso de empresas do porte da Atento do Brasil e Almax do Brasil Telemarketing, em especial, a justificativa de que as cotas para pessoas com deficiência não são preenchidas porque não se encontram profissionais qualificados não é aceitável e os próprios tribunais exigem uma postura ativa para o cumprimento da lei.

Como visto, uma das características do trabalho no setor é que ele não exige capacitação específica, sendo, inclusive, porta de entrada de muitos jovens no mercado de trabalho. Logo, a contratação de pessoas com deficiência inexperientes ou sem qualificação

não difere da contratação de uma inexperiente em busca do primeiro emprego. Mesmo assim, as pessoas com deficiência não acessam tais postos.

O motivo para isso, possivelmente, é a carga de preconceito, desconhecimento e falta de empenho na execução de uma política de contratação realmente igualitária, que dê oportunidade para todas as pessoas sem discriminação. Disso demandam não apenas condutas passivas, de não discriminação, mas condutas ativas – representadas pelas cotas, mas que não podem se limitar a elas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVARENGA, Darlan. **Empresas de teleatendimento, alimentos e saúde lideram lista de maiores empregadores do país**; veja ranking. São Paulo: Portal G1, 24 abr. 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2019/04/24/empresas-de-teleatendimento-alimentos-e-saude-lideram-lista-de-maiores-empregadores-do-pais-veja-ranking.ghtml>>. Acesso em 1 ago. 2019.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. Apresentação. **In:** ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). *Infoproletários: Degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009b. p. 113-136.

ANTUNES, Ricardo. **O novo proletariado de serviços e as novas engrenagens do valor**. 2015. Disponível em: <https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/158063/RZC47UAntunes_Ricardo_OK_.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2019.

BRAGA, Ruy. Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: um olhar a partir da indústria do call center. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, v. 103, p. 25-52, mai. 2014.

BRASIL. Constituição da República Federativa de 1988. Senado Federal: Brasília, DF, 05 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 01 24 Jun. 2019.

BRASIL. Decreto nº 3956, de 8 de outubro de 2001. Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência. Brasília.

BRASIL. Lei nº 13.225, de 14 de janeiro de 2016. Brasília, 14 jan. 2016. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/L13255.htm>. Acesso em: 24 Jun. 2019.

BUCHANAN, T. S. **Call centers: Ringing in profits**. Export Wise, p. 11–16, 2005.

CASADO FILHO, Napoleão. **Direitos humanos e fundamentais**. São Paulo: Saraiva, 2012.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. Precarização do trabalho e operadores do telemarketing. **Revista de Ciências Sociais Universidade Estadual Paulista - Unesp**, São Paulo, v. 49, n. 1, p.47-74, jun. 2011.

CAVALLINI, Marta. **Telemarketing emprega 1,4 milhão no país**; veja como é o trabalho no setor. São Paulo: Portal G1, 06 out. 2012. Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>>. Acesso em: 1 ago. 2019.

CENSO DEMOGRÁFICO 2010. **Características da população e dos domicílios: resultados do universo**. Rio de Janeiro: IBGE, 2011. Disponível em: <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas_religiao_deficiencia/caracteristicas_religiao_deficiencia_tab_uf_xls.shtm> . Acesso em: 01 Jun. 2019.

DESIDÉRIO, Mariana. **Conheça a multinacional que emprega 1300 transexuais no Brasil**. Exame, 12 set. 2018. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/conheca-a-multinacional-que-emprega-1-300-transexuais-no-brasil/>>. Acesso em: 5 ago. 2019.

MELLO, Anahí Guedes de. **Gênero, deficiência, cuidado e capacitismo**: uma análise antropológica de experiências, narrativas e observações sobre violências contra mulheres com deficiência. 2004. Dissertação (Mestrado) – Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

NASCIMENTO, Fernanda. **Atento do Brasil repassa 200 mil reais à APAE e deve contratar 4 mil trabalhadores com deficiência**. Portal MPT-SP, 19 ago. 2014. Disponível em: <<http://prt2.mpt.gov.br/informe-se/noticias-do-mpt-sp?start=460>>. Acesso em: 5 ago. 2019.

OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os trabalhadores das centrais de teleatividades: Da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.). *Infoproletários: Degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 113-136.

OMS. **Relatório Mundial Sobre a Deficiência**. 2011. Traduzido por: Lexicus Serviços Linguísticos. São Paulo. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/mwg-internal/de5fs23hu73ds/progress?id=O11qmv6a0ZF8NMLwl-E-IPf7UGbNMpjv7V8ViOPJLis_>. Acesso em: 24 Jun. 2019.

ONU. Declaração Universal dos Direitos Humanos. Adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948. Disponível em <https://www.unicef.org/brazil/pt/resources_10133.htm> . Acesso em 24 Jun. 2019.

PERES, Claudio Cezar *et. al.* Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de *telemarketing*. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 31, n. 114, p. 35-46, 2006.

RAIS. Ministério do Trabalho, 2016. Disponível em: <<http://pdet.mte.gov.br/rais>> . Acesso em: 24 jun. 2019.

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