



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA DA SAÚDE
CURSO DE MESTRADO EM PSICOLOGIA DA SAÚDE**

EDMAKSON SILVA DE LIRA

**ENTRE INVISIBILIDADE E UTILIDADE: O TRABALHO DOS AUXILIARES DE
SERVIÇOS GERAIS EM UM SHOPPING.**

CAMPINA GRANDE/PB

2022

EDMAKSON SILVA DE LIRA

**ENTRE INVISIBILIDADE E UTILIDADE: O TRABALHO DOS AUXILIARES DE
SERVIÇOS GERAIS EM UM SHOPPING.**

Trabalho de Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde – PPGPS da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em psicologia da saúde.

Área de concentração: Trabalho, Saúde e Subjetividade.

Orientador: Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto

CAMPINA GRANDE

2022

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

L768e Lira, Edmakson Silva de.
Entre invisibilidade e utilidade [manuscrito] : o trabalho dos auxiliares de serviços gerais em um shopping / Edmakson Silva de Lira. - 2022.
79 p.

Digitado.

Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2023.

"Orientação : Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto, Departamento de Psicologia - CCBS. "

1. Invisibilidade no trabalho. 2. Psicossociologia do trabalho. 3. Precarização. I. Título

21. ed. CDD 158.7

EDMAKSON SILVA DE LIRA

ENTRE INVISIBILIDADE E UTILIDADE: O TRABALHO DOS AUXILIARES DE
SERVIÇOS GERAIS EM UM SHOPPING.

Trabalho de Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde – PPGPS da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em psicologia da saúde.

Área de concentração: Trabalho, Saúde e Subjetividade.

Aprovada em: 29/11/2022.

BANCA EXAMINADORA

Francinaldo do Monte Pinto

Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto (Orientador)

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Silvânia da Cruz Barbosa

Prof. Dra. Silvânia da Cruz Barbosa

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Eduardo Breno Nascimento Bezerra

Prof. Dr. Eduardo Breno Nascimento Bezerra

Universidade Federal do Tocantins (UFT)

A Dona Maria Marcelino de Lira, minha avó, pelo seu amor infinito, pela sua generosidade. Sou prova de que a doença de Alzheimer não foi capaz de me deixar em nenhum momento de me oferecer o seu apoio permanente, companheirismo, amizade e proteção. À ela, minha deferência.

AGRADECIMENTOS

Iniciamos e atravessamos um momento muito delicado da pandemia da Covid-19, bem doloroso, que se iniciou justamente no começo do mestrado nos trazendo inseguranças, incertezas, mas nunca nos faltando a fé. Partindo desse pressuposto, agradeço em primeiro lugar a Deus! Sem Ele seria impossível a conclusão deste estudo.

À Universidade Estadual da Paraíba, especialmente ao meu professor orientador Dr. Francinaldo Pinto, por seus ensinamentos, sua delicadeza, compreensão e disponibilidade.

Aos participantes desta pesquisa, os queridos Auxiliares de Serviços Gerais, vocês são essenciais, para mim vocês são muito visíveis e foram motores para esta pesquisa. Minha gratidão com muito carinho e respeito a vocês.

À minha amiga querida e eterna professora, Dra. Aline Lobato Costa, que me cedeu as aulas para o meu estágio docência e, além disso, foi quem germinou meu espírito de pesquisador. Professora, todo meu amor e carinho pela senhora.

Aos meus familiares, amigos, colegas de trabalho, que compreenderam meus momentos de reclusão necessária, muitas vezes não podendo estar presente nas reuniões de família e nas festividades.

Aos professores do Mestrado em Psicologia da UEPB, que muito agregaram ao longo de trinta meses, em especial aos membros da minha banca de qualificação que contribuíram muito para meu trabalho: Prof. Dr. Paulo Zambroni e Prof. Dr. José Pereira, ao querido Prof. Dr. Eduardo Breno e a Profa. Dra. Sylvania Barbosa, que aceitaram de prontidão participar da minha defesa, em específico, à Estela, secretária, por sua atenção e gentileza nas dúvidas.

Por fim, a todos colegas do mestrado e amigos amados que compartilharam dores, experiências e risos, do nervosismo à alegria de um projeto, à esta realização de um sonho.

RESUMO

Buscamos, neste estudo, analisar o trabalho dos auxiliares de serviços gerais em um *shopping center*, em termos de invisibilidade e utilidade no trabalho, sem deixar de considerar a pandemia da Covid-19. Como aporte teórico, utilizou-se as contribuições da psicossociologia do trabalho e recortes da ergonomia da atividade. Com relação ao método, optou-se por uma abordagem qualitativa, instrumentalizada por uma entrevista individual semiestruturada, realizada mediante um roteiro e um questionário sociodemográfico. Os materiais obtidos nas entrevistas foram analisados à luz de conteúdo com recorte por eixos temáticos. Verificamos que os profissionais são colocados como secundários, nos bastidores, quer seja pelos usuários, quer seja pelos clientes, ao passo que as cobranças em relação aos cuidados foram intensificadas no período da pandemia do novo coronavírus. Os resultados apontam a apatia com esses trabalhadores é motivada pelo trabalho sujo transferido para o trabalhador sujo, favorecendo de maneira negativa o sentimento dos trabalhadores de invisibilidade, desprezo e subalternidade; a farda ao tempo em que identifica o trabalhador o exclui do ambiente de trabalho; o trabalhador adota uma postura mais de obediência e menos reivindicação, ocasionando a falta de reconhecimento à utilidade do serviço prestado por estes profissionais essenciais para manter o asseio e conservação dos ambientes seguros e livres de infecção; eles enfrentam tratamentos hostis e convivem com o agravo da precariedade das condições de trabalho. Fica claro que tanto a terceirização quanto a precarização do trabalho favorecem a invisibilização, insegurança e fragilidade dos vínculos empregatícios, desembocando diretamente na sensação de despertencimento dos trabalhadores. Neste sentido, a pesquisa evidenciou a necessidade de reflexão acerca do tema, em especial, no que se refere ao mal-estar e a exclusão vivenciados pelos profissionais de limpeza no contexto de invisibilidade do trabalho.

Palavras-chave: auxiliar de serviços gerais; invisibilidade no trabalho; trabalho sujo.

ABSTRACT

In this study, we sought to analyze the work of general service assistants in a shopping center, in terms of invisibility and utility at work, considering the Covid-19 pandemic. As a theoretical contribution, we used contributions from work psychosociology and clippings from activity ergonomics. Regarding the method, we chose a qualitative approach, instrumented by a semi-structured individual interview, carried out using a script and a sociodemographic questionnaire. The materials obtained in the interviews were analyzed in light of the thematic content analysis with a cut by thematic axes. We verified that the professionals are placed as secondary, behind the scenes, either by the users or by the clients, while the demands regarding care were intensified in the period of the new coronavirus pandemic. The results point out that the apathy with these workers is motivated by the dirty work transferred to the dirty worker, favoring in a negative way the workers' feeling of invisibility, contempt, and subalternity; that the uniform at the same time that it identifies the worker excludes him/her from the work environment; That the worker adopts a posture of obedience and less demand, causing a lack of recognition of the usefulness of the service provided by these essential professionals to maintain the cleanliness and conservation of safe and infection-free environments; that they face hostile treatment and live with the aggravation of precarious working conditions. It is clear that both outsourcing and job insecurity favor the invisibilization, insecurity, and fragility of the employment relationship, leading directly to the feeling of disinterest of the workers. In this sense, the research showed the need for reflection on the subject, especially with regard to the unease and exclusion experienced by cleaning professionals in the context of invisibility of work

Keywords: general services auxiliary; invisibility at work; dirty work.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABRALIMP - Associação Brasileira do Mercado de Limpeza Profissional

CBO – Classificação Brasileira de Ocupações

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

COVID-19– Coronavírus

SARS-CoV-2 - Coronavírus

DORT - Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho

LER – Lesão por Esforço Repetitivo

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego

OIT – Organização Internacional do Trabalho

SEAC - Sindicato das Empresas de Asseio e Conservação

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UEPB – Universidade Estadual da Paraíba.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 O CENÁRIO DO TRABALHO DE AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS SOB O ENFOQUE DAS CLÍNICAS DO TRABALHO NO CONTEXTO DA INVISIBILIDADE	15
2.1 Abordagens clínicas do trabalho	15
<i>2.1.1 Invisibilidade e trabalho sujo</i>	<i>18</i>
<i>2.1.2 Cenário dos profissionais auxiliares de serviços gerais: A condição de trabalho precarizada dos auxiliares de serviços gerais</i>	<i>25</i>
<i>2.1.2.1 O uniforme dos auxiliares de serviços gerais.....</i>	<i>26</i>
<i>2.1.2.1.1 O trabalho dos axilares de serviço gerais.....</i>	<i>28</i>
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS – CONTEXTO DA PESQUISA.....	34
3.1 Local da pesquisa	34
<i>3.1.1 Instrumentos e Materiais.....</i>	<i>34</i>
<i>3.1.2 Participantes.....</i>	<i>35</i>
<i>3.1.2.1 Procedimento de Coleta de Dados e Cuidados Éticos</i>	<i>35</i>
<i>3.1.2.1.1 Procedimento de Análise dos Dados.....</i>	<i>36</i>
3.2 Comitê de Ética	37
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	38
4.1 Caracterização dos Participantes	38
<i>4.1.1 Eixos Temáticos de Análise.....</i>	<i>38</i>
<i>4.1.2 O trabalho de auxiliares de serviços gerais em um shopping</i>	<i>39</i>
<i>4.1.2.1 Capacitação e perspectivas do trabalhador.....</i>	<i>45</i>
<i>4.1.2.1.1 O invisível e o visível no trabalho dos auxiliares de serviços gerais.....</i>	<i>46</i>
4.2 Subalternidade, exclusão e despertencimento que impactam no cotidiano dos trabalhadores.....	51
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS.....	59
APÊNDICE A – TEMO DE COMPROMISSO LIVRE E ESCLARECIDO	72
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA.....	76

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é parte intrínseca da constituição do ser humano e se fortalece quando as condições e a organização do trabalho favorecem a saúde ou quando evita o adoecimento dos trabalhadores. O trabalho, em larga medida, perpassa em seus mais diversos espectros na vida do ser humano, sendo estudado por diferentes áreas do conhecimento, a exemplo da sociologia, ergonomia, psicologia, administração. Isso, por si só, já confere sua importância psicossocial, uma vez que ele é referência para construção da identidade individual e social do trabalhador. No campo psicológico, o trabalho tem sido considerado uma das formas de (re)significar a existência humana e esta produção se insere no âmbito da subjetividade (Rohm & Lopes, 2015).

Essa referência à essencialidade do trabalho como constituinte da espécie humana se esbarra nas formas de organização e gerenciamento implementadas em cenários de mudanças no mundo do trabalho. Freitas, Augusto & Mendes (2014), constataram que o avanço tecnológico e as novas organizações do trabalho não trouxeram o anunciado fim do trabalho penoso, ao contrário, acentuaram as desigualdades e a injustiça social, recaindo em formas de sofrimento qualitativamente mais complexas e sutis, sobretudo do ponto de vista psíquico.

As subcontratações e o enfraquecimento sindical mediante as modalidades de trabalho de curtos prazos, através das precárias formas de contrato, fizeram com que a informalidade e a terceirização deixassem de ser a exceção e passassem a ser a regra (Antunes & Druck, 2015). Vale a pena ressaltar que a modalidade de contratação terceirizada incide em salários menores e maiores riscos de acidentes de trabalho, de assédio moral e discriminação aos trabalhadores, além claro, dos estudos apontarem que os terceirizados têm benefícios inferiores e ainda causarem temor aos trabalhadores ditos estáveis, pelo fato deste sistema criar uma competitividade entre os próprios trabalhadores, (Hirata, 2011; Costa, 2007; Antloga e Mendes, 2009; Weber e Grisci, 2010; Leão e Silva, 2012,; Adler e Silva, 2013).

No modo de contratação terceirizada, os auxiliares de serviços gerais em limpeza, em grande parte, são representados como uma profissão excluída socialmente e com tratamento diferenciado (Martins, Boava, Macedo & Pereira, 2020) em termos de condições insalubres e de baixa remuneração salarial. Os estudos realizados por Fernanda (2005), “evidenciam que essas atividades de serviços gerais em limpeza são caracterizadas pela grande oferta de mão de obra, pela baixa qualificação e pelo desprestígio social” (p. 567). Já na pesquisa de Souza (2011), os estudos revelam a relação servil e de pessoalidade, além de aspectos relacionados à “invisibilidade e humilhação social” (p. 90).

Por se tratar de uma profissão que tem determinantes ligados às exposições nocivas que podem trazer riscos à saúde do trabalhador, de acordo com a CLT (1943) os auxiliares de serviços gerais, recebem em forma de compensação salarial, o adicional de insalubridade, por atuarem em atividades ditas danosas à saúde, em grau mínimo e máximo de periculosidade (Consolidação das Leis do Trabalho, 1943).

No momento atual, os trabalhadores que atuam como auxiliares de serviços gerais ocuparam um papel de destaque no período mais crítico de pandemia de COVID-19, considerando que nem todos tiveram a oportunidade de adotar o isolamento social como medida de proteção. Tais trabalhadores, considerados “essenciais” e “linhas de frente”, precisaram continuar sua atividade laboral.

Conforme apontam Souza, De Souza, Cortez, Do Carmo & Santana (2016), essa categoria de trabalhadores da limpeza lida constantemente com fatores nocivos que envolvem riscos químicos (contato com produtos de limpeza e desinfecção), físicos (desgaste físico, umidade) e ergonômicos (esforço, postura, equipamento inadequado). Dentre estes, podemos descartar também: crises respiratórias, dermatites de contato, esforço repetitivo (LER) ou distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT), gerando consequências danosas ao trabalhador. No que se refere ao trabalhador de limpeza no contexto da Covid-19, não se

verificam dados precisos sobre o número de profissionais de limpeza infectados ou de mortos no período pandêmico. Por esses motivos, pode-se conjecturar que estes trabalhadores estariam mais propensos às contaminações por Covid-19, uma vez que de acordo com a Associação Brasileira do Mercado de Limpeza Profissional - Abralimp (2021), estes profissionais não foram vacinados com a devida prioridade, mas apenas pelo fator idade, apesar de todo esforço empreendido em campanhas pela própria Abralimp reforçando a importância da atuação dos profissionais de limpeza no combate ao coronavírus. Neste sentido, apontamos uma relativa ausência de dados ou estudos com informações relacionadas ao trabalho de profissionais de higiene e limpeza no contexto da covid-19.

Além da pandemia trazer repercussões sociais e psíquicas, a potencialização advinda da reforma trabalhista promovida pelo então governo Temer em 2017, realçou o aumento da precarização das condições de trabalho, do aumento do desemprego e do temor da perda do emprego, da desigualdade social, do desamparo e dos transtornos e patologias no trabalho. Atrelado a tudo isso, temos jornadas múltiplas de trabalho, insegurança, terceirização em larga escala, vínculos de trabalhos temporários, descredibilização dos movimentos sindicais e incertezas sobre as transformações do mundo do trabalho (Alves, 2017; Antunes, 2018; Stampa, 2012).

A insólita visibilidade dos auxiliares de serviços gerais, em tempos de pandemia, acontece com o aumento das tarefas, possivelmente, gerando uma nova condição de trabalho, acarretada pelo acréscimo de novas exigências de trabalho e pelo temor do desemprego em função da redução do quadro de pessoal.

Além das exigências anteriores à pandemia, os profissionais de serviços gerais acumularam outras funções, como: combater a propagação do coronavírus, no sentido de assegurarem o uso dos ambientes salubres comuns à clientela, seguindo protocolos sanitários rígidos para a limpeza dos espaços. Por isso, realçamos nosso intento em analisar o trabalho dos

auxiliares de serviços gerais, em termos de invisibilidade e utilidade sem desconsiderar o período da Covid-19, buscando compreender como estes profissionais se organizam em seu trabalho, identificando os prováveis contextos de exclusão, despertencimento e mal-estar que impactam no trabalho para esse segmento de trabalhadores.

A escolha pelo tema é motivada pelo expressivo contingente de trabalhadores de limpeza, que durante a pandemia da Covid-19, somou-se às novas condições de trabalho, especialmente àqueles terceirizados, que executam suas funções laborais em diferentes empresas públicas e privadas, como: hospitais, clínicas, escolas, universidades, academias, empresas no geral, repartições públicas, e, sobretudo, em *shoppings centers*. Tal interesse pelo trabalho de profissionais de limpeza, se fez presente, durante a graduação de psicologia, entre os anos de 2014 a 2019 quando cursava disciplinas de Psicologia do Trabalho e Organizacional. Assim, me indagava: Por que as pessoas não cumprimentavam estes profissionais? Por que elas criticavam quando viam algo sujo, a exemplo do banheiro ou praça de alimentação, no caso do shopping, e não elogiavam quando encontravam o ambiente limpo? Em função dessas inquietações e da relevância de pesquisa com esse segmento profissional, justifica-se o interesse de realização desse estudo.

Para além dos motivos elencados, o surgimento da pandemia da Covid-19 deflagrou novas exigências de limpeza, temor de infecção e aumento de cuidados no ambiente laboral, tornando ainda mais necessário que o trabalho desenvolvido por esses profissionais se fizesse presente, garantindo a higienização e desinfecção. Isso porque os auxiliares de serviços gerais acumularam outras funções, no sentido de assegurarem o uso dos ambientes salubres comuns à clientela, seguindo protocolos sanitários para a limpeza dos espaços.

A escolha do ambiente shopping se dá pela compreensão do espaço privado, especialmente por se tratar de espaços de sociabilidade, que pode ser facilmente confundido como espaço público, uma vez que o espaço urbano é recriado e transmite a sensação ilusória

de uma cidade, com recintos equivalentes a praças, com áreas de lazer e convivência, ruas, rampas, escadas e demais elementos que constituem a cidade, (Corrêa, 1995). Nesta direção, o ambiente que apresenta a simulação de uma cidade, apresenta-se como mais seguro, limpo, sofisticado, confortável e como sinônimo de modernidade (Silva, 2012). Ou seja, “a qualidade física e psicológica destes locais é o que os seus usuários buscam” (Morigi, 2018, p. 88.).

Neste sentido, dando continuidade a este estudo, podemos citar uma característica importante no trabalho dos auxiliares de serviços gerais que é, sem dúvida, a invisibilidade. Esses trabalhadores, especialmente os que trabalham em setores de serviços, como *shopping center*, passam despercebidos pela clientela frequentadora de estabelecimentos comerciais. Há claramente um descompasso entre o trabalhador e o cliente. O trabalhador é o que zela pelos estabelecimentos (públicos e privados) cuidando dos espaços, mantendo-os sempre limpos e asseados aos olhos dos clientes. O cliente, muito embora contemple a limpeza, muitas vezes, não contempla, na mesma proporção aqueles que limpam as sujeiras.

Tendo em vista estes aspectos, busca-se, como objetivo geral, analisar o trabalho dos auxiliares de serviços gerais em termos de (in)visibilidade e utilidade no trabalho. E como objetivos específicos: a) descrever o trabalho dos auxiliares de serviços gerais; b) estabelecer a diferença entre invisibilidade e visibilidade social no trabalho desses profissionais de limpeza; c) identificar o contexto de despertencimento e exclusão que impactam no mal-estar e no cotidiano de trabalho dos auxiliares de serviços gerais sem desconsiderar o contexto da pandemia do coronavírus.

Assim, pretende-se contribuir à sensibilização e reflexão a respeito do sentimento de invisibilidade e as consequências da (in)visibilidade reafirmada a partir da pandemia da Covid-19. Desse modo, este estudo se fundamenta nas considerações teóricas da Psicossociologia do Trabalho e legado de estudos acerca da invisibilidade e do trabalho sujo, bem como das

contribuições parciais da ergonomia da atividade, no sentido de compreender a relação de trabalho invisibilizada dos auxiliares de serviços gerais.

Com esta finalidade, além desta introdução, delineamos o texto desta dissertação em três capítulos, obedecendo a seguinte ordem:

No primeiro, O cenário do trabalho de auxiliares de serviços gerais sob o enfoque das clínicas do trabalho no contexto da invisibilidade, situamos as clínicas do trabalho e suas disciplinas transversais. Em seguida, apresentamos a concepção de invisibilidade no trabalho e sua relação com o trabalho sujo (*dirty work*) em um contexto de precarização e de terceirização do trabalho do auxiliar de serviços gerais e o processo de terceirização.

No segundo capítulo, Aspectos Metodológicos – Contexto da Pesquisa, descrevemos os passos da nossa pesquisa, considerando o cenário do campo empírico.

No último capítulo, Análise dos Resultados, apresentamos os achados de campo.

Nas considerações finais, falamos sobre a sensibilização e reflexão a respeito do sentimento de invisibilidade e, as consequências da (in)visibilidade reafirmada a partir da pandemia da Covid-19.

2 O CENÁRIO DO TRABALHO DE AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS SOB O ENFOQUE DAS CLÍNICAS DO TRABALHO NO CONTEXTO DA INVISIBILIDADE

2.1 Abordagens clínicas do trabalho

A palavra clínica, de modo geral, tem sido atribuída a categoria do *setting* terapêutico, como um espaço de acolhimento geralmente encabeçado por profissionais da saúde que tratam de uma ou mais (psico)patologias individual ou coletiva.

Do nosso ponto de vista, o termo clínico/a remete a uma visão mais ampla, enquanto um processo dinâmico, estabelecido. Apesar disso, o termo clínica vai além do modelo biomédico (Campos, 2011) e da ideia de uma clínica de consultório, na medida em que o profissional “clínico é levado a interagir com os atores (sujeitos) da situação” (Bendassolli & Soboll, 2011, p. 60) em contextos sociais de análises - para além da doença ou do doente. Tal posição, defendida por Bendassolli e Soboll (2011), alude especificamente ao campo da Psicologia do Trabalho, na qual as clínicas do trabalho são conceituadas “como conjuntos de teorias que tem como foco a relação entre trabalho e subjetividade, que estuda a situação do trabalho com o sujeito de um lado e o trabalho e o meio de outro” (p. 59).

Partindo dessa concepção, as clínicas do trabalho almejam uma compreensão mais ampliada da relação entre o sujeito e o trabalho, ou seja, reconhecendo a relação entre o trabalho e a subjetividade Clot (2013), no qual “o reconhecimento sustentado na possibilidade do trabalhador se encontrar naquilo que se faz”. (p. 9)

Nesse intento, ao partirmos da perspectiva das clínicas do trabalho, sinalizamos que cada uma das abordagens que compõem o conjunto de teorias - Psicodinâmica do trabalho, Clínica da Atividade, Psicossociologia do trabalho e Ergologia - preservam diferenças. Em comum, elas compõem um conjunto de saberes atinentes à relação trabalho e subjetividade que, apesar de sua diversidade metodológica, partilham de um objeto comum, a *situação de trabalho*, que

abrange, em suma, a dupla relação: de um lado, com o sujeito; de outro, com o trabalho e o meio (Clot, 2010; Bendassolli e Soboll, 2011).

Considerando essa asserção, as clínicas do trabalho acenam seu foco de pesquisa e intervenção em acordo com seus referidos contextos e óticas independentes entre si, por conta das suas concepções teóricas (Casadore, 2016). Em outros termos: o uso da expressão clínicas do trabalho não terá uma conotação única, mas alinhada às teorias adotadas neste estudo.

Para a investigação do trabalho dos auxiliares de serviços gerais, elegemos os aportes teórico-metodológicos da psicossociologia do trabalho e contribuições parciais ergonômicas da atividade.

A primeira abordagem, psicossociologia do trabalho, enquanto perspectiva teórica desenvolvida na França, advinda do movimento institucionalista francês (Gaulejac Giust-Desprairies & Massa, 2013), desenvolve uma dupla compreensão do psíquico e do social nos trabalhos de investigação científica própria dessa disciplina (Gebrin e Andreotti, 2016). No que se refere ao campo teórico-metodológico, de acordo com Silva, Hashimoto e Soldera, (2013), destaca-se por “existir no espaço de discussão entre a sociologia e a psicanálise, nas relações entre o social (suas dimensões emocionais, subjetivas, afetivas e inconscientes) e o psiquismo (enquanto "modelado" pela cultura, língua e pela sociedade)” (p. 123).

Compreendendo os sujeitos como seres históricos e suas implicações enquanto atores sociais inseridos em um determinado contexto (Lhuillier, 2017), a psicossociologia oferece uma compreensão sobre a exploração das relações entre os conflitos vividos no cenário laboral e o sofrimento dos trabalhadores, posto que “ao enfatizar as histórias de vida e trajetórias sociais, busca-se atuar no nível das emoções e dos processos sociais, com base em uma escuta clínica do social, favorecedora da construção coletiva de sentido”. (Braz, p. 4, 2020).

Considerando as contribuições da psicossociologia do trabalho, buscamos ampliar a discussão acerca dos aspectos que envolvem o trabalho dos auxiliares de serviços gerais,

especialmente no contexto da invisibilidade do trabalho, sem perder de vista a importância das falas do trabalhador e da escuta do pesquisador, tal como assevera a abordagem psicossociológica do trabalho no tocante à pesquisa e à intervenção para a produção de conhecimentos. Além disso, realçamos “o reconhecimento do trabalhador como ator social, a atribuição de significação àquilo que ele pensa e compartilha, bem como a relação entre os conteúdos manifestos e latentes emergentes em seu discurso”. (Braz, p. 5, 2020).

A segunda abordagem, denominada ergonomia da atividade, desenvolvida na França, destaca-se, principalmente, pelas experiências do médico e ergonomista francês, Alain Wisner (1987), ao evidenciar a discrepância entre trabalho prescrito e real e todo um esforço de regulação dos trabalhadores para responder as variabilidades do trabalho.

O conceito de trabalho prescrito (ou tarefa), segundo Brito (2006), pode ser melhor compreendido a partir de duas vinculações: a primeira relacionada às regras e objetivos fixados pela organização do trabalho; a outra, às condições dadas. De modo sintético, designa o que se deve fazer em um processo de trabalho específico, explica a autora.

Já o trabalho real se exprime em termos de performances realizadas ou não, (frente aos objetivos quantitativos e qualitativos impostos à prescrição) e ações ou modos operatórios mediante os procedimentos prescritos (Darses e Montmollin, 2006).

No dizer de Athayde (1996), foi com a aproximação do trabalho real que se abriu um cenário marcado pela variabilidade das condições de trabalho e pelo esforço de redução desta variabilidade, revelando-se toda a engenhosidade do trabalhador, operada à margem da organização prescrita.

Esse esforço mobilizado pelo trabalho, dependendo do tipo de organização, tanto pode favorecer quando prejudicar a relação entre o trabalho e a saúde. A grande contribuição da ergonomia, neste contexto, advém da riqueza contida no conceito de atividade, de modo que

possibilita uma análise integralizada dos processos de cognição, atenção, memória, inteligência e afetos produzidos a partir do trabalho real.

Com relação a atividade real, concreta, ou seja, o que faz cada trabalhador e como faz nas situações de trabalho, é nuclear para a dimensão analítica e isso é central na ergonomia da atividade, conforme aponta Ferreira (2011, p 15, **grifos nossos**):

Ela integra, numa dada situação, a diversidade de fatores que deve ser considerada pelo trabalhador para bem executar o trabalho prescrito. Ou seja, a evolução de estado pessoal (desgaste), as condições disponibilizadas de trabalho (materiais, suporte), as variações da situação (fluxo do produto, de clientes, funcionamento dos equipamentos), as interações sociais de trabalho (colegas, chefias, clientes ou usuários) e a atividade assumem, portanto, na **Análise Ergonômica do Trabalho (AET)**, um lugar epistemológico nuclear mais importante na análise.

Desta feita, para além do trabalho prescrito, o trabalho do ergonomista da atividade envolve a transformação do trabalho, mas para isso, é preciso compreender e intervir, por isso a máxima: conhecer para transformar (Guérin, Kerguelen, Laville, Daniellou & Duraffourg, 2001).

Assim, para ergonomia da atividade, nas condições nas quais operam as suas atividades, os trabalhadores não são apenas passivos, neutros, nem somente ativos, mas sim, são capazes de (re)significar e gerar uma interação inter-individual além de detectar os possíveis impactos, transformando e reconstruindo as realidades de trabalho, Borges (2006).

2.1.1 Invisibilidade e trabalho sujo

Em um primeiro momento, cabe-nos trazer o conceito da invisibilidade no seu contexto geral para aprofundarmos posteriormente. O termo invisível é derivado do latim *invisibilis*, (Houaiss, Villar & Mello Franco, 2001). Martins et al. (2019), aponta para a magnitude da invisibilidade pública.

De acordo com Costa (2008) a invisibilidade social/pública é uma construção social e psíquica que tem a força de desencorajar expressões corporais dos humanos invisibilizados, como o abafar a voz, o baixar o olhar, o endurecer o corpo e os movimentos (Martins, et. al, 2019; Costa, 2008).

No campo do trabalho, a invisibilidade social está relacionada ao desaparecimento psicossocial e simbólico de um indivíduo pobre ou que possui profissão com baixa qualificação escolar ou técnica (Costa, 2008). Tal invisibilidade no mundo contemporâneo do trabalho se apresenta de modo paradoxal, como destaca Lhuilier (2017), em dois aspectos: a do excesso de trabalho - intensificação do trabalho, pressão temporal, competição; a do subemprego - “bicos”, emprego em “tempo parcial” imposto (p. 300). Estes aspectos se impõem à realidade atual dos trabalhadores para se manterem no mercado de trabalho, mesmo sob condições que favorecem em larga escala o adoecimento mental.

Lhuilier (2012) alerta para “as novas condições de trabalho que constroem uma radicalização da invisibilidade do trabalho e que contribuem para o aumento das diferentes formas de mal-estar no trabalho” (p 25). A mesma autora afirma que essa dimensão invisível do trabalho aparece em atividades desprestigiadas, desconhecidas, estigmatizadas, consideradas ingratas ou condenáveis, humilhantes e degradantes, apresentando-se como sinônimo de transgressão dos valores morais. São exemplos as ocupações relacionadas ao lixo, à faxina, à morte, à loucura, à violência, à velhice, à marginalidade, à deficiência. Tal invisibilidade se faz presente de diferentes formas, especialmente com relação à precarização do trabalho, como será abordado adiante.

Neste sentido, chamamos a atenção para a invisibilidade no trabalho por ocupações geralmente pouco valorizadas socialmente. O estudo de Costa (2008, p. 15), realizado com garis na Universidade de São Paulo (USP), compara a invisibilidade no trabalho a uma espécie de “cegueira... cegueira de gente que não vê gente é traumática, causa angústia”. Para este autor, a

invisibilidade tem uma estreita relação com a segregação social, pois “quanto maior a distância social, maior é a probabilidade da invisibilidade para o outro, tal como a cegueira”.

A invisibilidade no trabalho atinge ocupações, às vítimas da invisibilidade no trabalho, em sua grande maioria, são desvalorizadas socialmente, como um “tipo de violência simbólica e material que oprime predominantemente cidadãos das classes pobres” (Costa, 2008, p. 48).

De acordo com Martins et al. (2019), no processo de invisibilidade, “o sujeito é considerado como parte da paisagem” (p. 7). É neste sentido que a invisibilidade tem uma estreita relação com a segregação social. Os autores compreendem que quanto maior a distância social, maior é a probabilidade da invisibilidade para o outro, tal como comparada ao estado de cegueira (Costa, 2008).

No caso dos auxiliares de serviços gerais, esse cenário de invisibilidade se modifica com a pandemia do coronavírus, iniciada no Brasil, em março de 2020. Considerado um serviço essencial, os trabalhadores de limpeza passaram a ter uma maior utilidade no seu trabalho. Tal notoriedade se explica pelo aumento de tarefas, sobretudo relacionadas à contenção da propagação do coronavírus, intensificando a limpeza dos ambientes de uso coletivo através de protocolos rígidos de limpeza e de higienização. Isso não implica negar a invisibilidade desses trabalhadores que mantêm o asseio e higiene de empresas, como *Shopping Center*. No entanto, esta associação com a visibilidade pode ser comparada a uma forma de escambo social, tal como o capitalismo apregoa, como produtos e objetos interferindo na subjetividade humana, principalmente quando se trata de profissões marginalizadas socialmente, coisificando o ser humano como instrumento para realização do seu desejo em forma de fetiche. (Marx, 2010; Bezerra & Paz, 2007).

Nessa direção, Antunes e Druck (2015) afirmam que a informalidade deixa de ser a exceção para tendencialmente tornar-se a regra. Ao passo que a precarização passa a ser o centro da dinâmica do capitalismo flexível. Alertam para a modalidade precária de contratos flexíveis

e sem proteção trabalhista. Sem suporte trabalhista e sem segurança jurídica qual a garantia o trabalhador terá no seu trabalho? Que emancipação?

O auxiliar de serviços gerais, também conhecido pela sigla ASG, está entre os profissionais que estão submetidos à precarização das condições de trabalho, jornadas múltiplas, terceirização e vínculos de trabalhos temporários. Estão sitiados por uma precarização do trabalho e, também, uma precarização familiar, uma vez que se tornam indissociáveis (Hirata, 2011). Sendo o trabalhador um sujeito social e movido por desejos, o fator pessoal poderá incidir sobre o profissional.

Como afirma Lhulier (2017), o sujeito é, necessariamente, um ser social, no sentido em que não pode se construir fora da relação com o outro. Borges (2006) sugere que, a partir da reestruturação produtiva, não é mais possível separar as mudanças ocorridas no mundo do trabalho, da vida familiar dos trabalhadores. Ou seja, o trabalhador espera o reconhecimento no campo individual e social no trabalho e fora dele. Vários são os fatores que notadamente podem afetar a relação de trabalho e ocasionar sofrimento para o trabalhador, caso da invisibilidade.

Gemma (2017) ao falar dos agentes (auxiliar) de serviços gerais defende que:

Ao mesmo tempo, **falar da invisibilidade** presente nestes tipos de trabalho, **nos permite pensar sua vulnerabilidade e na forma como estes trabalhadores são percebidos por desenvolverem atividades desprovidas de status**, reconhecimento da sociedade e adequada remuneração. Por executarem tarefas imprescindíveis, mas **consideradas de categoria inferior, geralmente não são percebidos como seres humanos** e sim como um elemento da instituição que realiza trabalhos que um membro da classe superior não se submeteria (Gemma, 2017, p.8, **grifos nossos**)

De acordo com Nunes (2007), o fenômeno da invisibilidade possui várias causas e muda de acordo com o contexto. Para tanto, em atividades que envolvem atores objeto/natureza deste

trabalho, a invisibilidade alcança de forma mais acentuada os profissionais em ocupações relacionadas aos serviços gerais.

Os novos paradigmas existentes no mundo do trabalho de hoje instauraram, como principal característica, **o termo “trabalho invisível”, que passou a ser recorrente para caracterizar tipos de ocupação, em geral com baixa qualificação**, com pouco ou nenhum vínculo empregatício, em sua grande maioria temporário e que se encontra **fora dos sistemas de proteção social**. Esse tipo de ocupação, muito presente na informalidade, gera uma invisibilidade social pois não existem vínculos nem com o Estado nem com as instituições civis. (Nunes, 2007, p.1, **grifos nossos**).

Desta feita, Nunes (2014) ao analisar a temática da visibilidade e invisibilidade em questão, ressalta uma identidade social negativa, invisibilidade e a humilhação social a trabalhadores/as no setor de limpeza. Nota-se que a humilhação social está muito bem relacionada com a extensão do trabalho doméstico como “uma função comum e que requer pouca ou nenhuma habilidade intelectual” (Martins et al (2019, p. 7).

Estudos como o de Fernanda (2005), sobre os sentidos atribuídos ao trabalho pelas mulheres trabalhadoras terceirizadas dos Serviços de Limpeza da Universidade de Santa Catarina, evidenciam sentimento de desvalorização, seja pelo salário, seja pelo não reconhecimento do trabalho. Além disso, o trabalho executado foi apontado como “invisível” e só era lembrado quando não realizado ou quando destoava do que estava prescrito.

Ainda que a importância social do trabalho dos auxiliares de serviços gerais seja largamente conferida pela dinâmica da realização do seu trabalho, que preserva e mantém a limpeza, arrumação e higiene nos mais diversos setores e seja indispensável para o bom funcionamento das empresas públicas e privadas, mesmo assim ainda é considerado de baixo valor social e, às vezes, humilhante.

Esse aspecto de desvalorização do trabalho de auxiliares de serviços gerais em limpeza, acrescido à própria invisibilidade das atividades, enquadra-se no denominado trabalho sujo (*dirty work*). Vale lembrar que a expressão “trabalho sujo” foi cunhada pelo sociólogo Everett Hughes (1958) motivada por um estudo crítico-analítico, que traz em seu mote as repercussões da divisão do trabalho nos aspectos moral e psicológico (Pereira, Paiva, & Irigaray, 2021).

Neste sentido, Lhuilier (2014) ao fazer um recorte sobre profissões do campo do trabalho sujo, assinala que a invisibilidade se refere “às atividades desinvestidas e desvalorizadas sendo o caso, das profissões ligadas ao lixo, à faxina, ou seja, aquilo que é rejeitado e fica nos bastidores” (p. 16). O problema com o trabalho sujo é a possibilidade dos sujeitos serem desprezados “desvalorizados, não reconhecidos pelo trabalho que desempenham, tornando-se seres invisíveis e sendo tratados também como lixo.” (Gomes & Oliveira, 2013, p. 137).

Neste sentido, Lhuilier (2017) complementa que existe uma divisão moral e psicológica no trabalho:

Essa divisão fabrica o campo do “trabalho sujo”, que compreende tarefas desagradáveis, condenáveis, repugnantes, vergonhosas, que são eivadas de descrédito. Essa fabricação está baseada em processos de delegação e de invisibilização de atividades desinvestidas e desvalorizadas. (Lhuilier, 2017, p. 304).

Mesmo a limpeza e a higienização sendo primordiais para o bom funcionamento das organizações, paradoxalmente, as profissões relacionadas a este serviço possuem menores prestígios ocupacionais e relação de natureza servil. Nestas, os indivíduos que as realizam são estigmatizados, ocultos, sujos, invisíveis, subjugados, aviltados, silenciados e considerados como refugo de primeira classe (Borges & Mourão, 2013). Esse desinvestimento e desvalorização do trabalho de profissionais ligados à limpeza e a higienização podem comprometer e, mesmo, deteriorar a identidade profissional dos/as trabalhadores/as que ocupam estas funções invisibilidades. Na concepção de Martins, et al (2019, p.7) “os sujeitos

passam a ser vistos despersonalizados e como ferramentas indispensáveis a boa organização e conservação”.

De acordo com Bosmans, Mousaid, De Cuype, Hardonk, Louck, & Vanroelen (2016), “o trabalho de limpeza pode ser percebido como “trabalho sujo” por estar associado ao manuseio de sujeira, baixo prestígio ocupacional e os trabalhadores terem um relacionamento servil com seus clientes/empregadores.” (p. 7).

Para Batista e Codo (2018) “O conceito de trabalho sujo diz respeito ao descrédito e à desqualificação da profissão, e quem pertence a essa categoria é considerado trabalhador sujo, uma pessoa socialmente impura” (p 73).

Percebe-se que ocorre uma despersonalização que decorre da confusão da identidade profissional com a atividade profissional, que, transforma-os em objetos decorativos na paisagem ou passagem, ao passarem despercebidos ou ignorados pelos usuários/clientes e membros da organização. Essa opacidade do trabalho pode ser remetida ao chamado trabalho sujo na medida em que os profissionais de limpeza quase não recebem cumprimentos da clientela, o que os torna, de certa maneira, invisíveis e ignorados.

Bendassolli e Falcão (2013), consideram que “[...] a mesma sociedade que cria a demanda e necessidade por trabalhos sujos priva aqueles que os realizam de um status social observado em outras ocupações ou esferas da vida social despersonalizados e como ferramentas indispensáveis a boa organização e conservação” (p. 1156) .Assim, a sociedade que elege profissões prestigiadas, também elenca outras para ficarem nos bastidores, sendo estes os indivíduos que realizam as atividades ditas de segunda classe, que por sua vez são estigmatizados, ocultos, sujos, invisíveis, subjugados, aviltados, silenciados, considerados como refugio de primeira classe (Borges & Mourão, 2013).

Sobre a invisibilidade crescente do trabalho que emerge em várias fontes, tentaremos recensear e articular num segundo momento, a saber: a dissolução do trabalho nas “condições

de trabalho", a ilusão do emprego, o distanciamento irredutível entre o trabalho prescrito/trabalho real e a clandestinidade da violação das regras formais, a redução do trabalho real ao realizado e a ocultação das atividades impedidas, os obstáculos à expressão linguageira do fazer e à simbolização da experiência e das práticas profissionais. (Lhuillier, 2012, p.14)

No tópico a seguir, falaremos sobre o cenário que os profissionais alvos desta pesquisa atuam, bem como a precariedade presente na condição de trabalho.

2.1.2 Cenário dos profissionais auxiliares de serviços gerais: A condição de trabalho precarizada dos auxiliares de serviços gerais

A nomenclatura auxiliar de serviços gerais e agente de serviços gerais pode ser considerada de uso informal, visto que não é registrado “*ipsis litteris*” na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE (2017). Ao verificarmos no referido portal do Ministério do Trabalho e Emprego, não encontramos tais designações nas categorias nomeadas para os profissionais nomeados por auxiliares de serviços gerais.

A descrição sumária e generalista das profissões classificadas MTE (2017) define as atribuições dos profissionais de limpeza como aqueles que:

Executam serviços de manutenção elétrica, mecânica, hidráulica, carpintaria e alvenaria, substituindo, trocando, limpando, reparando e instalando peças, componentes e equipamentos. Conservam vidros e fachadas, limpam recintos, acessórios e tratam de piscinas. Trabalham seguindo normas de segurança, higiene, qualidade e proteção ao meio ambiente. (Ministério do Trabalho e Emprego, 2017).

Como é possível notar, a denominação auxiliar de serviços gerais, embora utilizada correntemente em organizações públicas e privadas, não consta oficialmente em registro de classificação de profissões ou ocupações. No entanto, como forma subsequente, apresenta-se a existência de uma categorização genérica do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE (2017)

denominada Auxiliar de Limpeza/Servente de Limpeza. Nesta, a profissão de faxineiro sumária, catalogada na CBO (2017), pode ser considerada a mais próxima do auxiliar de serviços gerais.

Embora a nomenclatura oficial designada para os profissionais de limpeza seja o faxineiro e subcategorizado como auxiliar de limpeza ou servente de limpeza, comumente são nomeados por auxiliar de serviços gerais ou agente de serviços gerais como sinônimos. No entanto, é preciso deixar claro: não são sinônimos, pois o auxiliar de serviços gerais, alvo da presente pesquisa, tem um repertório de atividades que não se encaixa apenas entre as atividades de faxineiro, higienização ou limpeza, podem ser facilmente ajudando em diferentes setores profissionais como: zelador, jardineiro, office-boy, copeiro, almoxarife, entre outros. Sobre esta polivalência, será explicado mais adiante.

Os profissionais aqui apresentados executam várias tarefas, fazendo jus a denominação serviços gerais. A nosso ver, a denominação mais apropriada poderia ser operador de serviços gerais - oficialmente - e com delimitações, a serem definidas CBO, o operador, que aqui defendemos, nos dá a ideia de execução e operação dos serviços.

De acordo com o que está posto na definição sumária e generalista, denota-se uma opacidade ao trabalho desses trabalhadores e, mesmo, uma invisibilidade social, que aumenta a multifuncionalidade do profissional, por não ter uma delimitação. Estes profissionais não apenas colaboram, contrário a isso, executam o trabalho integralmente, conforme será discutido mais adiante.

2.1.2.1 O uniforme dos auxiliares de serviços gerais

Percebe-se o realce da precarização do trabalho evidenciado pela forma como o trabalhador é marginalizado pelo uso do uniforme, parte-se da ideia de igualar, padronizar, uniformizar, conforme assevera Celeguin (2009) “A pessoa que usa este uniforme não é vista como participante da sociedade de consumo, onde o que importa são os símbolos de consumo

e o status social. Então esta pessoa é um ente invisível, e seu uniforme apenas representa uma função utilitária” (p. 19).

O uniforme dos alvos da presente pesquisa, demarca a visibilidade da posição social do trabalhador, tanto para sociedade quanto para a hierarquia no shopping. “Essa segmentação denuncia a disparidade entre um público e outro, já que os terceirizados são vistos como menos qualificados e com acesso restrito a direitos e benefícios. Isso faz com que se sintam trabalhadores de segunda classe.” (Meireles, 2015, p. 52). Estamos falando sobre o uso das fardas dos auxiliares de serviços gerais e todo o vestuário, junto com os equipamentos de proteção individual (EPIs) que tentam padronizar um tipo de trabalhador se diferenciam e destacam-se dos demais trabalhadores dos setores de trabalho no sentido de uma melhor identificação destes profissionais em seus postos de trabalho, que também traz uma estigmatização (e até uma seleção perceptiva de quem é quem e quem ocupa o quê) no ambiente de trabalho. Não obstante, as roupas são visualmente percebidas pela sociedade e trazem as estruturas formativas de rotulizações, como o uso do jaleco (das equipes da saúde), poderíamos até inflamar citando um possível *status*. Já para os auxiliares de serviços gerais, este histórico traz uma uniformização da desigualdade estruturante.

A indiferença com que os trabalhadores da limpeza são tratados, principalmente os terceirizados, advém de um pensamento, no qual o trabalhador da limpeza é inferior socialmente, “quanto mais “inferiores” os cargos, menos eles vão aparecer” Souza (2011 p. 89).

Ao analisar a invisibilidade social no âmbito do trabalho Celeguin (2009), confere que existe um mundo paralelo a sociedade vigente e se externa pela explicação do uso do uniforme:

A constatação da existência de um mundo paralelo à sociedade vigente pode ser explicada pelo uso de uniforme – um trabalhador exercendo função não especializada geralmente usa uniforme. E este uniforme é a expressão – ou a falta dela – que leva os integrantes da sociedade de consumo a não reconhecer nenhum valor neste uniforme, e ainda

menos no seu usuário – seja ele um gari, um lixeiro, uma faxineira, um segurança, um cobrador de ônibus, uma operadora de caixa de supermercado; ou uma auxiliar de enfermagem, um frentista de posto de combustíveis. Celeguin (2009, p. 19).

Percebe-se, mais uma vez, que a invisibilidade no trabalho destes profissionais os coloca em segundo plano. “Desta forma, é possível verificar que neste caso, poder-se-ia constituir a identidade do cego psicossocial e do apagado socialmente (o indivíduo que sofre a invisibilidade social) como sendo indivíduos pertencentes a classes sociais distintas ou, ao menos, interpretados como tal” (Sousa, 2016, p. 38).

2.1.2.1.1 O trabalho dos axilares de serviço gerais

Na verdade, a mão escrava passava a vida limpando o que o branco sujava¹ (Gil, 1984). Historicamente, no mundo, o serviço de limpeza esteve e está atrelado aos segmentos populacionais mais excluídos, como prisioneiro/as, estrangeiro/as, escravos/as (Brussi, 2017).

Quando falamos em história no que se refere aos serviços de limpeza, devemos citar que marca que o Brasil tem de último país a abolir a escravidão da América (Schwarcz & Gomes, 2018), trouxe resultados significativos no tocante à servidão e tal fenômeno já foi tema de muitas produções acadêmicas e literárias.

Em um estudo com serventes de limpeza, Oliveira et al (2016) confere que: “O status associado a esse tipo de atividade é um elemento central na formação e na percepção da dignidade do trabalho e, no caso do serviço de limpeza, invoca vários tipos de preconceitos.” (p.193).

No Brasil, o serviço de limpeza carrega um fardo histórico, posto ter sido uma atividade destinada às escravas encarregadas de cuidar da Casa Grande (Freyre, 2003).

O status associado a esse tipo de atividade é um elemento central na formação e na percepção da dignidade do trabalho e, **no caso do serviço de limpeza, invoca vários tipos de preconceitos** (Bolton, 2007). Observa-se, assim, que para o imaginário coletivo, o trabalho

de limpeza é considerado, não qualificado e subalterno, lembrando ou **reproduzindo socialmente o servilismo do período escravista** (Oliveira et al 2016. p 193, **grifos nosso**).

Do mesmo lado, Borges e Yamamoto (2014) entendem que ainda coexiste uma concepção de trabalho associada a aspectos dolorosos, degradantes, e a tarefas sacrificantes. Oliveira et al (2016), reforça que para o imaginário coletivo, o trabalho de limpeza é considerado feminino, não qualificado e subalterno, lembrando ou reproduzindo socialmente o servilismo do período escravista.

Especificamente sobre o ponto da subalternidade, ressaltamos que existe uma relação de poder, que traz à tona os vestígios coloniais-escravistas, conforme assevera Chauí (1998, p. 7):

A sociedade brasileira é marcada pelo domínio do espaço privado sobre o público e, tendo o centro a hierarquia familiar, é fortemente hierarquizada em todos os seus aspectos: nela, as relações sociais e intersubjetivas são sempre realizadas como relação entre um superior, que manda, e um inferior, que obedece.

Destacamos que existe na corrente neoliberal uma ideia enaltecida pela meritocracia, ficando de um lado atividades prestigiadas, ditas superiores; de outro, atividades desprestigiadas, ditas inferiores, colaborando para a discriminação das atividades de trabalho. Ainda sobre atividades prestigiadas, ressaltamos a simbologia que revelada pelo aspecto da subalternidade e hierarquização social frente às figuras consideradas superiores com uma suposta superioridade. Sobre essa questão Chauí (1998, p.8) destaca que:

Uso de títulos honoríficos sem qualquer relação com a possível pertinência de sua atribuição, o caso mais recorrente sendo o uso de “Doutor” quando, na relação social, o outro se sente ou é visto como superior. “Doutor” é o substituto imaginário para os antigos títulos de nobreza; manutenção de criadagem doméstica cujo número indica aumento de prestígio e status etc.

Souza (2011) argumenta que os serviços de limpeza e os serviços domésticos, atividades relacionadas ao trabalho manual, carregam consigo um estigma, dado o menor valor atribuído a estas atividades no período colonial e que persiste, ainda hoje, embora de forma amenizada. Trata-se de uma questão ampla, como assinalam Nascimento e Bezerra (2015, p.1) que “o trabalho manual muitas vezes foi considerado impróprio e inadequado para os homens de bem e de bens, enquanto o trabalho braçal era destinado às classes subalternas”. Segundo o cantor baiano Gilberto Gil (1984) “mesmo depois de abolida a escravidão negra é a mão de quem faz a limpeza, lavando a roupa encardida, esfregando o chão negra é a mão é a mão da pureza”.

Ao fazer uma análise sobre os serviços de baixa qualificação, a socióloga estadunidense Gleen (1996), constatou que atividades como as da limpeza são consideradas atividades “de bastidores” chamada por ela de *backroom*, assim, podemos depreender que o trabalho de bastidor traz em sua gênese a menor valorização ao trabalhador bem como a exclusão. Tal exclusão aqui relatada não é apenas excepcional, ela é diária e se repete a cada novo dia de trabalho, “a humilhação social é sofrimento ancestral e repetido” Gonçalves Filho (2004, p. 10).

Dito isto, é sabido que as atividades humanas produzem lixo, mesmo em suas versões mais simples. Assim, o lixo como os dejetos naturais e biológicos (fezes, urina, secreções) devem ser segregados e destinados a locais onde não criem problemas à saúde e às atividades da comunidade (Eigenheer, 2009, citado por Brussi, 2017).

Neste sentido, a percepção da subserviência e servilidade no que se refere às experiências dos auxiliares de serviços gerais, é atravessada pelo *modus operandi* do capital, que superlativa uns em detrimentos de outros. “Certos trabalhos sujos só existem como tais por conta de exigências objetivas das condições de produção no atual ciclo do desenvolvimento capitalista”, Bendassolli e Falcão (2013, p.1160).

Para isso, há a necessidade de profissionais para atuarem na limpeza, na manutenção e na higienização dos ambientes. Em muitas empresas, pode-se encontrar sem muitas surpresas,

o profissional de serviços gerais desempenhando uma multifuncionalidade ou polivalência de funções. Segundo Antunes (2009), o trabalho polivalente, multifuncional, combinado com uma estrutura mais horizontalizada e integrada entre diversas empresas, inclusive nas empresas terceirizadas, tem como finalidade a redução do tempo de trabalho. O autor afirma que o capital tem utilizado e explorado intensamente o trabalho polivalente e multifuncional, combinado com uma estrutura mais horizontalizada e integrada entre diversas empresas, (caso das empresas terceirizadas). Os profissionais auxiliares de serviços gerais em limpeza se dividem nas diversas esferas do trabalho, uma atribuição polivalente atrelada ao faz tudo e auxilia tudo no campo do trabalho.

Importante citar que a grande maioria desses profissionais, presta serviços às empresas contratantes da empresa terceirizada por contratos com tempo determinado até o vencimento das licitações, podendo ser renovado. Logo, os profissionais podem ser chamados para uma renovação contratual, após o término do contrato. Caso não ocorra a renovação, a empresa terceirizada deixa de prestar os serviços à empresa contratante, podendo resultar, em muitos casos, em desemprego.

De acordo com Gemma Fuentes-Rojas & Soares (2017) “o trabalho no setor de serviços domésticos possui uma predominância do gênero feminino” (p.3). Tal afirmação também pode ser atribuída ao trabalho de auxiliares de serviços gerais no tocante a essa característica do trabalho doméstico. Já Guimarães e Hirata (2014) concordam e entendem que “a questão do cuidado aparece como um problema de e para as mulheres” (p. 13). Os autores acrescentam que determinadas funções são comumente atribuídas como masculinas, enquanto outras femininas. Entendem que os ofícios que remetem ao exercício da violência, certamente da virilidade, são delegados aos homens, enquanto aqueles considerados de cunho maternal são relacionados às mulheres. Sem desconsiderar a importância dessa questão de gênero, amplamente discutida por Hirata e Kergoat (2007); Hirata (1998; 2002; 2009); Kergoat (2009) e Bruschini (1994; 2000),

dito isto, convém ressaltar que, nosso foco de discussão direciona-se às condições de trabalho dos auxiliares de serviços gerais e as formas de invisibilidade tarefas relacionadas à limpeza, nas quais exclusão, desigualdade e sofrimento decorrem dessa ocupação profissional.

Neste sentido, a psicologia do trabalho entende por condições de trabalho o conjunto dos fatores que determinam a conduta do trabalhador (Leplat; Cuny, 1977). Mas, frequentemente e em outras áreas da psicologia é de fato o ponto de vista estrutural que é privilegiado. O trabalho é entendido então como um contexto, um cenário. São assim, muitas vezes, ignoradas as relações subjetivas à situação de trabalho e à atividade, retendo-se apenas os constrangimentos contextuais, aí incluídas as prescrições (Curie, 2005), (Lhuilier, 2012).

A condição do trabalho dos auxiliares de serviços gerais assemelha-se ao novo proletariado de serviços, conforme denominação de Antunes (2018), em referência a uma massa de trabalhadores que não têm organização sindical efetiva para representá-los e garantir o cumprimento de direitos trabalhistas. Essa grande massa de trabalhadores é extremamente fragmentada, intermitente, terceirizada, ampla, heterogênea, complexa e fragmentada da classe trabalhadora, talvez isso motive “um ‘manto de invisibilidade’ dos trabalhadores na sua condição social, como facilitadora do descumprimento da legislação trabalhista”, Antunes e Druck (2015, p. 224).

A única e frágil representação dos trabalhadores auxiliares de serviços gerais é o Sindicato das Empresas de Asseio e Conservação - SEAC, entidade que os trabalhadores são filiados no tocante às convenções coletivas de trabalho que envolvem o piso salarial. Neste sentido, Antunes (2009), afirma que os sindicatos se mostram frequentemente incapazes também de incluir os trabalhadores. Esse impasse dificulta o acolhimento e sindicalização dos trabalhadores, conforme aponta abaixo Gemma et al (2017, p. 9):

O que leva a deduzir que usar a terceirização como estratégia pode ser interessante para as organizações na medida em que promete manter sua competitividade, no entanto, pode

desembocar em precarização das condições e das relações de trabalho por enfraquecer os laços de solidariedade entre os trabalhadores (efetivos e terceirizados) e colaborar para a fragilidade de suas representações e práticas sindicais.

Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010) destacam que a terceirização concorre para a desproteção que pode tornar-se desamparo, vivenciado na intermitência entre trabalho desregulamentado e desemprego, pelos mais pobres e desprovidos de capital social. Ao passo que a precarização do trabalho traz à baila os efeitos propriamente políticos da terceirização que pulveriza e enfraquece os sindicatos, ameaçando sua representatividade pela divisão crescente.

Fica claro que tanto a terceirização quanto a precarização do trabalho favorecem a invisibilização, insegurança e fragilidade dos vínculos empregatícios, desembocando diretamente nas condições de trabalho dos trabalhadores, principalmente com o advento da Covid-19.

No caso da ocupação de auxiliar de serviços gerais, os determinantes intrínsecos para esta atividade precisam de uma melhor reflexão, a fim de que haja uma melhoria na qualidade do trabalho e da saúde destes trabalhadores nos ambientes sociais e laborais.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS – CONTEXTO DA PESQUISA

A abordagem metodológica empregada neste estudo foi a da pesquisa qualitativa. Esse tipo de pesquisa abarca um nível de realidade que não pode ser quantificada, posto que é “caracterizada pela empiria e pela sistematização progressiva de conhecimento até a compreensão da lógica interna do grupo ou do processo em estudo” Minayo (2014, p. 57). Nesta modalidade de pesquisa, segundo Rey (2002), o processo de produção do conhecimento está sempre aberto para fatores inesperados, tendo em vista que os resultados, mesmo concluídos, constituem momentos parciais que se juntam quase sempre a outras questões, abrindo novos caminhos à produção de saberes científicos.

Considera-se, também, como exploratória, visto que, uma pesquisa exploratória objetiva proporcionar maior familiaridade com um problema, na medida em que envolve entrevistas.

3.1 Local da pesquisa

Todas as entrevistas foram realizadas nas dependências de um *shopping center* de uma grande cidade paraibana, mediante autorização da instituição que presta serviços de limpeza e conservação. A empresa prestadora de serviços, de natureza privada, disponibiliza funcionários em shoppings, aeroportos, lojas de materiais de construção e supermercados, espalhados pelo país. Antes da realização da pesquisa, o pesquisador participou de duas reuniões com o encarregado da prestadora de serviços no *shopping center* onde a pesquisa foi realizada.

A primeira ocorreu na sala do encarregado pelo trabalho dos auxiliares de serviços gerais, nas dependências do shopping. Na ocasião, foi apresentado o projeto de pesquisa, seguido da anuência da empresa para a realização do estudo de campo. Na segunda reunião, foram definidos os horários e o local, no próprio shopping. Conforme acordado, o local sugerido trata-se de um espaço mais reservado e adequado, que possibilitou a consecução das entrevistas.

3.1.1 Instrumentos e Materiais

Para o estudo de campo, foram realizadas entrevistas individuais semiestruturadas, mediante um roteiro de perguntas (ambos nos apêndices) elaborado a partir de eixos temáticos da pesquisa e um questionário sociodemográfico.

Os temas do roteiro versaram sobre a rotina de trabalho, as condições de trabalho e as diferenças percebidas no que se refere à invisibilidade dos auxiliares de serviços gerais permeada pela pandemia do covid-19, buscando identificar o contexto de exclusão e vulnerabilidades que impactariam no cotidiano de trabalho dos profissionais pesquisados.

3.1.2 Participantes

O estudo de campo contou com a participação de quatro auxiliares de serviços gerais, com contrato terceirizado, que atuam em um shopping center. Os critérios de inclusão foram: a) auxiliares de serviços gerais em pleno horário de trabalho e terceirizados; b) ser maior de 18 anos e estar há mais de 6 meses na profissão; c) todos os participantes receberem a mesma faixa de rendimento mensal, ou seja, um salário mínimo e insalubridade, vale alimentação e transporte.

3.1.2.1 Procedimento de Coleta de Dados e Cuidados Éticos

No início do estudo de campo, após aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), no qual esclarece a confidencialidade dos dados e permite aos participantes, no caso de não se sentirem à vontade, a desistirem da sua participação na pesquisa.

As entrevistas ocorreram de forma presencial e todas foram gravadas e, posteriormente transcritas, com o consentimento prévio dos participantes e assinatura do TCLE. Foram realizadas durante o horário de trabalho mediante autorização prévia do supervisor responsável e tiveram duração aproximada de 30 minutos. Em acordo com o encarregado pelo trabalho dos

auxiliares de serviços gerais, ficou decidido que o pesquisador se dividiria em quatro datas, durante duas semanas, para realização das entrevistas.

Convém salientar que os participantes assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido concordando em participar deste estudo, garantido a eles que a qualquer momento, a seu juízo, ou por desconforto, que eles poderiam desistir das entrevistas, sem qualquer prejuízo à continuidade da pesquisa. Os riscos aos participantes dessa pesquisa foram mínimos, visto que foram perguntas amplas sobre o dia a dia de trabalho, no entanto, como toda ação humana tem riscos, poderiam ocorrer: cansaço ou aborrecimento ao responder os questionários; alterações de visão de mundo, de relacionamentos profissionais e de comportamentos em função de reflexões sobre a satisfação, visibilidade profissional e reconhecimento; além de alterações que poderiam impactar na autoestima evocada por memórias do trabalho suscitadas pela pesquisa, como: inibição, desconforto ou medo de alguma represália por parte da empresa.

Neste sentido, foi informado que na pesquisa existe uma conscientização e comprometimento do pesquisador da área, com o sigilo, ética, confidencialidade e segurança dos dados coletados em pesquisa e que muito embora a pesquisa fosse realizada no local de trabalho dos profissionais pesquisados, as respostas não teriam interligação com a empresa, mas sim, com o universo da pesquisa. Entretanto, caso ocorressem situações semelhantes, a fim de minimizar riscos, lhes foi esclarecido que eram livres para encerrar a entrevista, ou mesmo a participação, a qualquer momento que sentissem algum tipo de desconforto e não desejassem responder alguma pergunta. Para isso, o pesquisador também esteve atento aos sinais verbais e não verbais de possíveis desconfortos e/ou constrangimentos.

3.1.2.1.1 Procedimento de Análise dos Dados

Os materiais obtidos por meio das entrevistas foram analisados e transcritos à luz da análise de conteúdo com recorte por temas (Laville & Dionne, 1999). Esse tipo de análise, como observa Minayo (2014), visa mais que um procedimento técnico, posto que consiste em uma

ação que faz parte de uma histórica busca - teórica e prática - no campo das investigações sociais. De acordo com Gil (2002, p. 117) a entrevista semiestruturada é "guiada por relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso". A discussão das unidades de análises temáticas por eixos, serão apresentadas no próximo capítulo, que discutirá a respeito das análises dos resultados deste estudo.

3.2 Comitê de Ética

Este estudo cumpriu os aspectos éticos que constituem os dados de submissão ao comitê de ética, com número de CAAE: 59694622.9.0000.5187 sob forma de protocolo de aprovação.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, buscou-se relacionar as experiências dos auxiliares de serviços gerais que trabalham em um shopping, analisando os relatos da atividade de trabalho que contribuem para o melhor entendimento das categorias de análise. Neste sentido, as análises dos resultados foram elencadas em eixos temáticos, considerando a maior aproximação com o objeto de estudo. Nesse primeiro momento, apresentaremos a caracterização dos participantes de acordo com o que foi extraído através do questionário sociodemográfico. Seguidamente, serão apresentados os resultados e discussão de acordo com os eixos temáticos.

4.1 Caracterização dos Participantes

Concernente à caracterização dos participantes, dois são do gênero feminino e dois do masculino. A primeira participante, de 48 anos, casada, dois filhos, autodeclarada parda, ensino médio completo e exerce a função há 6 anos, sendo 4 anos na empresa terceirizada. A segunda, de 52 anos, solteira, não tem filhos, autodeclarada negra, ensino médio completo e trabalha há 19 anos na função, sendo 8 meses na empresa terceirizada. O terceiro participante possui idade de 24 anos, encontra-se em união estável e tem duas filhas. Autodeclarado branco, ensino médio completo e há 3 anos na profissão, dos quais 1 ano e 2 meses na empresa. O quarto e último, tem 50 anos. Também em união estável e com 3 filhos, autodeclarado negro, ensino fundamental completo e encontra-se há 8 anos na profissão, sendo 4 anos na empresa prestadora de serviços.

4.1.1 Eixos Temáticos de Análise

A análise dos achados de campo culminou em três eixos temáticos: a) O trabalho dos auxiliares de serviços gerais; b) diferença entre invisibilidade e utilidade no trabalho dos auxiliares de serviços gerais no contexto da covid-19; e c) Despertencimento e exclusão que

impactam na qualidade de vida no cotidiano do trabalho dos auxiliares de serviços gerais. Para uma melhor delimitação didática, optamos no primeiro eixo, compreender o perfil sociodemográfico dos entrevistados e o modo como se efetiva as tarefas prescritas frente ao trabalho realizado. O segundo aborda a avaliação individual do trabalhador de como avalia a invisibilidade e a visibilidade/utilidade do seu trabalho. O terceiro e último eixo se refere a forma como o trabalho pode gerar mal-estar aos auxiliares de serviços gerais, sobretudo quando ocorre ingerência organizacional no tocante ao despertencimento do trabalho.

4.1.2 O trabalho de auxiliares de serviços gerais em um shopping

Quando indagados sobre o que realizam no trabalho, os participantes afirmaram de forma unânime ser o serviço de limpeza: “*o limpar*”. Já com relação à rotina de trabalho, os agentes fornecem detalhes do passo a passo dos serviços gerais nos espaços do shopping. A este respeito, os relatos indicam um trabalho constante de limpeza, asseio e conservação. Vejamos as falas:

Auxiliar 1: “Limpar bem limpinho tudo que fica muito sujo, porque... tem muita gente que suja de propósito, né?! Quando chego tem muito trabalho pra fazer”.

Auxiliar 2: “Limpar, varrer, passar o pano, limpar os banheiros, vidros, espelhos e deixar tudo cheiroso e limpar o tanto de vezes que for precisar, eu não nego trabalho, não”.

Auxiliar 3: “Limpar, dou graças a Deus quando tem trabalho pra mim, porque é disso que tiro meu sustento, mas aqui não para não.”

Auxiliar 4: “Eu já chego, pego minha escala e vou logo trabalhar, não é pra limpar? Gosto de perder muito tempo não, muitos já chegam ficam enrolando, mas eu já chego e vou logo trabalhar e passo o dia trabalhando, só paro pra comer e depois volto de novo... é assim. Nem tomo muita água durante o dia pra não ficar indo muito no banheiro” [Dependendo do setor que o trabalhador estiver, o banheiro para funcionários pode ficar mais distante].

Nota-se, na fala do *Auxiliar 2*, ao afirmar “não negar trabalho”, mesmo que ele traga sofrimento e sacrifício um sentimento de fragilização pelo temor do desemprego e, possivelmente, uma forma de enfrentar a intensificação do trabalho mediante as condições adversas de trabalho que remetem ao sofrimento, no sentido dado por Canguilhem (2002), de um sentimento de vida contrariada.

Já o trecho da afirmação do *Auxiliar 3* “*porque é disso que tiro meu sustento, mas aqui não para não*”, indica uma referência à importância social do trabalho, pois do fruto do seu trabalho, esse trabalhador, se reconhece capaz de manter-se a si e sua família, mesmo perante uma rotina de trabalho intermitente, também enunciada pelo *Auxiliar 4*, quando diz: “*passo o dia trabalhando, só paro pra comer e depois volto de novo*”. Nota-se, que apesar das adversidades ocasionadas no trabalho, vê-se nas falas dos entrevistados uma relação muito interligada “ao orgulho pela atividade desempenhada, à realização profissional, ao sentir-se útil e produtivo” Gomes e Oliveira (2013. p. 147).

No trabalho dos auxiliares de serviços gerais, as tarefas são realizadas de maneira contínua, sob a orientação de um supervisor. No entanto, semanalmente, os profissionais se revezam de setores em cumprimento de um roteiro de limpeza, dentre esses setores são divididos em: banheiros, praça de alimentação, pisos, balcões e retirada do lixo. Um outro setor envolve: arrumação e limpeza em depósitos (das cozinhas e das lojas do shopping), elevador, escadas, entre outros.

A atividade destes profissionais é contínua podendo ser alternada de acordo com os horários de pico do shopping. Neste caso, quando o shopping recebe mais clientes, os auxiliares de serviços gerais ficam mais concentrados na higienização (banheiros e praça de alimentação), considerada a parte mais visível, enquanto outros ficam na organização do salão, como o pátio e corredor do shopping. Quando necessário, a escala pode ser alterada para atender a demanda de maior movimentação de clientes no shopping.

Sobre a mudança de um setor para outro do shopping, os entrevistados consideraram justa, desde que essa alternância não sobrecarregue ou altere o ritmo de trabalho, conforme relatos abaixo:

“Eu acho certo mudar, porque só assim ninguém fica na mesma, o problema é quando a pessoa pega no mais pesado, porque é feito uma escala, entendeu? Ai quando a gente vai para o mais pesado, tem uns que ficam mais tranquilos, porque enquanto eu tô na máquina, tem um que tá só recolhendo as bandejas e limpando as mesas no salão” (Auxiliar 1)

“Eu acho certo mudar, mas eu não queria ficar mudando toda semana, porque termina que a gente tem que fazer tudo e toda semana tem algo novo, às vezes, não dá pra ficar tudo cem por cento em ordem, mesmo que queira, alguns querem fazer melhor que outro” (Auxiliar 2)

Verificamos, nesse segmento de falas, que a prática de mudanças dos auxiliares de serviços gerais de um setor para outro do shopping acaba por gerar pressão no trabalho. Há que considerar, também, que as tarefas adquirem outros contornos em relação à utilização dos equipamentos de limpeza. Parece se instaurar, por parte da empresa, uma forma de prescrever sem escrever (Falzon, 2007) sem que sejam expressos os procedimentos dos rodízios de setores para os trabalhadores, podendo ocasionar incômodos e incertezas sobre os critérios desse tipo de organização e distribuição das tarefas, como pode ser conferido no relato abaixo:

“Doutor, é o seguinte: eu acho que tem que mudar, mas não desse jeito, é um muda-muda grande, eu acho que eles fazem isso pra pessoa não se acostumar só com uma coisa e fazer de tudo, termina que a gente fica num dia com uma vassoura e noutra com a lavadora”. (Auxiliar 3)

A tendência a repetição do trabalho se dá em ritmo acelerado para cumprimento da meta estabelecida na escala, bem como para cumprir com a exigência de limpeza no trabalho. Aqui

se observa que a avaliação do trabalho se dá tanto por parte da chefia, como por parte dos usuários, neste segmento de relação de serviço, conforme fala a seguir:

“Assim, eu gosto do trabalho, mas tem vez que são muito exigentes, tem que ser do jeito deles, às vezes nem tem nada sujo, mas tem que arrumar o que fazer, isso é só pra não ver a pessoa parada” (Auxiliar 4).

Ainda com relação ao rodízio, foi possível perceber o quanto essa alternância de setores requisita mais agilidade e esforço dos auxiliares, elevando o ritmo da exigência para cumprimento das tarefas, uma vez que a precariedade do trabalho se estabelece nesse ambiente laboral, marcado pela polivalência, multifuncionalidade ou multitarefas. Essa modalidade de divisão das tarefas traz benefícios para a empresa, tendo em vista que um só trabalhador pode exercer profissionalmente diversas atribuições. Neste sentido, competenos falar que a questão da precarização do trabalho e autoregulação advinda do sistema toyotista, tornou-se uma necessidade de premente de discussão entre especialistas e a sociedade, o chamado toyotista ou modelo japonês, se fundamenta num padrão produtivo organizacional na experiência japonesa no pós guerra, desenvolve-se em uma estrutura produtiva mais flexível através da desconcentração produtiva, das redes de subcontratação (empresas terceirizadas), os avanços tecnológicos produtores trouxeram a condição de trabalho do “trabalhador polivalente” (ANTUNES; DRUCK 2015).

No decorrer das oito horas de trabalho dos profissionais de limpeza, com intervalo de uma hora para refeição, pode-se observar que a jornada inclui ritmos de trabalho que se intensificam de acordo com as exigências do setor de trabalho. Tal rotatividade interna (mudança da rotina) dos trabalhadores terceirizados intensifica o trabalho, culminando na aceleração da execução das tarefas.

Nestes casos, quando o trabalho se intensifica, aconteceu alguns vezes, dos profissionais esquecerem os equipamentos de proteção individual (EPI) que podem proteger de

contaminações, como ilustrado pela não utilização de luvas, e também de proteção dos riscos, químicos, biológicos e físicos. No que se refere às luvas, vejamos o que diz o Auxiliar 2:

“Não é sempre que uso luvas, às vezes esqueço só me lembro quando vejo alguém com elas, aí lembro, mas se tiver longe armário e tiver o serviço pra fazer, faço logo”.

Em casos como estes, relatado pelo Auxiliar 2, nota-se uma continuidade do trabalho sem o equipamento de segurança individual, sem hesitação. Assim, verifica-se que o ritmo de trabalho fica em primeiro plano, apontando para comportamentos de riscos e possíveis danos à saúde. Neste sentido, Borges (2006) nos faz um importante alerta sobre a “possibilidade de “alienação” dos trabalhadores quando “a estratégia corre o risco de ser promovida a objetivo”.

As consequências podem ser graves tanto nos planos social e técnico quanto no psíquico e no somático”. (p, 39). Com relação aos armários, os quais ficam armazenados os materiais de trabalho, estão ao lado dos banheiros e da praça de alimentação, em uma sala específica para armazenamento de materiais de higiene e limpeza.

Verificou-se, também, que o temor pelo desemprego se acentuou no período da pandemia da Covid-19. Dos entrevistados, três afirmaram terem contraído o coronavírus e acreditam que foram infectados no local de trabalho. Quando indagados sobre o receio de perda do emprego, todos confirmaram esse temor. E ao serem questionados sobre o que fizeram para permanecerem no emprego, emitiram as seguintes respostas:

Auxiliar 1: *“Não tem muito o que fazer, tem que trabalhar com o medo. Mas que eu tive medo, tive. Tudo fechando, foi bem difícil, vinha trabalhar muito angustiada.”*

Auxiliar 2: *“Eu nem tive escolha, eu tinha que vir trabalhar, fiquei com muito medo de perder esse emprego, porque querendo ou não... eu tenho ele e eu com essa idade? [52 anos] onde ia conseguir outro serviço? Vi muitos colegas sendo mandados embora aqui e eu ficava só aqui na minha esperando minha vez” [a vez de ser demitido].*

A questão do medo do desemprego perpassa diferentes segmentos profissionais, principalmente em profissões pouco prestigiadas socialmente e facilmente substituída. Gomes e Oliveira (2013, p.50), ressaltam que “essa condição pode tornar-se uma forte arma ideológica para a organização, uma vez que os trabalhadores, por medo do desemprego, se habituariam à organização”. Todavia, o temor da perda do emprego configura uma estratégia ou um artifício para retenção do trabalhador por parte da empresa.

Ao se tratar de Covid-19, na fala da auxiliar 4, retratada abaixo, o medo era maior pela infecção do vírus:

“Olha, eu via nos jornais as coisas e meu medo maior era de morrer por essa covid, não era nem de ficar desempregada, porque a gente tinha que vir trabalhar. Passou um tempo o shopping fechado, foi pouco tempo, mas a gente continuava trabalhando, eles diziam que nosso serviço era essencial e que as máscaras eram obrigatórias, meu medo era pegar, porque aqui no shopping mesmo vem gente de todo jeito, principalmente quando eu ficava na praça de alimentação e nos banheiros, porque já vi muita gente espirrando sem máscara no banheiro e tossindo na praça de alimentação, outros colegas meus pegaram aqui também, aquilo me dava um medo maior que ficar desempregada, não vou mentir”. (Auxiliar 4)

“Se eu disser que eu não tive medo eu tô mentindo, eu tive medo, oxe! Quem não tem? Tava um monte de gente sem vacina, eu trabalhava com meu pai de garçom, graças a Deus consegui esse aqui, mas fiquei com medo não, receoso, sabe como é? Acho que não era só eu... Muita gente tava com medo assim também”. (Auxiliar 3)

Nota-se a partir das falas, que como se não bastasse o receio premente do desemprego por conta vulnerabilidade da relação contratual de trabalho por meio de empresa terceirizada e de fácil substituição de mão-de-obra, o surgimento da pandemia do coronavírus aumentou o nível de incertezas de permanência no trabalho e, simultaneamente, o medo de contrair a Covid-19, inclusive pelo contato com outras pessoas durante o percurso e no próprio trabalho.

Neste contexto, também se identifica um aumento da preocupação dos trabalhadores em aumentar o ritmo de trabalho para dar conta das demais atribuições que envolviam as medidas sanitárias adotadas nos protocolos sanitários, principalmente no que se referia a limpeza e desinfecção das superfícies, na busca de uma prevenção e controle dos protocolos de segurança sem interromper o funcionamento do shopping.

4.1.2.1 Capacitação e perspectivas do trabalhador

Ao analisarmos o trabalho dos auxiliares de serviços gerais, em termos de (in)visibilidade, de modo específico em um shopping center, verificamos que estes profissionais entraram nesta profissão por considerarem ser mais fácil o acesso ao mercado de trabalho e como uma forma de trabalhar com carteira assinada. Muitos se dizem habituados com os seus empregos e não pretendem mudar de profissão.

Com relação às perspectivas de mudança de emprego e pretensão para realização de cursos de qualificação ou capacitação, os entrevistados fizeram as seguintes declarações:

“Eu já me conformei que não tenho mais idade para outro emprego” (Auxiliar 2)

“Antes eu trabalhava com meu pai fazendo uns bicos de garçom, mas era só comissão, aqui é certo o dinheiro todo mês” (Auxiliar 3)

“Eu não me vejo em outra coisa, a verdade é que eu não estudei, se eu tivesse estudado, ia até tentar outra coisa, mas não posso arriscar muito porque tenho três que dependem de mim [três filhos]. (Auxiliar 4)

“Se eu pudesse abriria um negócio de cozinha pra mim” (Auxiliar 1)

Vê-se, neste seguimento de falas, que as dificuldades enfrentadas durante a vida destes trabalhadores diminuem as expectativas de melhorias profissionais, que perpassam a ideia de conformismo, “O conformismo e a invisibilidade fazem com que esses profissionais atuem sem ter reconhecimento do valor do seu trabalho e nem do seu valor enquanto pessoa” Martins et al (2020, p. 1021).

O relato dos trabalhadores acima demonstra de um lado, a positividade por estar em um trabalho formal; do outro, evidencia a insegurança, frente a realização de novos desejos ou perspectivas que envolvem o fator idade. O fato dos trabalhadores atuarem com carteira assinada, com salário fixo, férias, horas trabalhadas determinadas em lei, permite que os profissionais alvos desta pesquisa garantam o sustento de si e de suas famílias, além de denotar sentimentos positivos relacionados este trabalho.

4.1.2.1.1 O invisível e o visível no trabalho dos auxiliares de serviços gerais

Eu sou do povo, eu sou um Zé Ninguém. Aqui embaixo, as leis são diferentes² (Biquini Cavadao, 1991).

Tratando-se do objetivo maior deste estudo, este eixo temático contém elementos que podem apontar indícios que permitam compreender o fenômeno da invisibilidade presente nesta categoria profissional.

Questionados sobre o uniforme que usam durante o horário de trabalho, constatou-se que os trabalhadores se dizem satisfeitos.

Auxiliar 1: *“Me sinto bem, eu gosto de farda, acho que farda é primordial na empresa”*

Auxiliar 2: *“É bom, não dá pra ficar vindo com nossa própria roupa”.*

Auxiliar 3: *“Eu gosto, ela é confortável”.*

Auxiliar 4: *“Eu gosto, nem todo mundo gosta de farda, mas essa daqui é boa”.*

Em seguida, foram questionados se notavam alguma diferença em relação ao uniforme que eles usam com as dos demais profissionais das lojas do shopping. Vejamos o que eles falaram:

Auxiliar 1: *“Com certeza, [pausa] sinto sim, muita”*

Auxiliar 2: *“Sinto demais até, não tem como não sentir, todo mundo vê de longe”*

Auxiliar 3: *“No começo eu sentia mais, mas hoje em dia eu nem ligo muito”*

Auxiliar 4: *“Eu sinto, assim... quando você passa todo mundo sabe que você é da limpeza”*

A este respeito, a pesquisa de Souza (2011) com os terceirizados, demonstrou que a discriminação sofrida pelos trabalhadores terceirizados é evidenciada no uniforme, ocorrendo uma separação entre quem é terceirizado e quem não é. Para complementar esse raciocínio, buscamos identificar o sentimento destes profissionais em relação às diferenças sobre o uniforme e obtivemos as seguintes respostas:

Auxiliar 1: *“Não sei, não me sinto muito bem, né? Tem gente que tem até preconceito, não sei porquê.”*

Auxiliar 2: *“É, não me sinto muito bem, mas assim, eu acho que se eu pensar nisso eu fico eu fico doído, porque aqui a gente vê que tem gente que se acha mais importante”*

Auxiliar 4: *“Com farda todo mundo vê e sabe que eu trabalho aqui, quando eu tiro ela pra ir pra casa o pessoal nem me reconhece, porque prefiro não sair de farda pra casa”.*

Auxiliar 3: *“Eu acho que farda devia ser tudo igual, eu passei um tempo sem quando comecei aqui no treinamento e alguns nem sabiam que eu era da limpeza, pensavam que eu era uma pessoa normal”.*

“Sem essa farda, porque a roupa já diz logo que sou da limpeza e tem gente que quando vê a gente se sente até mais seguro, pode chamar para fazer alguma coisa ou mostrar onde tá sujo, porque aqui vem gente de todo tipo, entendeu? Com a farda o pessoal sabe que a gente tá trabalhando aqui e tem gente que finge que nem vê também e sem farda acho pior”

No caso das auxiliares de serviços gerais, a roupa descaracteriza as curvas femininas e as coloca em pé de igualdade em termos de vestuário com os trabalhadores do sexo masculino. A exceção se refere em uma toca para as trabalhadoras e o boné para os trabalhadores, de modo que o uniforme quase iguala o corpo feminino frente ao masculino.

Curiosamente, já ocorreu o caso de uma auxiliar de serviços não ser reconhecida após a troca costumeira do uniforme por uma roupa pessoal no final do seu dia de trabalho. Ao passar

por outro profissional, que trabalha em uma outra loja no shopping, segundo o relato, o “colega” a vê frequentemente com a farda durante o horário de trabalho, porém, no relato esclarece:

“Alguns nem me reconhecem, teve um [funcionário do shopping] que me disse: nem te reconheci sem farda, tá diferente!” (Auxiliar 4).

O relato acima reforça que ao tempo em que o uniforme identifica, também invisibiliza o humano que está por trás do profissional, que mais uma vez é visto como objeto-paisagem. Sobre a invisibilidade sofrida pelos trabalhadores/as, as falas refletem o que trata a questão central deste estudo: a invisibilidade no trabalho. Pois, neste sentido, a pessoa humana por trás do trabalhador é esvaziada e são recheadas de protocolos, como uniforme, ferramentas de trabalho etc. (Costa, 2008).

Ao longo das falas dos entrevistados ficou nítido que existe uma separação entre os trabalhadores terceirizados, os encarregados e supervisores da mesma empresa que não usam o fardamento. Constatamos nos depoimentos o sentimento de inferioridade e subalternidade no qual os auxiliares de serviços gerais são colocados, uma vez que são destacados de longe quando são visualizados e percebidos pelo uniforme e pelo rádio comunicador.

Isso nos leva a refletir sobre o fato de que todo trabalho implica julgamentos em termos de valor e prestígio, e ao se fazer tal julgamento acerca de um determinado trabalho, contamina-se, também, aquele que o exerce, de forma a influenciar sua percepção de autoimagem (Lhuilier, 2005; Lhuilier, 2014).

Nunes (2014) diz que “tais serviços, considerados “sujos”, são mantidos na invisibilidade, nos bastidores, assim como aqueles/as que os desempenham” (p. 251). A visão de que o lixo representa o que é dispensável, sujo, que ninguém quer mais, passa a ser adjetivada aos trabalhadores desta ocupação (Mendes, 2009).

Ao pesquisar sobre o sentido que os profissionais pesquisados tinham quanto à invisibilidade no trabalho, verificamos que todos os auxiliares de serviços gerais passam ou já passaram por episódios em que alguns usuários ignoraram ou ignoram suas presenças.

“Alguns a gente percebe, né? Ninguém é besta... fingem que não estou ali, alguns lavam a mão do meu lado quando estou fazendo a limpeza do banheiro, e fingem que não tem ninguém ali, agora se eu deixasse sujo ou deixasse molhada a pia, num instante eles falavam comigo”

(Auxiliar 2)

“Passam e não falam, mas eu não tô nem aí (...) Agora deixe sujo pra ver” (Auxiliar 4)

Pelo que se percebe, tal invisibilidade de fato trazem mau estar, que, ao serem entrevistados, relataram a ausência de termos que sinalizam o bom convívio social, como bom dia, obrigado, por favor, com licença, como retratado na fala abaixo:

“Alguns veem que estou passando o pano e passam sem ao menos pedir licença, para eles, acho que sou um Zé Ninguém” (Auxiliar 2).

O fenômeno da invisibilidade e exclusão no trabalho pode ser conferido também na seguinte fala:

“Teve uma vez que eu percebi que estavam esperando eu sair de trás onde eu tava trabalhando, pra umas meninas [as usuárias] tirarem uma foto no espelho, tiraram uma foto e viram que eu apareci, apontaram para o celular, [voz embargada] apagaram a foto, e ficaram esperando eu sair” (Auxiliar 1).

Esse foi um dos momentos mais delicados da entrevista, pois a entrevistada se emocionou muito ao recordar da cena. Isso ocorre porque as pessoas que ocupam essas atividades profissionais, mais especificamente de limpeza, sentem-se diminuídas e, raramente, compartilham tais sentimentos.

Trata-se, a nosso ver, de uma invisibilização hostil que consiste na ideia do usuário ou cliente buscar retirar fisicamente o profissional do ambiente de trabalho que supostamente

estaria ali como um obstáculo ao seu lazer, prazer, fotografia, conversas, caminhos, paqueras, flertes. Diferente da invisibilização paisagística, cuja forma de invisibilização consiste em uma ideia na qual clientes/usuários e até membros da organização percebem o profissional como objeto da paisagem.

Outro recorte importante, vem da fala do auxiliar 2, evidenciando o aspecto da exclusão. Quando perguntado sobre a forma como ele percebe os usuários que os ignoram, o auxiliar emitiu a seguinte resposta:

“Eu acho que eles [os usuários] se acham ricos, mas a gente sabe que eles querem se amostrar, aí nem ligo” (Auxiliar 2).

Esse relato emblemático demonstra o quanto os profissionais da limpeza são invisibilizados, desvalorizados e até desmerecidos, notadamente por pessoas que têm o mesmo nível social. Dito de outra forma, não é de se estranhar que frequentadores/usuários de classe menos abastadas, dentro do próprio shopping pesquisado, sintam-se pertencentes ao valor social do produto que as lojas vendem ou comercializam. Bendassolli e Falcão (2013) dizem que do ponto de vista moral, este é um mal trabalho que produz invisibilidade.

Especificadamente neste caso, a partir dos comportamentos de superioridade sugeridos pelo capital, nota-se no relato da Auxiliar 2, que muitos tendem a ignorar ou excluir de cena os seus pares (mesma classe social), aparentando uma simbólica alienação. Isso se confirma quando os profissionais são desumanizados e despersonalizados pelos usuários, quando passam pelo trabalho deles sem pedir licença ou cumprimentá-los.

Sobre situações de descaso e de falta de civilidade, as quais os trabalhadores se deparam no trabalho, destacamos a fala do Auxiliar 1, que emitiu a seguinte resposta:

“Você limpa agorinha, acaba de limpar nesse instante e o pessoal já suja e derramam refrigerante, suco, sorvete, por exemplo, jogam comida, restos de sanduíches, guardanapos no chão, e copos no chão fingem que não aconteceu nada, e deixam a bandeja lá em cima do

balcão [mesa], mesmo tendo onde colocar e mesmo tendo uma lixeira bem grande”. (Auxiliar 1).

É uma prática costumeira que os clientes deixem as bandejas sobre as mesas na praça da alimentação do shopping, após realizarem as refeições. Essa forma corriqueira de os clientes não transportarem as bandejas das mesas até o balcão de recolhimento pode ser atribuída a não obrigatoriedade desta atribuição. Ou talvez pela ideia equivocada de que seria tarefa dos auxiliares de serviços gerais, uma vez que eles estão ali para realizarem esse serviço e, assim, não os comprometeria pela diminuição das tarefas e provável perda de emprego. Em uma análise mais profunda, esse comportamento (do servir) pode estar evidenciado de uma herança escravocrata ou a falta da naturalização desse tipo serviço em shopping center.

Com efeito, esse tipo de comportamento acarreta o acondicionamento de lixo de modo inapropriado e não sustentável, como restos de sujeiras produzidas pelos próprios clientes/usuários descartados em locais inapropriados. Tais comportamentos colocam o auxiliar de serviços gerais na posição de subalternidade, inferioridade, humilhação e desvalorização dos seus serviços profissionais, uma vez que estes profissionais, por serem responsáveis pela limpeza e arrumação dos ambientes, deveriam ser notados e valorizados pela importância do seu trabalho. Além disso, a utilização indevida dos banheiros, especialmente o vaso sanitário, por uma parte da clientela, compromete o trabalho de higienização.

4.2 Subalternidade, exclusão e despertencimento que impactam no cotidiano dos trabalhadores

O essencial é invisível aos olhos³ (Saint-Exupéry, 1943).

Para o incurso deste eixo temático, verificamos que os profissionais, ao invés de usarem o vale alimentação para fazerem suas refeições no shopping, utilizam-no como complemento para compra de alimentos no supermercado, substituindo o vale por alimentação preparada em seus lares. Vale ressaltar que o shopping disponibiliza um espaço com mesas e bancos para

todos os trabalhadores que optam por fazerem suas refeições neste local. Isso porque a administração da prestadora de serviços do shopping não proíbe, mas também não permite nitidamente que seus funcionários façam refeições trazidas de casa na praça da alimentação, ou seja, não há uma norma, tão pouco uma regra prescrita. Por outro lado, o fato desses profissionais se reunirem em um local específico para refeições pode favorecer o compartilhamento das relações de trabalho e ensejar laços amizade.

Com relação a essa restrição, os entrevistados emitiram as seguintes respostas:

“Eu geralmente como aqui” (Auxiliar 2) [*apontando para onde fica o refeitório para funcionários terceirizados*].

“Não me muito sinto à vontade lá em cima” [*Se referindo a se alimentar na praça de alimentação, no andar de cima*] (Auxiliar 4)

“A gente não tem dinheiro suficiente para almoçar lá em cima, doutor” [*balançando a cabeça de forma de reflexão frente a negação*] (Auxiliar 3)

“Acho que não traz bons olhos do povo” (Auxiliar 1)

A partir destas falas, nota-se que estes profissionais se sentem excluídos do principal local projetado arquitetonicamente para uma refeição, pois estariam usando uniformes e isso não atrairia bons olhares dos clientes ou usuários, consideramos aqui uma forma de reprodução dessa invisibilidade trabalhada neste estudo.

Nota-se que a precarização do trabalho, sobretudo com segregações entre os terceirizados, deixa uma severa, inadequada e injusta divisão entre aqueles que podem e os que não podem, o que é permitido para uns em detrimento de outros. Sendo os que podem (no sentido de mais poder e privilégios) alimentar-se em uma praça de alimentação uniformizados, e aqueles que não se sentem à vontade, como é o caso dos terceirizados, resultando em despertencimento, conforme nos revela os relatos acima.

A grosso modo, nota-se que o sentimento de poder e de dever, ao que nos parece, encontram-se em descompasso para estes profissionais. Explicamos: eles podem se alimentar na praça de alimentação (do shopping), no entanto, acreditam que não devem. Entende-se que ocorre veladamente o sentimento de isolamento e separação, deixando subentendido que existiria uma espécie de regra que separa o nós e eles. Dito de outro modo: o nós, seria de acolhimento e identificação no ambiente no qual estão os outros colegas trabalhadores da mesma e distintas profissões; o eles seriam a classe que ocupa a praça de alimentação e ambientes comuns.

Essa questão remete a uma controvérsia acerca da ideia de coletivos de trabalho, que traz a inscrição social em um grupo de pertencimento como condição do reconhecimento social e da validação das práticas. Segundo Bendassolli e Falcão (2013), por coletivo torna a atividade algo conectado vinculado, retirando-a da invisibilidade social em que pode estar imersa. É uma vivência compartilhada que o trabalhador encontra para enfrentar situações nocivas diárias.

Nota-se que o trabalhador precisa encontrar o seu lugar relacionando-o à sua identidade profissional com a organização e isso permeia o grupo no qual se sente reconhecido para o enfrentamento dos mal-estares associados ao trabalho, Lhuillier (2013).

Destacamos a sensação de despertencimento, exclusão e identificação que ocorre entre os auxiliares de serviços gerais, como relatado pela Auxiliar 1:

“Mesmo que eu pudesse comer lá em cima, eu não queria, porque acho melhor aqui, me sinto mais à vontade”.

O destaque da fala “mesmo que eu pudesse” do auxiliar 1, aparece como um impedimento, mesmo não sendo percebido de forma explícita.

Muito embora a pergunta tenha sido direcionada ao ambiente da praça de alimentação do shopping e não sobre o comprar a comida, curiosamente, ao fazermos o recorte da narrativa do Auxiliar 3, o teor da resposta denota o sentimento de despertencimento ao ambiente e público

frequentador do shopping center, possivelmente por esse profissional acreditar não ter dinheiro suficiente para alimentar-se na praça de alimentação, sem comprometer seu orçamento de despesas pessoais, não considerando a alimentação em um shopping como algo muito perto para ser alcançado.

No que se refere aos relatos de vivências de mal-estar, constrangimentos e humilhações no trabalho, os auxiliares emitiram as seguintes respostas:

Auxiliar 1: *“Já tive que limpar vômitos, cocô, até limpar sangue de menstruação das mulheres”*

Auxiliar 2: *“restos de comida na pia do banheiro”*.

Auxiliar 4: *“Desentupir o banheiro é complicado, a única coisa boa é a insalubridade”*
[Referindo-se ao adicional de insalubridade de 40%].

Nota-se, nestas declarações, o lidar com tarefas “fisicamente repugnantes ou que simbolizam alguma coisa degradante ou humilhante” (Lhuilier, 2012, p.12) que expressa o chamado trabalho sujo, derivado da noção dirty work cunhada por Hughes, (1996). O sujo, aqui descrito, é aplicado a algo fisicamente repulsivo ou indesejado. Na avaliação de Bendassolli e Falcão (2013) a dimensão física desta categoria de trabalho, pode ser melhor observada em empregos ou ocupações associadas com lixo, morte, fluidos corporais, esgoto, ou condições perigosas.

Em outro trecho, um participante enfatiza situações de trabalho que também comportam elementos do trabalho sujo. Vejamos:

“Infelizmente às vezes a gente tem que limpar até sujeira de safadeza de homem no banheiro” [referindo-se ao esperma encontrado em mictórios]. *“No banheiro mesmo, vaso sanitário, mictório, no chão e até nas paredes, já vi várias vezes homens se masturbando, quer dizer, a gente vê, finge que não vê”*. (Auxiliar 3)

Verifica-se, nessa fala, um tipo de trabalho fisicamente e moralmente repugnantes (Hughes, 1996), em que as tarefas passam a ser desagradáveis e desvalorizadas socialmente. Essa parte evidenciada do trabalho sujo insere-se na rotina de limpeza, sob condições que tornam as atividades dos profissionais invisibilizadas. Tais atividades “não são reconhecidas senão em tempo de greve, quando a poeira se acumula e os esgotos transbordam. O trabalho não é visto senão quando não é realizado” (Lhuilier, 2012, p.12).

No que se refere aos sentimentos de emoção, raiva, desprazer, humilhação e tristeza em relação às situações de trabalho, enunciados pelos participantes da pesquisa, avaliamos que tais expressões podem ser consideradas formas de defesas frente ao sofrimento causado pelo constrangimento no trabalho, tais emoções são caracterizadoras da vivência subjetiva de quem exerce um trabalho sujo, Bendassoli e Falcão (2013). Nesta perspectiva, a “desvalorização gera sentimento de tristeza, raiva, inferioridade, decepção e, muitas vezes, vergonha. O mesmo trabalho que constrói a identidade destrói a integridade do indivíduo” Oliveira et al (2016, p. 198). A partir desses relatos aqui descritos, vê-se claramente como o exercício das atividades do profissional auxiliar de serviços gerais herda o desinvestimento do reconhecimento frente à utilidade do trabalho, que incide em desproteção e invisibilidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ato de pesquisar é um exercício marcado por muitas incertezas, obstáculos e possibilidades de construção de saberes. O presente trabalho sofreu muitas modificações ao decorrer do caminho, isso porque, além dos caminhos da pesquisa que já nos trazem desafios, também atravessamos um momento mundial no qual a pandemia do coronavírus nos assustava ao tempo em que nos impulsionava a pesquisar.

O trabalho dos auxiliares de serviços gerais toma lugar como um tema de grande relevância nessa época de pandemia, na qual presenciamos o aumento de contaminações e mortes por covid-19, tudo isso permeado pela precarização das condições de trabalho, aumento de desemprego, jornadas múltiplas, terceirização, invisibilização e exclusão.

Neste sentido, o foco principal deste estudo consistiu em analisar o trabalho dos auxiliares de serviços gerais em termos de (in)visibilidade e utilidade no trabalho. O cenário automatizado do nosso tempo favorece de forma expressiva a invisibilização dos sujeitos enquanto trabalhadores. Por este motivo, a atividade dos auxiliares de serviços gerais aparece como ponto central de análise, para além do trabalho prescrito.

Procurou-se fazer um percurso teórico que contemplasse autores que versassem sobre a invisibilidade e o trabalho sujo em diálogo com as clínicas do trabalho, recorrendo a autores da psicossociologia do trabalho, psicologia do trabalho, psicologia social e sociologia do trabalho. Dentre estes campos de saberes elegemos e recortamos os que estivessem próximos do nosso objeto de estudo, de modo a construirmos a discussão teórica desta dissertação.

Sentimos-nos inquietados com o sofrimento demonstrado por essa categoria, pois, além de todas as dificuldades e problemas relatados por eles próprios, entre eles a exclusão social, lidar com o lixo e discriminação diária, percebemos o despertencimento, frente a execução do trabalho com regras rígidas e multifuncionais.

Nesta direção, destacamos que o papel servil que o trabalhador de limpeza adota (em muitos casos imposto pela prestadora de serviços) é de mais obediência e menos reivindicação (uma marca escravagista). Além disso, o cotidiano de trabalho, a confusão entre o trabalho sujo e o trabalhador sujo, exige esforço físico e mental desses trabalhadores que enfrentam tratamentos hostis e convivem com o agravo da precariedade das condições de trabalho. Igualmente, lidando com o momento de escolha que os outros lhe conferem para serem vistos, e, quando vistos, são invisibilizados hostilmente ou paisagisticamente.

Para além de um levantamento do trabalho e análise de demandas do trabalho dos auxiliares de serviços gerais, visamos que os trabalhadores se tornassem capazes de entender os problemas relacionados à invisibilidade do seu meio de trabalho e indicassem possíveis soluções de melhorias.

Neste sentido, resgatamos as falas dos auxiliares de serviços gerais, mais claramente, quando relacionam diretamente o seu trabalho a situações de invisibilidade, exclusão e vulnerabilidades, às mudanças nas relações interpessoais, entre outros aspectos de diferentes esferas das suas vidas. Enfatizamos aqui um ponto de convergência das clínicas do trabalho, no que diz respeito aos seus propósitos, apresentados por Bendassoli e Soboll (2011), qual seja, o foco de preocupação com a vulnerabilização do sujeito e dos coletivos profissionais.

Chamou-nos a atenção, o fato dos profissionais não terem tido escolha durante a pandemia e terem ido trabalhar, mesmo com medo e risco iminente de se infectarem para preservação do seu emprego, principalmente, porque o emprego era dito essencial, mas, paradoxalmente, invisível aos olhos daqueles que mais precisavam.

Ao investigarmos os auxiliares de serviços gerais, percebemos que parte do mal-estar deles no trabalho advém da falta de informação de que os serviços prestados por estes profissionais não são exclusivos para um indivíduo unicamente. Percebe-se a ausência de

reconhecimento à utilidade e relevância do serviço prestado por manterem o asseio e conservação dos ambientes seguros e livres de infecção.

É apontado pelos próprios trabalhadores, a sugestão do aumento da quantidade de placas e avisos educativos, como meios de sinalização do trabalho em horário de movimentação do shopping. A nosso ver, a visualização escrita pode trazer maiores resultados, diminuindo comportamentos indesejados dos usuários/clientes, posto que não se observou nenhuma placa educativa em forma de sinalização. Uma alternativa seria a gestão realizar um trabalho em parceria com a equipe de propagandas espalhadas por todo o shopping em televisões e painéis luminosos, investindo na comunicação visual.

Faz-se necessário o reconhecimento social e salarial compatível com o desempenho e relevância pelos serviços de limpeza, de higienização (e similares) prestados por esse segmento de trabalhadores com baixo prestígio social. Resta o desafio de como mudar esse cenário de diferenças, invisibilidade. A questão pode ser pensada do seguinte modo: como os auxiliares podem ocupar o lugar de protagonista do seu trabalho, saindo das meras paisagens e colocando-se como sujeitos ativos e visíveis, mesmo após os direitos trabalhistas assegurados?

Por fim, entendemos e consideramos a importância em destacar uma possível tentativa de romper com a política de desvalorização do humano por trás do trabalhador. E o nosso desejo é que este estudo possa contribuir para novas pesquisas que envolvam o tema ou que tenham relação direta ou indireta com a temática estudada.

REFERÊNCIAS

- ABRALIMP - Associação Brasileira do Mercado de Limpeza Profissional. (2022, 16 de novembro). Abralimp.org.br. Recuperado de <https://abralimp.org.br/noticias-detalle.asp?id=7284&n=campanha-reforca-aimport%C3%A2ncia-dos-profissionais-de-limpeza-profissional-no-combate-ao-coronavirus>
- Adler, C. S.; Silva, A. L. (2013) *A interface entre valores humanos e mudança organizacional: evidências de uma operação de aquisição*. Rev. Adm. Mackenzie, V. 14, N. 2 São Paulo, mar/abr., p. 16-41
- Albornoz, S. (1994). *O que é trabalho*. São Paulo: Ed. Brasiliense.
- Alves, Giovanni. *Reforma trabalhista, modernização catastrófica e a miséria da República brasileira*. (2017, 27 de março). Blog Da Boitempo.
<https://blogdaboitempo.com.br/2017/03/27/reforma-trabalhista-modernizacao-catastrofica-e-a-miseria-da-republica-brasileira/>
- Alves, Giovanni. (2017) *A nova precariedade salarial*. In: NAVARRO, Vera Lucia; Lourenço, Edvânia Ângela de Souza (Org.). *O avesso do trabalho IV*. São Paulo: outras expressões.
- Antloga, C. S.; Mendes, A. M. (2009) *Sofrimento e adoecimento dos vendedores de uma empresa de material de construção*. Psicologia: Teoria e Pesquisa Abr./Jun, Vol. 25 n. 2, pp. 255-262.
- Antunes, R. & Druck, G. (2015) *A terceirização sem limites: a terceirização do trabalho como regra*. *O Social em Questão*. pp. 19-40. Recuperado de <http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/Sm4618UP754c17102374.pdf>
- Antunes, R. (2009). *Os sentidos do trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo.

- Antunes, R. (2018) *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo.
- Athayde, M. (1996) *Coletivos de trabalho e modernização: questões para a Engenharia de Produção*. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), COPPE / Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Athayde, M. (2011) *Saúde 'Mental' e Trabalho: questões para discussão no campo da saúde do trabalhador*. In: GOMEZ, C.M., MACHADO, J.M.H., e PENA, P.G.L., comps. *Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea* [online]. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, pp. 345-367.
- Batista, A. S., & Codo, W. (2018). Trabalho sujo e estigma Cuidadores da morte nos cemitérios. *Revista de Estudios Sociales*. Ed. Universidad de los Andes. 63(63), 72–83. Recuperado de <https://doi.org/10.7440/res63.2018.06>
- Bedrikow, R., & de Sousa Campos, G. W. (2011). Clínica: a arte de equilibrar a doença e o sujeito. *Revista da Associação Médica Brasileira* (1992), 57(6), 610–613. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/s010442302011000600003>
- Bendassolli, P. F., & Falcão, J. T. R. (2013). Psicologia social do trabalho sujo: revendo conceitos e pensando em possibilidades teóricas para a agenda da psicologia nos contextos de trabalho. *Universitas Psychologica*, 12 (4), 1155–1168. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672013000400014&script=sci_abstract&tlng=pt
- Bendassolli, Pedro Fernando, & Soboll, Lis Andrea Pereira. (2011). Clínicas do trabalho: filiações, premissas e desafios. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 14(1), 59-72. Recuperado em 16 de novembro de 2022, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172011000100006&lng=pt&tlng=pt.

- Bezerra, C., & Sandra, R. (2007). *A FETICHIZAÇÃO DO CONHECIMENTO NO CONTEXTO DO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO*. Unicamp.Br. Recuperado de https://www.unicamp.br/cemarx/anais_v_coloquio_arquivos/arquivos/comunicacoes/gt5/sessao1/Ciro_Bezerra.pdf
- Bolton, S. C. (2007). *Dignity in andatwork: Why it matters*. In S. C. Bolton (Ed.), *Dimensions Of Dignity at Work* (pp. 3-16). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Borges, A. (2006). *Impactos do desemprego e da precarização sobre famílias metropolitanas*. Revista brasileira Estudos de População, São Paulo, v. 23, n. 2, pp. 205-222. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/s0102-30982006000200002>
- Borges, L. O. & Mourão, L. (2013). *O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia*. Porto Alegre: Artmed, 2013.
- Borges, L. O., & Yamamoto, O. H. (2014). *Mundo do trabalho: Construção histórica e desafios contemporâneos*. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade & A. V. B. Bastos (Orgs.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 24-62). Porto Alegre: Artmed.
- Borges, M. E. S. (2006) *O RH ESTÁ NU: TRAMAS E URDIDURAS POR UMA GESTÃO COLETIVA DO TRABALHO* Tese (Doutorado em Psicologia Social). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
<https://www.bdttd.uerj.br:8443/bitstream/1/15112/1/Maria%20Elisa%20Borges.pdf>
- Bosmans, K., Mousaid, S., De Cuyper, N., Hardonk, S., Louckx, F., & Vanroelen, C. (2016). Dirty work, dirty worker? Stigmatisation and coping strategies among domestic workers. *Journal of Vocational Behavior*, 92, 54–67. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2015.11.008>
- Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego. (2017) *Classificação Brasileira de Ocupações*. Recuperado de <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>

Brasil. Ministério do Trabalho e Previdência. (1978). *Portaria nº 3214 de 08 de junho de 1978*. Norma regulamentadora. No. 15 (NR-15), da Consolidação das Leis do Trabalho, com redação dada pela Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977. Brasília.

Braz, V. M., Mariani Casadore, M., & Hashimoto, F. (2020). INTERVENÇÃO EM PSICOSSOCIOLOGIA: A CONSTRUÇÃO DA ESCUTA E A IMPLICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES. *Psicologia Em Estudo*, 25. Recuperado de <https://doi.org/10.4025/psicolestud.v25i0.48468>

Brito, J. C. (2006) *DICIONÁRIO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL EM SAÚDE*. Verbetes. Trabalho Prescrito. Recuperado de <http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/trapre.html>

Bruschini, C. (1994) *Trabalho feminino: trajetória de um tema, perspectiva para o futuro*. Estudos Feministas, Rio de Janeiro, v. 2, n. 3, p. 17-32, 1994.

Brussi, J. A. E. (2017). *Invisibilidade e resistência: a ambiguidade do trabalho da mulher gari no Distrito Federal*. Oasisbr.ibict.br. Recuperado de https://oasisbr.ibict.br/vufind/Record/UNB_6f1175bfae5f4f7f7b5dbaaa0230f172

Canguilhem (2002). *O normal e o patológico*. Rio de Janeiro: Forense Universitária.

Casadore, M. M. (2016). Sobre os aspectos clínicos e a complexidade do trabalho: as clínicas do trabalho compreendidas pela perspectiva da Psicossociologia. *Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho*, 19(2), 177–185. Recuperado de

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1516-37172016000200004

Celeguim, C. R. J., Roesler, H. M. K. N. *A invisibilidade social no âmbito do trabalho*.

Revista Científica da Faculdade das Américas, São Paulo, Ano III, número 1, 1º semestre de 2009. Recuperado de

https://www.academia.edu/37836636/A_inViSiBiLidAdE_SOCiAL_nO_%C3%82MBitO_dO_tRABALHO_1

- Chauí, M. *Ensaio ética e violência*. Revista Teoria e Debate, ano 11, n. 39, 1998.
- Clot, Y. (2010). A psicologia do trabalho na França e a perspectiva da clínica da atividade. *Fractal: Revista de Psicologia*, 22(1), 207–234. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/s1984-02922010000100015>
- Clot, Yves. (2013). O ofício como operador de saúde. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16(spe), 1-11. Recuperado em 16 de novembro de 2022, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172013000300002&lng=pt&tlng=pt.
- Corrêa, R. L. (1995) *O espaço urbano*. São Paulo: Ed. Ática S.A.
- Costa, F. B. (2004) *Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social*. – São Paulo: Globo.
- Costa, F. B. (2008). *Moisés e Nilce: retratos biográficos de dois garis*. Um estudo de psicologia social a partir de observação participante e entrevistas. São Paulo: USP.
- Curie, J. (2005) *Cinquante ans de psychologie du travail, communication Institut des Sciences du Travail*, Université Libre de Bruxelles, 2005
- Darses, F.; Montmollin, M.(2006). *L'ergonomie*. 4. ed. Paris: La Découverte.
- Eigenheer, Emílio. (2009). *Lixo: a limpeza urbana através dos tempos*. Porto Alegre, Gráfica Pallotti.
- Falzon, P. (2007). *Ergonomia*. São Paulo: Edgar Blucher.
- Fernanda, D., M. (2005). *De balde e vassoura na mão: os sentidos do trabalho para as mulheres que exercem suas funções no setor de limpeza e conservação em uma empresa prestadora de serviços em Santa Catarina*. Recuperado de <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/102856>
- Ferreira, M., (2011). A Ergonomia da Atividade pode Promover a Qualidade de Vida no Trabalho? Reflexões de Natureza Metodológica. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v11n1/v11n1a02.pdf>

- Franco, T., Druck, G., & Seligmann-Silva, E. (2010). As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 35(122), 229–248. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/s0303-76572010000200006>
- Freitas, L. G., Augusto, M. M., & Mendes, A. M. (2014). Vivências de prazer e sofrimento no trabalho de profissionais de uma fundação pública de pesquisa DOI - 10.5752/P.1678-9523.2014v20n1p34. *Psicologia Em Revista*, 20(1). Recuperado de <https://doi.org/10.5752/p.1678-9523.2014v20n1p34>
- Freyre, G. (2003). *Casa-Grande & Senzala: Formação da família brasileira sob o regime da economia patriarcal* (48a ed.). São Paulo: Global.
- Gaulejac, V., Giust-Desprairies, F.; Massa, A. (Orgs.). (2013). *La recherche clinique em sciences sociales (Sociologie clinique)*. Paris, FR: Érès.
- Gebrin, A., & Andreotti, R. (2016) *Sociologia Clínica e Psicossociologia: A Noção de Implicação do Pesquisador*. Recuperado 16 de Novembro de 2022, <https://psicanalisepolitica.files.wordpress.com/2020/02/ana-gebrim.pdf>
- Gemma, S. F. B., Fuentes-Rojas, M., & Soares, M. J. B. (2017). Agentes de limpeza terceirizados: entre o ressentimento e o reconhecimento. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 42. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/2317-6369000006016>
- Gil, A. C. (2002) *Como elaborar Projetos de Pesquisa*. 4. Ed. São Paulo: Atlas.
- Gleen, E. N. (1996) *From Servitude To Service Work: historical continuities in the racial division paid reproductive labor. Working in the service society*. Philadelphia: Temple University Press, 1996. p. 115-155.
- Gomes, C. da C., & Oliveira, R. S. de. (2013). Agentes de limpeza pública: um estudo sobre a relação prazer/ sofrimento no ambiente laboral. *Psicol. Ciênc. Prof*, 138–153. Recuperado de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-697197>

- Gonçalves Filho, J. M. (2004). *A invisibilidade pública*. In: F. B. da Costa, Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social. São Paulo: Globo.
- Guérin, F., Kerguelen, A., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo: A prática da ergonomia*. São Paulo: Edgard Blücher.
- Guimarães, N. A., & Hirata, H. (2014). Apresentação: Controvérsias desafiadoras. *Tempo Social*, 26, 9–16. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/S0103-20702014000100001>
- Hirata H. (2002) *Nova divisão sexual do trabalho? Um olhar voltado para a empresa e a sociedade*. São Paulo: Boitempo.
- Hirata H. (2009) *Globalização e divisão sexual do trabalho numa perspectiva comparada*. In: Guimarães NA, Hirata H, Sugita K, organizadoras. Trabalho flexível, empregos precários? Uma comparação Brasil, França, Japão. São Paulo: Edusp; p. 145-167.
- Hirata, H. (2011). Tendências recentes da precarização social e do trabalho: Brasil, França, Japão. *Caderno CRH*, 24(spe1), 15–22. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/s0103-49792011000400002>
- Hirata, H., Kergoat, D. (2007). *Cadernos de Pesquisa*, v. 37, n. 132, set./dez. Recuperado de <https://www.scielo.br/j/cp/a/cCztcWVvvtWGDvFqRmdsBWQ/?format=pdf>
- Houaiss, Antônio, Villar, Mauro & de Mello Franco, Francisco Manuel (2001). *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. São Paulo: Objetiva. Recuperado de https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/109/o/2011_-_Tatiele_-_DISSERTA%C3%87%C3%83O_-_TATIELE_PEREIRA_DE_SOUZA.pdf
- Hughes, E. C. (1958). *Men and Their Work*. Glencoe, Illinois: Free Press.
- Hughes, E. C. (1996) *Le regard sociologique: essais choisis*, Paris: Éditions de L'école des Hautes Etudes en Sciences Sociales, 344p. *interação*. Sociologias, 238-273.
- Kergoat, Danièle. (2009) Divisão sexual do trabalho e relações sociais de sexo. In: Hirata, Helena et al. (org.). *Dicionário Crítico do Feminismo*. São Paulo: Unesp, p. 67-75

- Kergoat, Danièle. (2000) *Gênero e trabalho no Brasil: novas conquistas ou persistência da discriminação? (Brasil 1985/95)*. In: Rocha, Maria Isabel Baltar (Org.). Trabalho e gênero: mudanças, permanências e desafios. São Paulo: Editora 34, p. 13- 58.
- Leplat, J. & Cuny, X. (1977). *Introduction à la Psychologie du Travail*. Paris: PUF.
- Lhuilier, D. (2012). A INVISIBILIDADE DO TRABALHO REAL E A OPACIDADE DAS RELAÇÕES SAÚDE-TRABALHO / The invisibility of the real work and the opacity of the work-health relationships. *Trabalho & Educação*, 21(1), 13–38. Recuperado de <https://periodicos.ufmg.br/index.php/trabedu/article/view/8832>
- Lhuilier, D. (2014). Introdução à psicossociologia do trabalho. *Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho*, 17(SPE), 5–20. Recuperado de <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v17ispe1p5-19>
- Lhuilier, D. (2017). O AGIR EM PSICOSSOCIOLOGIA DO TRABALHO. *Psicologia Em Revista*, 23(1), 295–311. Recuperado de <https://doi.org/10.5752/P.1678-9563.2017v23n1p295-311>
- Lhuilier, D. (2017). O AGIR EM PSICOSSOCIOLOGIA DO TRABALHO. *Psicologia Em Revista*, 23(1), 295–311. Recuperado de <https://doi.org/10.5752/P.1678-9563.2017v23n1p295-311>
- Martins, D. de L., Boava, D. L. T., Macedo, F. M. F., & Pereira, J. J. (2019). Invisibilidades no âmbito do trabalho de limpeza: um estudo em uma instituição federal de ensino superior. *Farol - Revista de Estudos Organizacionais E Sociedade*, 6(17), 994–1034. Recuperado de <https://doi.org/10.25113/farol.v6i17.4131>
- Marx, Karl. (2010). *Trabalho assalariado e capital*. In: Trabalho assalariado e capital & Salário, preço e lucro. São Paulo: Expressão popular.
- Meireles, V. A. (2015). *RETRATO DA INVISIBILIDADE PROFISSIONAL DE TERCEIRIZADOS: estudo de casos com trabalhadores de Belo Horizonte*. Recuperado de

<https://mestradoemadm.com.br/wp-content/uploads/2016/05/V%C3%ADvian-de-Albuquerque-Meireles.pdf>

Mendes, Rita C. L. O. (2009). Os catadores e seletores de material reciclável: o social e o ambiental na lógica do capitalismo. Tese de doutorado, Universidade Estadual Paulista, Franca, Brasil.

Minayo, M. C. (2014). *O Desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec.

Morigi, J. de B. (2018). Shopping centers como espaços de consumo e de lazer: o caso do Maringá Park e do Catuaí Shopping de Maringá, Paraná, Brasil. *Observatorium: Revista Eletrônica de Geografia*. Recuperado de <https://doi.org/10.14393/oreg-v9-n1-2018-6>

Murrell, K. F. H. (1969). *Ergonomics, man in his working environment*. London: Chapman & Hall.

Nascimento, M.L.O; Bezerra, T. S. A. M. (2015) Trabalho manual versus trabalho intelectual: dualidade e historicidade na qualificação do trabalhador. II CONEDU, 2015, Campina Grande – PB. Anais, Campina Grande-PB, Editora Realize, pp. 1-12. Recuperado de https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2015/TRABALHO_EV045_MD1_SA1_ID4967_25082015083326.pdf

Nunes, C. (2007). Invisibilidade social dos trabalhadores. *Ciência e Cultura*, 59(3), 8–9. Recuperado de http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252007000300004&lng=en&tlng=pt.

Nunes, Cauê. (2007). Invisibilidade social dos trabalhadores. *Ciência e Cultura*, 59(3), (pp.89). Recuperado de:

http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252007000300004&lng=en&tlng=pt.

Nunes, J. H. (2009) *Trabalho e identidade em ocupações sulbateras*. In: Encontro da associação brasileira de estudos sobre o trabalho, 11, 2009, Campinas. Anais. Campinas: Unicamp.

Nunes, J. H. (2014). Dilemas identitários no mundo dos serviços: da invisibilidade à interação. *Sociologias*, 16, 238-273. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/S1517-45222014000100009>

Nunes, Jordão H. (2014). *Dilemas identitários no mundo dos serviços: da invisibilidade à*
Oliveira, M. K., Pérez Nebra, A. R., & Antloga, C. S. (2016). Relação entre significado do trabalho e rotatividade de serventes de limpeza. *Revista Psicologia, Organizações E Trabalho*, 16(2), 190–202. Recuperado de <https://doi.org/10.17652/rpot/2016.2.653>

Pereira, J. R., Paiva, K. C. M. de, & Irigaray, H. A. R. (2022). “Trabalho sujo”, significado, sentido e identidade: proposição de análise integrada e perspectivas de pesquisas. *Cadernos EBAPE.BR*, 19, 829–841. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1679-395120210167>

Rey, G. (2002). *Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios*. São Paulo: Thomson.

Rodrigues, R., Silva. (2012). *Centros comerciais e shopping centers: transformações no espaço urbano de Uberlândia (MG)*. Recuperado de http://www.lagea.ig.ufu.br/biblioteca/dissertacoes/renata_rodrigues_da_silva.pdf

Rohm, R. H. D., & Lopes, N. F. (2015). O novo sentido do trabalho para o sujeito pós-moderno: uma abordagem crítica. *Cadernos EBAPE.BR*, 13(2), 332–345. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1679-395117179>

Schwarcz, L. M. e Gomes, F. (orgs.). (2018) *Dicionário da escravidão e liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras, p. 232.

Silva, G. E., Hashimoto, F., & Soldera, L. M. (2013). Organizações estratégicas: campo de (re)produção da ideologia narcisista e do espetáculo. *Temas Em Psicologia*, 121–137.

Recuperado de <https://doi.org/10.9788/tp2013.1-09>

Sousa, R. Z. de. (2016). Trabalho e terceirização: um estudo de caso sobre os terceirizados da área da limpeza. *Lume.ufrgs.br*. Recuperado de <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/158535>

Souza, De Souza, R., Cortez, E., Do Carmo, T., & Santana, R. (2016) *Doenças ocupacionais dos trabalhadores de limpeza em ambiente hospitalar: proposta educativa para minimizar a exposição*. Revista Eletrônica Trimestral de Enfermaria. Recuperado 14 de novembro de 2022, de <https://revistas.um.es/eglobal/article/download/218311/192641/>

Souza, T. P. (2011). Identidade e Subalternidade: *A Construção da Identidade de Trabalhadores Serventes de Limpeza*. Recuperado de

https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/109/o/2011_-_Tatiele_-_DISSERTA%C3%87%C3%83O_-_TATIELE_PEREIRA_DE_SOUZA.pdf

Souza, T. P. (2011). Identidade e Subalternidade: *A Construção da Identidade de Trabalhadores Serventes de Limpeza*. Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Federal de Goiás.

Terezinha Stampa, I., Barauna da Conceicao Pimentel, E., Elizabeth Lole Dos Santos, A., & Lourenco de Oliveira, A. (2021). *O mundo do trabalho em xeque: o brasil assolado pela insegurança jurídica da reforma trabalhista*. *O Social em Questão*, 1(49).

Recuperado de <https://doi.org/10.17771/pucrio.osq.51143>

Wisner, A. (1987). *Por dentro do trabalho: ergonomia – método e técnica*. São Paulo: FTD – Oboré

1. Trecho selecionado da música: *A Mão da Limpeza*. In: *Alguma Raça Humana*. Gravadora Warner Music Brasil, 1984. Autoria de *Gilberto Gil*.

2. Trecho selecionado da música “*Zé Ninguém*” da banda *Biquíni Cavado*. Gravadora Polygram, Brasil, 1991. *Autoria de seus integrantes: Miguel Cunha / Bruno Gouveia.*
3. Trecho selecionado do livro: *o pequeno príncipe*. Título Original: *Le Petit Prince* - Autor: Antoine de Saint-Exupéry - 1943.

APÊNDICES

APÊNDICE A – TEMO DE COMPROMISSO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a),

O senhor (a) está sendo convidado (a) a participar da pesquisa intitulada: “A condição de trabalho dos serviços gerais de limpeza em um shopping: da invisibilidade à visibilidade no contexto da COVID-19”, sob a responsabilidade de: Edmakson Silva de Lira e do orientador Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto, de forma totalmente voluntária.

Antes de decidir sobre sua permissão para a participação na pesquisa, é importante que entenda a finalidade da mesma e como ela se realizará. Portanto, leia atentamente as informações que seguem.

1- A proposta suscitada se justifica pela relevância de Analisar a condição de trabalho dos auxiliares de serviços gerais em termos de (in)visibilidade no trabalho no contexto da pandemia do coronavírus, partindo da premissa de que lidam com complexas demandas de atuação e processos intersubjetivos, que incluem a limpeza e que podem refletir no seu processo de sofrimento e invisibilidade. Desse modo, ela merece credibilidade, pois contribui para o enriquecimento acadêmico, além de estabelecer parceria entre essa universidade e o referido hospital, visando contribuir para a sensibilização e reflexão a respeito do sentimento de invisibilidade e, quiçá, o excesso da nociva visibilidade a partir da pandemia da Covid-19.

2- Tem como objetivo e analisar as Analisar a condição de trabalho dos auxiliares de serviços gerais em termos de (in)visibilidateno trabalho no contexto da pandemia do coronavírus, conhecer as condições e a organização do trabalho desses profissionais, Estabelecer a diferença entre invisibilidade e visibilidade social no trabalho desses profissionais de limpeza; Utilizar-se-á entrevistas com roteiro semiestruturado e diário de campo, não havendo respostas corretas ou incorretas. Apenas com sua autorização

realizaremos a coleta dos dados.

3- Sua participação é voluntária e poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho ora proposto, não existindo nenhuma penalização ou prejuízo para o mesmo. Tendo acompanhamento durante todo o desenvolvimento da pesquisa de acordo com Resolução N°.466/12 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde. Os riscos aos participantes dessa pesquisa são mínimos, visto que serão perguntas amplas sobre o dia a dia de trabalho, no entanto, como toda ação humana tem riscos, podem ocorrer: cansaço ou aborrecimento ao responder os questionários; alterações de visão de mundo, de relacionamentos profissionais e de comportamentos em função de reflexões sobre a satisfação, visibilidade profissional e reconhecimento profissional; além de alterações que podem impactar na autoestima evocada por memórias no que se refere as condições psicológicas dos objetos da pesquisa, entre elas podem estar: a vergonha, estresse, ou desconforto. Entretanto, caso ocorra situações semelhantes a estas, a fim de minimizar os riscos, lhes será esclarecido que, são livres para encerrar a entrevista, ou mesmo a participação, a qualquer momento que sentir qualquer desconforto, e não deseje responder alguma pergunta, para isso, o pesquisador também estará atento aos sinais verbais e não verbais de desconforto e/ou constrangimento.

4- Como benefícios, este estudo poderá convocar os participantes a uma reflexão sobre o seu trabalho e as implicações deste para a sua saúde nesse período de pandemia. E ainda possibilitar uma visão mais ampla e científica da problemática pesquisada. Os resultados desta pesquisa poderão subsidiar e impulsionar práticas diversas de prevenção e promoção à saúde dos profissionais de serviços gerais possibilitando também uma maior visibilidade à categoria.

5- Ao pesquisador caberá o desenvolvimento da pesquisa, mantendo os dados individuais sob sigilo absoluto, antes, durante e após a finalização do estudo. Garantir a

privacidade e a preservação da identidade/voz do participante, a não violação e a integridade dos documentos (danos físicos, cópias, rasuras), em todas as etapas da pesquisa, mantendo estes arquivos em posse do pesquisador e armazenados em locais físicos e virtuais seguros, afirmando que, em nenhuma hipótese, serão utilizadas as informações em prejuízo aos participantes da pesquisa. As gravações das entrevistas serão transcritas na íntegra pelo próprio pesquisador, evitando o acesso e o manuseio dos dados por terceiros sempre seguindo o que está disposto na Resolução 466/12 e Resolução Nº 510/16;

6- Os resultados da pesquisa poderão ser apresentados em congressos e publicações científicas Resolução 466/2012, IV. (3. g. e. h.). Sua identidade será guardada em sigilo antes, durante e após a finalização do estudo. Será garantido o recebimento, por parte do participante, de uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

7- Em eventuais prejuízos causados pela pesquisa ao participante, será garantida uma reparação de dano (indenização) ao(s) participante(s).

8- Em caso de dúvidas, você poderá obter maiores informações entrando em contato com a entrevistador através do seu telefone celular **Edmakson Silva de Lira (83) 99822- 2298**), ou através do e-mail: edmakson.lira@aluno.uepb.edu.br- Caso suas dúvidas não sejam resolvidas pelos pesquisadores ou seus direitos sejam negados - favor recorrer ao Comitê de Ética em Pesquisa, localizado no 2º andar, Prédio Administrativo da Reitoria da Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande – PB, Fone: 83 3315-3373, E-mail: cep@setor.uepb.edu.br – Horário de Funcionamento: 08:00 às 12:00 horas e de 14:00 às 17:00, de segundas- feiras às sextas- feiras.

9- Após ter sido informado sobre a finalidade da pesquisa: **“AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS AUXILIARES DE SERVIÇOS GERAIS EM UM SHOPPING: DA INVISIBILIDADE À VISIBILIDADE NO CONTEXTO DA COVID-19”** e ter lido os

esclarecimentos prestados no presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, eu, _____ autorizo a participação no estudo, como também dou permissão para que os dados obtidos sejam utilizados para os fins estabelecidos, preservando a nossa identidade. Desta forma, ciente do especificado aqui, assino e também rubrico nas páginas deste referido termo, juntamente com o pesquisador, em duas vias de igual teor ficando uma via sob meu poder e outra em poder do pesquisador.

Campina Grande, ____ de ____ de _____

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

IDENTIFICAÇÃO

Idade:

Estado civil:

Escolaridade:

Filhos:

Auto declaração racial:

Local de moradia:

Local de trabalho:

Rendimento mensal aproximado:

O TRABALHO

Empresa:

Há quanto tempo está nesta profissão? E nesta empresa?

Qual atividade desempenha na sua profissão? Como é sua rotina de trabalho?

Já foi transferido(a) de setor/departamento? Se sim, quantas vezes? O que você acha de ser transferida?

São quantas horas de trabalho por dia?

Como são os instrumentos de trabalho? Como você avalia os instrumentos de trabalho?

O que você acha do seu uniforme?

Você traz a sua refeição para o trabalho? Ou onde faz sua refeição?

Seu trabalho representa algum risco físico, químico ou biológico? Você conseguiria descrever?

Você já viveu alguma situação de constrangimento/humilhação no trabalho? Como foi essa situação?

O que você traz para o trabalho? Onde guarda as suas coisas?

RECONHECIMENTO/(IN)VISIBILIDADE

Você já se sentiu constrangido/sentiu vergonha no trabalho? Como isso aconteceu?

Como é sua relação com seus e suas colegas de trabalho?

E com o(s) supervisor(es)?

E com as pessoas que passam enquanto você está trabalhando?

Você já percebeu de alguma forma que os clientes/usuários e membros da organização não notam/ignoram sua presença?

COVID 19

Como era o seu trabalho antes da Pandemia do COVID-19?

Você sente alguma cobrança dos usuários em relação aos cuidados a partir da Pandemia do COVID-19? Em maior ou menor grau?

Você sente alguma cobrança dos supervisores em relação aos cuidados a partir da Pandemia do COVID-19? Em maior ou menor grau?

Você tem ou teve medo de se infectar?

Algum colega seu já foi infectado pela COVID-19?

Você já teve medo de perder o seu emprego por causa da Pandemia do Covid-19? Em caso positivo, por que esse medo? E o que você fez para combatê-lo?

PERSPECTIVAS/DIREITOS TRABALHISTAS

Qual era sua profissão antes de estar nesta?

Você pretende mudar de emprego?

Você pretende realizar algum curso ou outra qualificação/capacitação? Qual?

Quais benefícios a empresa concede?

