

Universidade Federal de Ouro Preto
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Ciências Econômicas e Gerenciais

Monografia

**Estudo sobre as trabalhadoras invisíveis
da limpeza em uma Universidade Federal**

Daiane de Lourdes Martins

Ouro Preto, MG
2016

Daiane de Lourdes Martins

**Estudo sobre as trabalhadoras invisíveis
da limpeza em uma Universidade Federal**

Monografia apresentada ao curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Diego Luiz Teixeira Boava

Coorientador: Profa. Dra. Fernanda Maria Felício Macêdo

Ouro Preto, MG
2016

Catálogo na fonte: Bibliotecário: Essevalter de Sousa - CRB6a. - 1407 - essevalter@sisbin.ufop.br

M386e Martins, Daiane de Lourdes
Estudo sobre as trabalhadoras invisíveis da limpeza
em uma Universidade Federal [CD-ROM]/ Daiane de Lourdes
Martins.-Mariana, MG, 2016.
1 CD-ROM; 4 3/4 pol.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade
Federal de Ouro Preto, Instituto de Ciências Econômicas
e Gerenciais DECEG/ICSA/UFOP

1. Trabalhadores - Condições sociais - Teses. 2. Universidades
e faculdades - Teses. 3. Terceirização - Teses. 4.
MEM. 5. Monografia. I.Boava, Diego Luiz Teixeira.
II.Universidade Federal de Ouro Preto - Instituto
de Ciências Sociais Aplicadas - Departamento de Ciências
Econômicas e Gerenciais. III. Título.

CDU: Ed. 2007 -- 316.343-

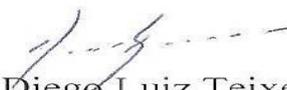
: 15

: 1415490

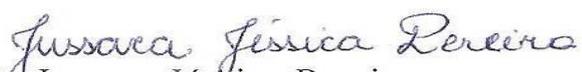
Estudo sobre as trabalhadoras invisíveis
da limpeza em uma Universidade Federal

Autora: Daiane de Lourdes Martins

Monografia defendida e aprovada em 15 de agosto de 2016,
pela banca constituída pelos professores:


Prof. Dr. Diego Luiz Teixeira Boava
Universidade Federal de Ouro Preto


Profa. Dra. Fernanda Maria Felício Macêdo
Universidade Federal de Ouro Preto


Profa. Jussara Jéssica Pereira
Universidade Federal de Lavras

Aos meus pais e aos mestres Diego Boava e Fernanda Macêdo.

AGRADECIMENTOS

Á Deus por ter me dado a oportunidade de chegar ate aqui.

A Nossa Senhora por está sempre ao meu lado assoprando o caminho certo.

Aos meus pais pelo amor e apoio incondicional, por sempre está ao meu lado me apoiando e sonhando junto comigo.

Aos meus queridos professores, orientador Prof. Dr. Diego Luiz Teixeira Boava e a coorientadora Profa. Dra. Fernanda Maria Felício Macêdo pelo suporte e incentivo.

A minha amiga de caminhada Géssica pelo apoio e carinho de sempre de sempre.

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte dessa jornada, o meu muito obrigado.

.

“Coloque Deus no inicio e ele cuidará do resto”

(autor desconhecido)

RESUMO

Ordinariamente a divisão social do trabalho faz com que certos tipos de trabalhadores sejam considerados invisíveis, como aqueles que fazem limpeza. Isso decorre da questão da indiferença, do preconceito ou da alienação, sendo dirigidos aqueles trabalhadores à margem da sociedade. Neste cenário, o presente trabalho visa analisar as vivências e percepções de funcionários da limpeza atuantes em uma Universidade Federal acerca de seu trabalho. A relevância desta proposta de pesquisa consiste em atribuir voz as pessoas que não são valorizadas em seu ambiente de trabalho, por realizarem uma atividade que pressupõe pouca qualificação. Para desenvolvimento deste trabalho foram realizadas entrevistas de caráter semiestruturado com oito mulheres atuantes em cinco unidades acadêmicas de uma Universidade Federal no setor de limpeza, uma vez que não foram encontrados homens que ocupavam cargos ligados à faxina. Os dados transcritos foram interpretados via análise de conteúdo. Portanto, espera-se que essa investigação acerca do trabalho de invisíveis evidencie e atribua voz as percepções das trabalhadoras da faxina, sempre relegadas a um posicionamento social inferior e submisso.

Palavras-chave

Trabalhadores invisíveis, Universidade Federal, Faxina, Limpeza, Gênero

ABSTRACT

Ordinarily the social division of labor makes certain types of workers are considered invisible, such as those that make cleaning. This stems from the question of indifference, prejudice or alienation, being directed those workers on the margins of society. In this scenario, this study aims to analyze the experiences and perceptions of employees active cleaning in a Federal University about his work. The relevance of this research proposal is to give voice to people who are not valued in the workplace, for doing an activity that requires little skill. To develop this work semistructured character interviews were conducted with eight women active in five academic units of a federal university in the cleaning industry, since they were not found men who held positions related to housecleaning. The transcribed data were interpreted through content analysis. Therefore, it is expected that this investigation into the evidence of invisible work and give voice perceptions of workers in the cleaning, always relegated to a lower social and submissive position.

Keywords

Invisible workers, Federal University, Cleaners, Cleaning, Gender

SUMÁRIO

1. Introdução	10
2. Trabalhadores invisíveis – limpeza e faxina.....	11
3. A falta de reconhecimento enfrentado pelos terceirizados e questões de gênero	13
4. Metodologia.....	15
4.1 Delineamento	15
4.2 Sujeitos de pesquisa e lócus	15
4.3 Processo de coleta de dados	16
4.4 Técnica de análise de dados	16
4.5 Apresentação e análise de dados.....	18
4.5.1 Unidades de sentido	18
4.5.2 Síntese das unidades de sentido	21
5. Considerações finais	23
6. Referências bibliográficas.....	24

1. Introdução

As ações ligadas à higienização de espaços públicos de convivência são relevantes para os relacionamentos sociais, uma vez que promovem um local acolhedor no qual as pessoas sentem-se confortáveis em permanecer. Além disso, as relações de trabalho e demais manifestações de encontro, aprendizado, socialização são beneficiadas em função da limpeza dos espaços.

Todavia, em uma relação inversamente proporcional a valorização da limpeza em espaços de convivência públicos encontra-se a valorização do trabalho do profissional da limpeza. Assim, as pessoas desejam permanecer em ambientes limpos e higienizados, mas não atribuem valor ao executor da limpeza. Este trabalhador, na maior parte das vezes, mulher, é significado com um ser com pouca instrução e oportunidade de crescimento profissional, pois do contrário não estaria realizando uma atividade tão desqualificada.

Dessa forma, limpeza é socialmente almejada e observada pelos usuários do serviço, no entanto, as executoras da mesma passam despercebidas, sendo lembradas somente quando necessário se faz proceder a higienização de algum objeto ou espaço. Pode-se pontuar que o trabalho é significativo, mas o trabalhador não.

Neste cenário, o presente trabalho visa analisar as vivências e percepções de funcionários da limpeza atuantes em uma Universidade Federal acerca de seu trabalho. A relevância desta proposta de pesquisa consiste em atribuir voz as pessoas que não são valorizadas em seu ambiente de trabalho, por realizarem uma atividade que pressupõe pouca qualificação.

Para desenvolvimento deste trabalho foram realizadas entrevistas de caráter semiestruturado com oito mulheres atuantes em cinco unidades acadêmicas de uma Universidade Federal no setor de limpeza, uma vez que não foram encontrados homens que ocupavam cargos ligados à faxina. Os dados transcritos foram interpretados via análise de conteúdo.

O trabalho está estruturado, além das partes de introdução e conclusão, em três eixos centrais de discussão. Primeiramente, tem-se uma revisão de literatura acerca do trabalho por invisíveis, a fim de nortear e embasar a análise dos dados coletados. Em um segundo momento, apresenta-se o percurso metodológico adotado para realização da pesquisa. Por fim, ocorre a apresentação e análise dos dados.

Portanto, espera-se que essa investigação acerca do trabalho de invisíveis evidencie e atribua voz as percepções das trabalhadoras da faxina, sempre relegadas a um posicionamento social inferior e submisso.

2. Trabalhadores invisíveis – limpeza e faxina

Ordinariamente a divisão social do trabalho faz com que certos tipos de trabalhadores sejam considerados invisíveis, como aqueles que fazem limpeza (garis, faxineiras etc.).

Isso decorre da questão da indiferença, do preconceito ou da alienação, sendo dirigidos aqueles trabalhadores à margem da sociedade.

Ocorre assim uma coisificação do homem. As pessoas o consideram parte da paisagem, pois o fato de vê-lo repetidamente cumprindo suas tarefas o despersonaliza. Costa (2008) demonstra que se enxerga somente a função, não a pessoa. Os sujeitos são vistos como ferramentas. Diz o autor:

A assunção da função profissional – não o desempenho comum das tarefas, das obrigações rotineiras, mas o incorporar que esvazia o homem e, em seguida, o preenche de protocolos – esconde as singularidades do indivíduo. A mesmice dos uniformes encontrava eco no discurso, na atitude de cada sujeito, que, na verdade, quase deixava de sê-lo: vestia e interpretava a roupa burocrática de sua ocupação, precisava se tornar objeto. Ficava, de fato, invisível (COSTA, 2008, p. 228).

Alcadipani (2012, p.65) observa o tratamento humilhante a que as pessoas que executam tarefas tidas como menos nobres são submetidas no ambiente de trabalho, em função do preconceito de classe social, algo ainda muito presente nas empresas e organizações públicas brasileiras.

Opinião corroborada por Vilhena; Zamora e Rosa (2011), que afirmam

Uma das formas mais eficientes de tornar alguém invisível é projetar sobre ele ou ela um estigma, um preconceito. Quando o fazemos, anulamos a pessoa e só vemos o reflexo de nossa própria intolerância. Tudo aquilo que distingue a pessoa, tudo o que nela é singular desaparece. O estigma dissolve a identidade do outro e a substitui pelo retrato estereotipado e a classificação que lhe impomos (VILHENA; ZAMORA; ROSA, 2011, p.36).

Carreteiro (2003, p.59-60) observa que certas dimensões do sofrimento social (humilhação, vergonha, falta de reconhecimento) vivido por categorias subalternizadas não tem visibilidade; ele se inscreve no interior das subjetividades sem, no entanto, ser compartilhado coletivamente. Isso ocorre em cenas públicas, sendo que as pessoas se sentem desvalorizadas e diminuídas e, raramente, compartilham tais sentimentos.

No caso dos trabalhadores da limpeza, a situação se torna mais preconceituosa. Mendes (2009, p. 82-83) assinala que a visão de que o lixo significa o dispensável, a imundice, a sujidade, o que não se quer mais, o que deixa um local feio, mal cheiroso e contaminado é transferida como adjetivos para as pessoas que trabalham nesta ocupação, e de alguma maneira representam aqueles desprezados. Isso produz um ato discriminatório, assim como o preconceito também pode gerar um ato de discriminação, de segregação.

Boris Casoy (apresentador do Jornal da Band - TV Bandeirantes), por exemplo, ao final de uma reportagem especial em 2009, disse: *“Que merda! Dois lixeiros desejando felicidades do alto das suas vassouras. O mais baixo na escala do trabalho”*. Tal fala revela e cristaliza o preconceito existente em relação aos trabalhadores da limpeza.

Especificamente sobre o trabalho invisível em universidades, Morales (2010) o descreve acertadamente:

O trabalho de faxina exige contato com dejetos humano e não humano. Além de tarefas classificadas como braçais, elas expõem o corpo do indivíduo a elementos poluídos e, em sendo assim, são duplamente desvalorizadas. A mulher que faz faxina tem que se curvar sobre vasos sanitários e com um escovão esfregar seus contornos e o seu fundo. Faz isto várias vezes e, ao inclinar seu tronco, sua cabeça também vai junta e seu campo sensorial, sobretudo seu olfato e visão, limita-se à forma-sanitário. Em cada uma das pias, ela usa uma esponja ou pano para friccionar sua superfície e o faz rápido e repetidamente. No interior das salas, ao usar a vassoura, dobra-se constantemente para tirar o pó embaixo de mesas, estantes e cadeiras. Isso sem falar de mais um item recentemente adicionado ao mobiliário das salas: o micro com seu teclado, CPU, mouse, almofadinha para o mouse e fios que se prolongam pelo chão. Além de uma vassoura, acrescentando peso à atividade, ela conduz um balde com água e nele mergulha um pano para executar outra operação: remover a poeira sobre os móveis. Ela é ágil e atenta para não verter água em livros, computadores, telefones sem fio, ventiladores e tapetes (MORALES, 2010, p.6).

Sawaia (2002, p. 104) observa que tradicionalmente a atividade de limpeza é considerada historicamente como inferior, sem valor, um tipo de "apêndice inútil da sociedade".

Gonçalves Filho (1998, p.49) pondera que se o outro se torna invisível não é porque a visão do outro seja acontecimento secundário, formado *a posteriori*, mas sim por causa máquina social e a máquina inconsciente que se interpõem entre as pessoas e impedem a irrupção do que vem por si mesmo.

Tal invisibilidade acarreta exclusões de toda ordem, relacionadas principalmente com a falta de reconhecimento e questões de gênero. Na próxima seção, discute-se a questão do reconhecimento nos trabalhos terceirizados (como é o caso das faxineiras) e o fato de a atividade ser predominantemente feminina.

3. A falta de reconhecimento enfrentado pelos terceirizados e questões de gênero

A atividade de limpeza na Universidade investigada é terceirizada. Isso significa que as trabalhadoras que se ocupam do ofício da faxina não estão vinculadas a ela, mas sim a uma empresa particular.

Salvino e Ferreira (2009), definem a terceirização como um

[...] instrumento de gestão, através do qual são transferidas determinadas atividades periféricas ao núcleo do empreendimento a terceiros. Ou seja, em tese, há uma agregação da atividade-fim de uma empresa (prestadora de serviços) com a atividade-meio de outra (tomadora de serviços), envolvendo a produção de bens e serviços, como soe acontecer na contratação de serviços de limpeza, vigilância ou de serviços temporários. (SALVINO; FERREIRA, 2009, p. 121).

Já Godoy, Mascarenhas e Pinto (2007, p. 57), analisando a questão da terceirização no serviço público, observam que os trabalhadores da limpeza são pessoas humildes que se encontram numa camada baixa da pirâmide social, sendo desvalorizados de diversas maneiras no dia a dia. Assim, os demais membros da sociedade dirigem a eles um tratamento de desvalorização que se manifesta pela indiferença e que pode chegar ao destrato com palavras e ações.

Em relação a terceirização em universidades, Druck (2013) afirma

As universidades públicas são exemplo da perversidade das formas legais de subcontratação. No caso dos serviços de vigilância e limpeza, têm sido recorrentes as greves de trabalhadores terceirizados contra o atraso de salários, não pagamento de 13º e de férias – momento em que esses trabalhadores formais [...] se tornam visíveis para a sociedade e para as próprias universidades. Isto porque a falta de limpeza e ou de vigilância inviabiliza a prestação de qualquer serviço público, seja na educação ou na saúde, levando à paralisação dessas instituições [...]. É o círculo vicioso da precarização do trabalho dos terceirizados no serviço público em instituições onde estão os mais importantes intelectuais do país, onde se produz ciência e pesquisa e onde se preparam novas gerações de profissionais de todas as áreas (DRUCK, 2013, p. 11-12).

Chaves (2014, p.15) afirma que em um ambiente de trabalho em que convergem trabalhadores efetivos e terceirizados, como no caso do serviço público, as tensões são ocasionadas pela hierarquização das relações.

Os serviços de limpeza são vistos como atividades simples que não requerem maiores investimentos de qualificação profissional, sendo seu trabalho considerado menos importante, considerados trabalhadores de segunda classe.

Por sua vez, Souza (2010, p. 14-15) assevera que apesar da crescente participação das mulheres no mercado de trabalho nos mais diferentes setores, é elevada a persistência de nichos de trabalho femininos apontando para uma divisão sexual do trabalho, a exemplo da permanência do trabalho feminino em ocupações como o trabalho doméstico, em áreas da saúde, educação, serviços entre outros. Sobre o setor de limpeza, constata que é uma ocupação com grande predominância do trabalho feminino, principalmente em virtude de ser uma atividade diretamente relacionada ao trabalho doméstico. Neste sentido, Chillida e Cocco (2004, p. 275) demonstram que o trabalho executado no serviço de higiene e limpeza gera grande desgaste físico e é acrescido (para a mulher), das atividades da casa e o cuidado com os filhos.

Deste modo, a limpeza e higiene terceirizadas são trabalhos considerados precários, por serem instáveis e por apresentarem condições também precárias quanto à qualificação e categorização do emprego, remuneração, ambiente físico e clima psicológico, e, portanto, adversas à saúde do trabalhador (CARLOTO, 2003).

Lykawka (2013, p. 38-39), analisando a relação interpessoal entre funcionários terceirizados e funcionários efetivos em uma Universidade Pública (sob a ótica dos terceirizados) em termos de valorização, pertencimento, reconhecimento, assinala:

a) Aqueles que se têm como atuando em função privilegiada (motoristas e vigilantes), têm um sentimento de valorização alto e se declaram satisfeitos;

b) Aqueles que atuam como porteiros e recepcionistas sentem-se valorizados e respeitados;

c) Os funcionários da limpeza são os mais afetados, em decorrência, tanto da atividade, quanto da indumentária. O uniforme constitui-se em fator que reflete negativamente em sua autoestima, tanto quanto a atividade relacionada à limpeza.

Souza (2011, p.200) observa que o processo de terceirização acarreta redução dos salários e de benefícios. No setor de limpeza, as mulheres ocupam o maior número de postos de trabalho, sendo possível evidenciar as desigualdades de gênero e a maior presença das mulheres em ocupações de baixa qualificação, baixos salários, pouco reconhecidas socialmente e precarizadas.

Por fim, Nunes (2014, p.251) analisando a literatura sobre o tema, demonstra que existe uma identidade social negativa, invisibilidade e a humilhação social a trabalhadores do setor de limpeza. Assim, não há reconhecimento nem pela instituição em que o trabalhador presta serviços, nem pelo valor econômico e utilitário de seu trabalho, nem ainda pelos próprios pares.

Não obstante, na próxima seção apresenta-se o percurso metodológico utilizado.

4. Metodologia

4.1 Delineamento

A presente pesquisa pode ser classificada como exploratório-descritiva, de caráter qualitativo.

A pesquisa qualitativa tem por objetivo analisar de forma detalhada valores, emoções e opiniões particulares, variáveis que não podem ser mensuradas, mas que são de extrema necessidade para a construção da pesquisa social (GOLDENBERG, 2004).

As pesquisas exploratórias têm o propósito de desenvolver, explicar, ilustrar, esclarecer, ideias ou conceitos, em campos de estudo pouco abordados e estudados.

Assim, elaboram-se problemas em determinados campos específicos, com o objetivo de se criar hipóteses em temas pouco abordados, a fim de que as mesmos possam ser modificados, com o propósito de proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Logo, o produto final desse processo passa a ser um problema mais esclarecido, passível de investigação mais aprofundada (GIL, 2008).

No que se diz respeito ao percurso metodológico, optou-se pelo estudo de caso, pois o mesmo é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de forma a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, o que se tornaria impraticável mediante outros tipos de delineamentos considerados (GIL, 2008).

Para Yin (2005, p.32), o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro de seu contexto de realidade, quando não são claramente definidas às fronteiras entre o fenômeno e o contexto.

4.2 Sujeitos de pesquisa e lócus

O processo de seleção dos sujeitos de pesquisa na abordagem qualitativa exige a realização de entrevistas, logo, os sujeitos que compõem o universo de pesquisa é algo primordial, uma vez que este interfere diretamente na qualidade das informações a partir das quais será possível construir a análise à compreensão do problema delineado (DUARTE, 2002).

Em função disso, optou-se por entrevistar 8 mulheres em 5 unidades acadêmicas de uma Universidade Federal no estado de Minas Gerais (não foram encontrados homens nos lugares pesquisados homens que desempenhassem a função de faxina).

4.3 Processo de coleta de dados

A coleta de dados foi realizada por meio de um roteiro semiestruturado, com as seguintes perguntas:

- a) Quanto tempo você trabalha aqui?
- b) Você gosta de trabalhar aqui?
- c) Como os professores lhe tratam?
- d) E os alunos?
- e) E os técnicos?
- f) Você sempre trabalhou aqui ou já mudou de prédio?
- g) Quais aspectos estranhos acontecem no seu trabalho?
- h) Você gostaria de estar do outro lado?
- i) Há algum tipo de discriminação no seu trabalho?

As entrevistas foram gravadas e depois transcritas. Assegurou-se anonimato aos depoentes, só sendo entrevistadas pessoas que gostariam de expressar suas observações.

Foi esclarecido aos participantes se tratar de uma pesquisa de opinião - consulta verbal de caráter pontual, realizada por meio da metodologia qualitativa (análise de conteúdo) - através da qual o participante foi convidado a expressar suas avaliações e sentidos que atribuíram a questões de ser uma trabalhadora da limpeza em uma Universidade.

Ademais, todos os respondentes deram anuência, livres de simulação, fraude, erro ou intimidação de quaisquer espécies, após esclarecimento sobre a natureza da pesquisa (elaboração de artigo), sua justificativa, seus objetivos, métodos, potenciais benefícios para esclarecimento do fenômeno e riscos (possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural do colaborador, em qualquer etapa da pesquisa e dela decorrente).

4.4 Técnica de análise de dados

Nesta pesquisa os dados são analisados a partir da técnica de análise de conteúdo. Tal procedimento consiste em um conjunto de técnicas de análise de comunicações, com o objetivo ultrapassar as incertezas e enriquecer a leitura dos dados coletados (MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2011). Busca-se então conhecer as características que estão por trás do que foi dito, em função dos sentidos estarem além do que se encontra explícito. Há, portanto, a

necessidade de se considerar que as palavras ganham sentido a partir das formas em que são empregadas (SILVA, 2008).

Entendimento também de Bardin (2011), que define análise de conteúdo como

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores [...] que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 47).

Campos (2004) observa que a fala humana é rica, apresentando uma visão polissêmica e valiosa, permitindo ao pesquisador uma variedade de interpretações. São os conteúdos manifestos (explícitos) que representam o ponto de partida. Todavia, nem sempre aquilo que se está escrito é o que verdadeiramente o respondente queria dizer. Nesse ponto observa-se que existe uma mensagem nas entrelinhas, onde nem sempre os significados são expressos com clareza absoluta, onde se acaba a objetividade e começa o simbólico. Na análise de conteúdo busca-se desta maneira ir além do tecnicismo e do formalismo, que acabam por prejudicar a criatividade e a capacidade intuitiva do pesquisador.

Não deve-se esquecer que ao se lidar com fenômenos humanos, com busca de significados, o entendimento sofre distorções. Assim, Olabuenaga e Ispizúa (1989, p.185) observam que:

- a) o sentido que se pretende expressar pode coincidir com o sentido percebido;
- b) o sentido do texto poderá ser diferente de acordo com cada leitor;
- c) um mesmo autor poderá emitir uma mensagem, sendo que diferentes leitores poderão captá-la com sentidos diferentes;
- d) um texto pode expressar um sentido do qual o próprio autor não esteja consciente.

Moraes (1999) afirma que os valores e a linguagem natural do entrevistado e do pesquisador, bem como a linguagem cultural e os seus significados, exercem uma influência sobre os dados da qual o pesquisador não pode fugir, sendo a análise de conteúdo uma interpretação pessoal dos fenômenos. Não há leitura neutra, sendo ela interpretativa.

Nesta investigação adota-se o processo da análise de conteúdo proposto por Moraes (1999, p.14-15):

- 1 - Preparação das informações;
- 2 - Unitarização ou transformação do conteúdo em unidades;
- 3 - Categorização ou classificação das unidades em categorias;
- 4 - Descrição;
- 5 - Interpretação.

4.5 Apresentação e análise de dados

Apresentam-se as unidades de sentido identificadas com base na análise de conteúdo efetuada, a saber:

- a) Relação com alunos;
- b) Relação com professores;
- c) Relação com técnicos administrativos;
- d) Educação dos usuários;
- e) Tratamento diferenciado;
- f) O trabalho;
- g) A roupa e a exclusão;
- h) Reconhecimento do trabalho

Far-se-á uma análise geral de cada unidade de sentido, seguido de uma síntese das mesmas, para um melhor entendimento do fenômeno.

4.5.1 Unidades de sentido

Unidade de sentido 1 – Relação com alunos

Frases	Depoimento
“[...] alguns são até bem educadinhos, outro nem tanto; passam nem olham”.	L01
“[...] alguns são educados, outros filinhos de papai que acha que tem o rei na barriga”.	L02
“[...] alguns são maneiros outros nem tanto”.	L03
“[...] muitos são educados, outros passam perto da gente finge que nem conhece”.	L04
“[...] bem mal, muitos passam nem olha; como se passasse do lado de um cachorro”.	L05
“[...] tratam até bem”.	L08

Nesta unidade de sentido observa-se que o alunado representa distanciamento. Não há estabelecimento de relação entre as trabalhadoras e os alunos. Vê-se o entendimento do trabalho de faxina ser algo útil, despersonalizado. Para as trabalhadoras, o aluno é alguém que se acha superior, que não é capaz de vê-las como iguais, pessoas como ele.

Unidade de sentido 2 – Relação com professores

Frases	Depoimento
“[...] alguns muito bem, outros nem tanto”.	L01
“[...] alguns tratam a gente super bem, outros nem olha”.	L02
“[...] alguns muito bem, outros são mal educados”.	L03
“[...] há muitos que cumprimentam e outros não, passa junto igual passa perto de um cachorro”.	L04
“[...] sinceramente mal, são mal educados; passam não cumprimenta”.	L05

A relação com os professores é melhor, mas ainda não há adequada compreensão por parte desses profissionais que a faxina corresponde a um trabalho como qualquer outro. É necessário buscar compreender se isso decorre de falta de educação apenas ou de falta de educação aliada a sentimento de superioridade:

Unidade de sentido 3 – Relação com técnicos administrativos

Frases	Depoimento
“[...] são mais mal educados que os professores e alunos juntos, querem tudo na hora, não esperam nada; quer que a gente larga o que está fazendo para limpar os laboratórios na hora que eles querem, são mal educados mesmo”.	L01
“[...] esses são muito mal educados, mais que os professores”.	L03
“[...] há os técnicos mais ou menos; não são todos que são mal educados não, alguns trata a gente bem, outros nem na nossa cara olha”.	L04
“[...] esses mais mal ainda, acha que são patrão da gente, pedem e tem que fazer na hora, largar o que agente ta fazendo”.	L05

O segmento que cristalizou o pouco caso com que as faxineiras são tratadas foi o de técnicos administrativos. Talvez pelo fato desses profissionais estarem na linha de frente das relações trabalhistas, sendo que eles personificam a Universidade perante as trabalhadoras.

Unidade de sentido 4 – Educação dos usuários

Frases	Depoimento
“[...] falta de senso de algumas pessoas, não se importam em sujar”.	L01
“[...] falta de educação dos meninos no banheiro, às vezes eles fazem um pouco de falta de educação”.	L06
“[...] as meninas lá eram muito porcas sabe, elas não tem educação para usar o banheiro, lá eu ficava para lavar os banheiro, elas usavam e tiravam o absorvente e passavam na parede e a gente tinha que lavar, os estomago até embrulhava de nojo”.	L07
“[...] falta de educação de alguns alunos em deixar a sala muito suja, em usar mal o banheiro”.	L08

Muitos dos usuários dos serviços de limpeza fazem questão de produzir sujeira e excrementos, espalhando-os. Trata-se de uma maneira velada de punição às faxineiras. Na mente de tais usuários, por estarem no que consideram o ‘topo’ da vida social, eles podem sujar que sempre haverá alguém subalterno para limpar.

É, em muitos casos, uma reprodução da vida familiar, em que muitas vezes havia uma empregada doméstica em casa que sempre recolhia os brinquedos, dava banho, fazia comida e, principalmente, limpava a sujeira que tais pessoas produziam.

Unidade de sentido 5 – Tratamento diferenciado

Frases	Depoimento
“[...] tem gente que nem senta perto de nós quando vê que fazemos limpeza”.	L01
“[...] limpeza sempre tem os que olham um pouco torto, né colega, mas eu nem ligo e fico na minha”.	L02
“[...] tem gente que acha que somos sujeira também”.	L05
“[...] a gente que dá limpeza as pessoas olham meio torno, porque muitas das vezes não temos estudo”.	L06
“[...] o jeito de olhar, o jeito de servir, é diferente”.	L08

O preconceito aparece nesta unidade de sentido. Os usuários dos serviços de limpeza, muitas vezes, não querem ter contato com as faxineiras, olham-nas de maneira diferente, como se fossem inferiores. Há um tipo de segregação sócio-espacial, em que o lado que se acha superior se distancia das trabalhadoras. Isso decorre da visão da sujeira ser constituinte das faxineiras; então tais pessoas consideram as trabalhadoras a própria sujeira.

Unidade de sentido 6 – O trabalho

Frases	Depoimento
“[...] é muito complicado trabalhar aqui”.	L01
“[...] até que gosto”.	L02
“[...] não gosto, sei lá, mas acho que não tem como você subir na vida, fica só nessa rotina, fica só nessa vidinha de sempre”.	L03

As faxineiras lidam com seu trabalho de maneira natural. Sabem o que fazem e o que representa na sociedade seu labor. Não obstante, não veem muitas possibilidades de mudanças, acomodando-se e cumprindo uma espécie de determinismo, em que seus papéis já estão designados e que tem que cumprir.

Unidade de sentido 7 – A roupa e a exclusão

Frases	Depoimento
“[...] como a gente é faxineira e usa essa roupa, se acha melhor que você [...] as pessoas trata a gente diferente, acho que nem enxergam pra falar a verdade”.	L01
“[...] nós é tratada diferente aqui, ao verem nosso uniforme mudam o jeito”.	L06

A roupa (uniforme) representa a origem da exclusão. O tratamento diferenciado decorre das trabalhadoras usarem um uniforme (um calçado fechado, calça e camiseta padronizados). Aos usarem tais uniformes tornam-se invisíveis.

Unidade de sentido 8 – Reconhecimento do trabalho

Frases	Depoimento
“[...] queria ver isso aqui só com eles sem a gente”.	L01
“[...] lá na xxx era tipo uma família que trabalhava junto, os técnicos de laboratório, aluno era aquela convivência boa”.	L03
“[...] os alunos aqui do xxx trata melhor do que no xxx; eles passam, conversa, cumprimenta, brinca com a gente”.	L07

O torna-se visível, ser cumprimentada, estabelecer uma relação amistosa e cordial com os usuários dos serviços de limpeza é importante para as faxineiras, produzindo nessas profissionais um sentimento de pertencimento e aceitação social.

5.2 Síntese das unidades de sentido

Cada mulher colaboradora da presente investigação expressou de uma forma subjetiva, ou seja, a sua maneira, o relacionamento com o trabalho de limpeza desempenhado. Todavia, desta subjetividade foi possível extrair alguns elementos comuns às experiências de vida destas trabalhadoras. E, a partir destes pontos de recorrência presentes nas falas das colaboradoras foi possível delinear um panorama da relação construída entre as faxineiras e seu trabalho.

Conforme já visto, tal recorrência permitiu a identificação das unidades de sentido: relação com alunos, relação com professores, relação com técnicos administrativos, educação dos usuários, tratamento diferenciado, o trabalho, a roupa e a exclusão, o reconhecimento do trabalho.

Assim, tem-se que as faxineiras, primeiramente, visualizaram o seu trabalho de limpeza realizado na Universidade, como um fator de relacionamento com os três pilares desta instituição: alunos, professores e técnicos administrativos. Observa-se que sua categoria de trabalho, talvez em virtude da terceirização, se encontra, para as mesmas, fora destes três grupos presentes na Universidade. Logo, a faxineira trabalha em um local, mas não se vê como parte dele. A construção do significado de seu trabalho passa, em um primeiro momento, pelo relacionamento mantido com as pessoas que se beneficiam da limpeza por elas efetuada e não pelo trabalho propriamente dito.

Percebe-se que em relação aos alunos, as faxineiras não se sentem muito bem aceitas, apresentando um contato superficial. Os discentes, na maior parte das vezes, não reconhecem a presença das faxineiras nos ambientes da Universidade, e quando alguma interação ocorre, as colaboradoras afirmam sentir-se diminuídas.

Já no tocante ao relacionamento estabelecido com docentes, as faxineiras revelam se sentir mais reconhecidas, embora ocorram ainda manifestações de superioridade por parte de alguns, não cumprimentando, agradecendo ou valorizando seu trabalho.

No entanto, em termos de relacionamento de trabalho a categoria que mais desagrade às faxineiras consiste nos técnicos administrativos que, talvez, por desempenharem atividades de caráter mais instrumental sentem-se no direito de supervisionar e cobrar maior desempenho das faxineiras, atuando como se fossem chefes das mesmas.

Em se tratando de educação nos ambientes da Universidade, as faxineiras pontuam que os usuários parecem fazer questão de produzir sujeira, pois não são eles que as limpam, mas pessoas que não estudaram e não têm outra opção para obter seu sustento. Logo, o trabalho da limpeza é sempre do outro. E quem seria este outro? A comunidade universitária, na visão destas colaboradoras, não as reconhece ou se preocupa com elas.

Neste sentido, as faxineiras recebem um tratamento diferenciado em sua percepção, na medida em que são vistas como as executoras da última opção em uma possível hierarquia do trabalho, a limpeza. Sofrem preconceito por serem submetidas a limpar os restos de outros. Em consequência, as faxineiras passam a se significar como invisíveis, à margem daquele ambiente. E um dos fatores que favorece esta exclusão e invisibilidade consiste no uso do uniforme, pois a pessoa que veste uma roupa associada à limpeza recebe um estigma social de ser sem formação, sem opção de crescimento, um ser inferior, que fica segurando submissamente a vassoura enquanto as pessoas esclarecidas se divertem e socializam em ambientes públicos. A faxineira simplesmente contempla as interações sociais sem fazer parte delas.

Porém, ainda afirmando a existência de todo este estigma e exclusão presente no 'ser faxineira' na Universidade, as mesmas se mostram conformadas com o seu trabalho, pois alguém tem que limpar. Tem-se, assim, a frase conformista: fazer o que? Sobre este manto do conformismo, as faxineiras seguem realizando o seu trabalho de uma forma natural e cotidiana, sempre observando o que se processa a sua volta ainda que não pertença aquele ambiente. O conformismo e a invisibilidade fazem com que esta profissional atue sem ter reconhecimento do valor do seu trabalho e nem do seu valor enquanto pessoa.

6. Considerações finais

O presente trabalho se propôs analisar as vivências e percepções de funcionários da limpeza de uma Universidade Federal acerca do seu trabalho. Para isso, realizou-se a construção de um referencial teórico acerca do trabalho invisível, ou seja, aquela atividade laboral considerada inferior ou realizada por pessoas de baixa qualificação, como a limpeza. Tal referencial embasou a análise dos dados coletados via realização de oito entrevistas semiestruturadas com faxineiras lotadas em cinco diferentes unidades acadêmicas de uma Universidade Federal.

Os dados coletados foram interpretados via técnica de análise de conteúdo que permitiu a identificação das seguintes unidades de sentido: relação com alunos, relação com professores, relação com técnicos administrativos, educação dos usuários, tratamento diferenciado, o trabalho, a roupa e a exclusão, o reconhecimento do trabalho.

A partir destas unidades, vista em uma perspectiva conjunta, foi possível desvelar as percepções das faxineiras ligadas a um profundo sentimento de exclusão da comunidade universitária. Não se visualizam como pertencentes a este universo, sendo pessoas sempre presentes para limparem o recinto, mas sem direito ou consideração no processo de estabelecimento de relações sociais. A faxineira é um elemento indispensável para o ambiente permanecer confortável e agradável para as pessoas que não as veem, pois as significam como uma parte do cenário, no caso deste trabalho, uma parte da estrutura física da universidade, tal qual um móvel, por exemplo.

No mais, esta investigação desvelou uma certeza das faxineiras no sentido das pessoas produzirem de forma incriminada a sujeira, pois não são elas que as limpam. Logo, o trabalho das mesmas além de não ser reconhecido, por ora é dificultado por esta atitude. Mesmo assim, as faxineiras relatam trabalhar de forma natural e conformada, pois alguém tem que limpar a sujeira.

Portanto, o presente trabalho contribuiu para fomentar debates sobre o trabalho desvalorizado em ambientes organizacionais. Tal pesquisa não teve a pretensão de esgotar o tema, mas despertar para possibilidades de debates sobre este trabalho invisível que diminui e exclui pessoas que convivem cotidianamente em um mesmo ambiente, como o universitário analisado. Para estudos vindouros, sugere-se o estudo de questões que emergiram desta pesquisa e, por estarem além de seu escopo de investigação, não foram profundamente trabalhados, como a questão do gênero no trabalho invisível e da terceirização.

7. Referências bibliográficas

- ALCADIPANI, R. Invisíveis Organizacionais. **GV-Executivo**, vol. 11 no. 1, pp. 65, 2012.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.
- CAMPOS, C.J.G. Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. **Rev. bras. enferm.**, vol.57, no.5, p. 611-614, 2004.
- CARLOTO, C. M. Adoecimento no trabalho, as mulheres na categoria de asseio e limpeza. **Serviço Social em Revista**, vol.6, no. 1, pp. 39-46, 2003.
- CARRETEIRO, T. C.. Sofrimentos sociais em debate. **Psicologia USP**, vol. 14, no.3, pp. 57-72, 2003.
- CHAVES, M. N. Terceirização dos serviços de limpeza: vivências de sofrimento de mulheres negras trabalhadoras diante do trabalho. In: II Simpósio Nacional sobre Democracia e Desigualdades, 2014, Brasília. **Anais...** Brasília: UnB, 2014.
- CHILLIDA M.S.P.; COCCO M.I.M. Saúde do trabalhador & terceirização: perfil de trabalhadores de serviço de limpeza hospitalar. **Rev Latino-am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, vol.12, no. 2, pp.271-276, 2004.
- COSTA, F. B. **Moisés e Nilce**: retratos biográficos de dois garis: um estudo de psicologia social a partir observação participativa e entrevistas. (Tese de doutorado). Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.
- DRUCK, G. A terceirização no setor público e a proposta de liberalização da terceirização pelo PL 4330. **Jornal dos Economistas**, no. 291, pp. 11-13, 2013.
- DUARTE, R. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cadernos de Pesquisa**, n. 115, pp. 139-154, 2002.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.
- GODOY, C. G. P.; MASCARENHAS, M. C. K.; PINTO, S. R. C. F. **Ética e relações interpessoais entre servidores e terceirizados**. (Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização). Fundação Instituto de Administração (FIA-USP), Brasília, 2007.
- GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. Rio de Janeiro: Record, 2004.
- GONÇALVES FILHO, J. M. Humilhação social: um problema político em psicologia. **Psicologia USP**, São Paulo, vol.9, no.2, p.11-67, 1998.
- MENDES, R. C. L. O. **Os catadores e seletores de material reciclável**: o social e o ambiental na lógica do capitalismo. (Tese de doutorado). Faculdade de História, Direito e Serviço Social, Universidade Estadual Paulista, Franca, 2009.
- MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.
- MORALES, L. A. Faxineiras em um campus universitário. *In*: SEMINARIO DE SAUDE DO TRABALHADOR DE FRANCA, 7, 2010, Franca. **Proceedings online...** Unesp Franca, Disponível em: <http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=MSC0000000112010000100004&lng=en&nrm=abn>. Acesso em: 02 Jul. 2016.
- MOZZATO, A. R; GRZYBOVSKI, D. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, n. 4, pp. 731-747, 2011.
- NUNES, J.H. Dilemas identitários no mundo dos serviços: da invisibilidade à interação. **Sociologias**, vol.16, no.35, Porto Alegre, pp. 238-273, 2014.
- OLABUENAGA, J.I.R.; ISPIZUA, M.A. **La descodificación de la vida cotidiana**: metodos de investigacion cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto, 1989.
- SALVINO, M. R.; FERREIRA, S. R. Terceirização de serviços na administração pública e responsabilidade trabalhista. **Revista Novatio Iuris**, ano. 2, no. 3, pp. 119-146, 2009.

SAWAIA, B. O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. In: SAWAIA, B. (Org.). **As artimanhas da exclusão**. Análise psicossocial e ética da desigualdade social. Petrópolis: Vozes, 2002.

SILVA; O.S.F. Os ditos e os não-ditos do discurso: movimentos de sentidos por entre os implícitos da linguagem. **R. Faced**, Salvador, n.14, p.39-53, 2008

SOUZA, E. S. A “maquiagem” do trabalho formal: um estudo do trabalho das mulheres terceirizadas no setor de limpeza na Universidade Federal da Bahia. In: III SEMINÁRIO NACIONAL DE TRABALHO E GÊNERO: Associativismo, profissões e políticas públicas, 2010, Goiânia. **Anais...** Goiânia: UFG; UNICAMP, 2010.

SOUZA, T. P. **Identidade e subalternidade**: a construção da identidade de trabalhadores serventes de limpeza. (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Ciências Sociais, Universidade Federal de Goiás, Goiania, 2011.

VILHENA, J.; ZAMORA, M.H.R.N.; ROSA,C.M. Da lei dos homens a lei da selva. Sobre adolescentes em conflito com a lei. **Trivum**, vol.3, no.2, pp.27-40, 2011.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.