



Agentes de limpeza terceirizados: entre o ressentimento e o reconhecimento

Sandra Francisca Bezerra Gemma^a

Marta Fuentes-Rojas^b

Maurílio José Barbosa Soares^c

*Outsourced cleaning workers:
between resentment and the recognition*

^a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Faculdade de Ciências Aplicadas, Mestrado Interdisciplinar em Ciências Humanas e Sociais Aplicadas (ICHSA). Limeira, SP, Brasil.

^b Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Faculdade de Ciências Aplicadas, Mestrado Interdisciplinar em Ciências Humanas e Sociais Aplicadas (ICHSA). Limeira, SP, Brasil.

^c Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Núcleo de Estudos de População. Campinas, SP, Brasil.

Contato:

Sandra Francisca Bezerra Gemma

E-mail:

sandra.gemma@fca.unicamp.br

Os autores declaram não haver conflitos de interesses e que o estudo não foi financiado.

Os autores informam que o estudo não foi apresentado em reuniões científicas.

Resumo

Objetivo: analisar a percepção sobre a atividade de trabalho dos agentes de limpeza terceirizados de uma faculdade pública e determinar seu índice de capacidade para o trabalho. **Métodos:** foram utilizadas três ferramentas – Análise Coletiva do Trabalho (ACT); Questionário Sociodemográfico de trabalho e de estilo de vida (QSD) e o Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT). **Resultados/discussão:** das 22 agentes de limpeza, seis apresentaram ICT Baixo e Moderado, o que as coloca em posição de vulnerabilidade. Para além das demandas físicas de trabalho, as queixas das agentes de limpeza se concentraram nos riscos psicossociais, especialmente relacionados ao estresse e ao assédio moral. As trabalhadoras acreditam no valor de suas atividades, mas manifestaram ressentimento pela falta de reconhecimento por parte dos gestores e usuários da instituição. **Conclusão:** Fica evidente a necessidade de intervir nesse contexto para a manutenção da capacidade de trabalho e das condições para viver bem destes agentes de limpeza terceirizados.

Palavras-chave: análise coletiva do trabalho; índice de capacidade para o trabalho; terceirização; saúde do trabalhador.

Abstract

Objective: to analyze the perception of the outsourced cleaning workers from a public university on their work activity and to determine their work ability index. **Method:** three tools were used – Collective Work Analysis; a social-demographic, occupational and lifestyle questionnaire; and Work Ability Index (WAI). **Results/discussion:** from the 22 cleaning workers, six presented low and moderated WAI, which shows that they are in a vulnerable position. Besides the physical demands, the workers' complaints were about psychosocial risks, specially related to stress and workplace bullying. **Discussion:** The cleaning workers believe in the quality value that their activities add to the university and expressed resentment by the lack of recognition from the managers and users of the institution. It is clear that the university needs to intervene in those work conditions so that workers can maintain their work capacity and well being.

Keywords: collective work analysis; work ability index; outsourcing; occupational health.

Recebido: 04/04/2016

Revisado: 02/06/2016

Aprovado: 10/06/2016

Introdução

O processo de globalização e a reestruturação produtiva trouxeram mudanças na economia e novas configurações nas relações de trabalho. A remodelação das formas de produção e os modos de organização do trabalho deram outra ordem às relações sociais constituídas no ambiente de trabalho, provocando situações desfavoráveis para os trabalhadores, especialmente no setor de serviços. A crescente heterogeneidade do trabalho e a precarização das relações de trabalho se manifestam na redução do emprego, no aumento do desemprego e na perda da estabilidade laboral, bem como na intensificação das jornadas e dos ritmos de trabalho^{1,2}. Todas essas manifestações reduzem a proteção ao trabalhador e ampliam a insegurança social em todos os âmbitos do trabalho.

No entanto, sabe-se que a globalização não significa universalização, pois, justamente por representar um conjunto multiforme de processos, possui distintos significados e afeta diferentemente homens e mulheres dos países do Hemisfério Sul e Norte. Neste sentido, o processo de globalização conduz a novas formas de organização do trabalho, mas não suprime os tipos de segregação e de hierarquia preexistentes³.

A terceirização surgiu como uma forma de organização do trabalho para diminuição de despesas e responsabilidades trabalhistas. Nessa nova configuração, as empresas contratam outras empresas prestadoras de serviço para desempenhar funções que não tenham relação direta com sua atividade principal.

O setor terciário, no Brasil, absorve grande quantidade de pessoas e torna-se uma alternativa de ocupação para trabalhadores que não encontram emprego em outros setores da economia, reforçando assim a tendência da terceirização, que deixou de ser exclusiva dos serviços de apoio ou áreas periféricas (alimentação, limpeza, transporte e vigilância) para atingir também a produção em atividades consideradas centrais¹.

Nos últimos quarenta anos o mundo do trabalho na produção capitalista sofreu mudanças tanto na organização quanto na exploração da força de trabalho. As principais consequências foram o aumento do trabalho precário sem direitos sociais, crescimento do trabalho informal, temporário e subcontratado, e o enfraquecimento do poder de reivindicação dos sindicatos⁴. Grupos proletários formados por mulheres mal remuneradas, jovens sem experiência de trabalho e indivíduos considerados velhos demais pelo sistema, são tratados como descartáveis e acabam por inflar a massa dos desocupados⁵.

Em relação ao trabalho doméstico, fortemente marcado pelo trabalho de limpeza, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD 2011)

existiam 6,6 milhões de pessoas trabalhando em serviços domésticos no Brasil, das quais 92,6% são mulheres, o que significa dizer que o trabalho doméstico corresponde a 16,8% da ocupação feminina⁶.

A participação das mulheres no mercado de trabalho nesse tipo de serviço torna-se ponto de discussão. Para vários autores, especialmente os dedicados às pesquisas de gênero e trabalho, a presença da mulher aumentou de forma consistente e significativa, mas não acompanhou a diminuição das desigualdades profissionais entre homens e mulheres. Sua participação no mercado de trabalho é dada pelas condições de trabalho e estrutura de emprego, mas também pela posição da mulher na sociedade e na família. A maioria dos empregos femininos caracteriza-se em atividades e/ou ocupações tais como: empregadas domésticas, vendedoras ou comerciantes autônomas, costureiras, professoras de ensino básico, enfermeiras, trabalhadoras de conservação de edifícios e/ou cozinheiras, entre outras⁷.

Para Chillida e Cocco⁸, cada etapa do ciclo de vida familiar determina necessidades e possibilidades de trabalho que definem de alguma forma a situação da mulher em relação às atividades de produção. Mesmo ativa no mercado de trabalho, para a mulher ainda acrescenta-se o trabalho doméstico, a educação dos filhos, atividades categorizadas como não trabalho e inerentes à condição feminina, que implica igualmente em desgaste físico e mental, grande carga horária de trabalho e jornada dupla para a maioria delas. As autoras chamam a atenção para a situação das trabalhadoras de serviços gerais apontando que junto à condição de não qualificadas, fortalece-se na sua condição de mulher o papel da subordinação e discriminação expressos no âmbito doméstico e no trabalho assalariado. Além de ocuparem os piores empregos, com condições de trabalho precárias, baixos salários e menos estabilidade, elas se veem sem tempo suficiente para pensar em seu cotidiano, fazer planos futuros e desfrutar atividades de lazer.

O trabalho de limpeza, mesmo quando exercido longe do ambiente doméstico, frequentemente é realizado por mulheres, por questões históricas e culturais, como bem mostra Souza-Lobo⁹ ao tratar da temática do desenvolvimento relacionando-o à divisão sexual do trabalho. Para a autora, ocorre uma subordinação social das mulheres evidenciada nas próprias relações de trabalho, baixos salários e persistência da segregação ocupacional. Ela aponta que aos homens ainda é reservado o direito de recusar determinados tipos de trabalho, o que não ocorre no caso das mulheres. Sobretudo no contexto da América Latina existe uma divisão entre trabalho masculino, predominante no setor chamado “formal”, e o feminino no setor “informal” da economia. São descritas basicamente duas causas explicativas: a primeira

porque as mulheres se responsabilizam pelas “tarefas reprodutivas” e precisam conciliar emprego e trabalho doméstico no agrupamento familiar; a segunda seria a naturalização e identificação das mulheres como responsáveis pela família e pelos filhos para a construção de sua identidade de trabalhadoras. Desse modo, as mulheres assumem a reprodução social por meio do trabalho doméstico não remunerado e remunerado⁷.

Nas pesquisas citadas por Souza-Lobo⁹ é possível constatar que em várias cidades latino-americanas até 30% das mulheres trabalham como empregadas domésticas, do total da força de trabalho feminina, e que existe uma grande concentração do trabalho feminino no setor terciário, principalmente nas atividades que, no nível das representações simbólicas, estão associadas às mulheres, como educação, saúde e assistência social. Para a autora ainda persiste no mercado de trabalho uma hierarquia de gênero, tanto nos períodos de expansão quanto em seus períodos de recessão, na qual a divisão sexual do trabalho produz e reproduz a assimetria entre as práticas femininas e masculinas, criando mecanismos de sujeição e disciplinamento das mulheres.

Certas ocupações são geralmente associadas como sendo masculinas e outras femininas, no entanto, para a psicodinâmica do trabalho, os ofícios que recorrem à violência legal são atribuídos aos homens, e aqueles que se relacionam com a função maternal são associados às mulheres¹⁰. Constata-se que o trabalho no setor de serviços é majoritariamente realizado por mulheres, e os estudos de ergonomia da atividade neste segmento têm oferecido grande contribuição no sentido de dar visibilidade ao trabalho efetivamente realizado pelas mulheres e seus constrangimentos, que ainda são bastante ignorados. Nesta perspectiva, quando se define trabalho árduo como aquele no qual as expectativas são elevadas e o poder de tomar decisões dos empregados é restrito, vê-se que os empregos das mulheres, em geral, demandam mais esforços que os dos homens, na medida em que estes esforços provêm, sobretudo, de uma falta de latitude decisional¹¹. Ou seja, as mulheres têm menos autonomia no trabalho do que os homens.

Na atualidade, o campo dos estudos do trabalho sob a perspectiva de gênero vem ganhando destaque. Guimarães e Hirata³ confirmam sua importância justamente por dar visibilidade para as dimensões que a ciência social até então ignorava por ainda conceber o trabalho como uma experiência de homens brancos e qualificados, que geralmente se dava nos espaços fabris, repleta de valores e representações, do indivíduo e do coletivo, construídos na visão ocidental e europeizante do mundo. As autoras são enfáticas quando se referem à existência de uma relação entre a desvalorização do trabalho doméstico gratuito da dona de casa e a desvalorização social e monetária

do trabalho profissional de cuidado, especialmente quando essa atividade, tradicionalmente exercida pelas mulheres, é externalizada e mercantilizada. A partir de suas pesquisas, as mesmas autoras declaram que, no caso do Brasil, o peso do trabalho doméstico remunerado é notável e que a própria fragilidade das políticas públicas contribui para aprofundar as desigualdades entre mulheres de diferentes classes sociais.

Cabe destacar ainda que, além do trabalho doméstico feminino sem remuneração não ser considerado trabalho, o trabalho doméstico assalariado é visto como uma forma particular de trabalho e a sua regulamentação no Brasil ainda está em processo de consolidação.

Alguns outros estudos realizados com agentes de limpeza, também mostram que a maioria esmagadora é do sexo feminino^{8,12-16}. Sendo assim, elas estão inseridas nesta lógica da divisão sexual do trabalho, assumindo as tarefas de limpeza em outros ambientes, em princípio, muito semelhantes às do trabalho doméstico, mas embora remunerado, sofre determinantes sociais que o aproximam mais desta categoria do que dos assalariados em geral.

Soma-se à questão da globalização e da terceirização crescente o aumento da expectativa de vida, tido como outro fator importante para pensar o trabalho e suas perspectivas de futuro. O aumento da expectativa de vida faz crescer a população, mas, por outro lado, sabe-se que a demanda por trabalhadores tende a diminuir, fazendo com que a permanência no mercado de trabalho demande dos sujeitos maior empenho e envolvimento pessoal, com custo e reflexo direto sobre a saúde e, especialmente, sobre sua satisfação no trabalho¹⁷.

A população com idade para o trabalho, na grande parte dos países industrializados, cresce cada vez mais lentamente. A isto se soma o aumento da idade de ingresso na vida ativa, por conta da escolaridade mais longa e do próprio desemprego. Dessa forma, o envelhecimento da população tem se tornado tema de muitas investigações¹⁸ que apontam para mudanças na pirâmide etária, pois a expectativa de vida aumentará e, conseqüentemente, elevará o número de idosos no Brasil e no mundo¹⁹.

Na visão de Lara & Canoas⁵, o Brasil passará, a partir de 2050, a ter mais pessoas com idade superior a 65 anos do que jovens e crianças. Esses autores estimam que, na segunda década do milênio, o Brasil terá mais de 31 milhões de pessoas com mais de 60 anos de idade, o que nos tornará a 6ª maior população de idosos.

Porém, sabe-se que os grupos dos indivíduos mais velhos estão perdendo sua participação na parcela da população ocupada, o que torna este quadro bastante preocupante. Em outras palavras, a população está

envelhecendo e encontra dificuldades de inserção no mercado de trabalho, com consequências socioeconômicas desfavoráveis para aqueles acima de 40 anos de idade.

Apesar do envelhecimento ter caráter individual, sabe-se que o trabalho exerce contribuição importante sobre o envelhecer por conta de suas condições de execução. Desta maneira, existem ocupações nas quais se podem envelhecer e em outras não.

Diante deste cenário fica patente a necessidade de se promover a saúde e manter a capacidade para o trabalho das pessoas; o que implica em conhecer não somente as condições de trabalho, mas também como os indivíduos as percebem e, sobretudo, conhecer como sua capacidade para o trabalho é afetada.

Sendo assim, nessa pesquisa estudou-se o trabalho dos agentes de limpeza terceirizados que prestam serviço em uma faculdade pública do interior do estado de São Paulo, a fim de analisar a percepção do sujeito sobre a sua atividade de trabalho e determinar seu índice de capacidade para o trabalho (ICT). Buscou-se entender se as condições de trabalho oferecidas permitiam que esta população pudesse envelhecer e ainda exercer seu trabalho de forma adequada e digna. Neste caso, a questão da terceirização, como consequência do processo de globalização, ganhou bastante relevância, bem como a discussão sobre envelhecimento e trabalho. Mereceu especial destaque a reflexão sobre trabalho e gênero, por conta deste tipo de atividade de serviço ser exercida predominantemente por mulheres.

Métodos

Para atingir os objetivos propostos, neste estudo de caráter qualitativo²⁰ foram utilizadas três ferramentas: a metodologia da Análise Coletiva do Trabalho (ACT); um Questionário elaborado para levantar dados Sócio-demográficos, de trabalho e de estilo de vida (QSD), e o Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT).

O levantamento de dados de registro dos terceiros e das suas condições de contrato foi obtido junto às chefias imediatas e à área de Recursos Humanos da faculdade. De posse desses dados e da aprovação do projeto de pesquisa junto ao comitê de ética da FCM/Unicamp (protocolo: 731/2011), deu-se início à pesquisa. Tanto os grupos de discussão quanto as entrevistas individuais foram realizados durante horário de trabalho, em uma sala reservada que garantia privacidade. Participaram desta pesquisa 22 agentes de limpeza terceirizados que trabalham no campus de uma faculdade pública do interior do estado de São Paulo.

A ACT é um método para abordar os sentimentos que o trabalho provoca e mobiliza, que se manifesta por um conjunto de saberes sobre as alegrias e dores do trabalho²¹. Pode-se dizer ainda que através dela existe a possibilidade de se captar a “experiência” de quem trabalha, como no sentido apontado por Souza-Lobo⁹, ou seja, como se dá a resposta mental e emocional de um indivíduo ou de um grupo social a muitos fatos inter-relacionados ou a muitas repetições destes mesmos eventos.

Para realizar a ACT criou-se um grupo de discussão onde os agentes de limpeza puderam se expressar no contexto de um coletivo de pares, durante três reuniões com duração de duas horas. As falas foram gravadas e transcritas, as categorias foram analisadas e interpretadas de acordo com sua frequência e grau de relevância no que concerne às questões objetivas e subjetivas do trabalho e do trabalhar.

Finalizada a etapa da ACT, foram agendadas as entrevistas individuais para aplicação do QSD e do ICT.

O QSD, construído para esta pesquisa, permitiu a elaboração do perfil do grupo de trabalhadores e assim compreender como suas características e estilo de vida podem contribuir ou afetar a capacidade para o trabalho e a saúde.

O ICT retrata a capacidade física e mental para o trabalho por meio da avaliação do(a) próprio(a) trabalhador(a) sobre sua capacidade. Esse questionário foi desenvolvido por um grupo de pesquisadores do instituto Finlandês de Saúde Ocupacional (FIOH – Finnish Institute of Occupational Health) com o objetivo de apoiar o trabalhador, na medida em que ajuda a diagnosticar quais trabalhadores necessitam de auxílio, facilitando assim identificar as ações de promoção da saúde que precisam ser implementadas para que eles possam manter sua capacidade para o trabalho. O referido instrumento já foi traduzido, validado em 2007 para a população brasileira²² e utilizado em diversas pesquisas¹⁹.

O ICT é composto por 60 questões que versam sobre aspectos pessoais, bem como demandas físicas e mentais que estão presentes no local de trabalho, juntamente com perguntas sobre o estado de saúde do trabalhador. O ICT é representado por um escore total que varia entre 7 e 49 pontos, que são agrupados em quatro categorias: capacidade para o trabalho ruim (de 7 a 27 pontos); capacidade para o trabalho moderada (de 28 a 36 pontos); capacidade para o trabalho boa (de 37 a 43 pontos); capacidade para o trabalho excelente (de 44 a 49 pontos). Alguns autores consideram que quando o ICT é menor ou igual a 36 há uma baixa capacidade para o trabalho, e quando é 37 ou maior a capacidade é satisfatória para o trabalho²³.

Cabe destacar que o ICT é um questionário autoaplicável, mas que nesta pesquisa, devido às características dos sujeitos, optou-se por fazer seu preenchimento junto com cada trabalhador(a) afim de garantir melhor compreensão.

Os dados referentes ao QSD e o ICT foram digitados no programa Excel e, posteriormente, foi feita análise estatística.

Resultados e discussão

Participaram deste estudo 22 agentes de limpeza que iniciaram a vida produtiva ainda na infância, entre 6 e 14 anos, caracterizados em sua maioria como mulheres (95,45%), casadas (63,64%). Em relação à composição familiar, apenas duas delas não têm filhos e as demais têm em média 2 filhos. As faixas etárias se apresentam da seguinte maneira: menores de 30 anos 22,73% (5); dos 30 a 39 anos 13,64% (3); entre 40 a 49 anos 27,27% (6), de 50 a 59 anos 31,82% (7) e uma delas acima de 60 anos. Quanto ao nível de escolaridade, 50% (11) não completaram o ensino fundamental, 27,3% (6) têm o ensino fundamental completo e 22,7% (5) têm ensino médio completo.

Em relação ao tempo de atuação no local de trabalho, a maioria delas tem menos de um ano 54,55% (12), 6 delas têm um ano (27,27%), 1 tem dois anos e 3 se mantém há três anos no trabalho. A instituição iniciou suas atividades há seis anos e não existem agentes de limpeza com mais de três anos de casa, este fato nos permite questionar as condições de trabalho oferecidas, tal como sugerido nas pesquisas que tratam da falta de estabilidade laboral dos trabalhadores terceirizados, ou ainda sobre o aumento do trabalho precarizado neste segmento^{1,2,5}.

Aspectos relacionados à capacidade de trabalho

Os resultados do ICT são apresentados na **Tabela 1**. A condição de vulnerabilidade²³ pode ser atribuída a seis agentes com ICT Baixo e Moderado, ou seja, que apresentaram ICT menor ou igual a 36 pontos (**Tabela 1**).

Tabela 1 Índice de Capacidade de Trabalho (ICT) de agentes de limpeza terceirizados, estado de São Paulo, Brasil (n=22)

ICT	Número de agentes	%
Baixo	1	4,54
Moderado	5	22,73
Bom	9	40,91
Ótimo	7	31,82

ICT – Índice de Capacidade para o Trabalho

Considerando o pouco tempo de trabalho, este ICT é preocupante, embora não se possa afirmar que a perda da capacidade para o trabalho tenha relação com somente este último emprego das agentes de limpeza. No entanto, cabe refletir sobre a capacidade prejudicada para o trabalho apresentada por 27, 27% das participantes, pois isto aponta para a necessidade de rever as condições de trabalho e propor melhorias a partir de atividades de promoção de saúde, conforme proposto por Tuomi et al.²² e Silva et al.¹⁵.

De acordo com Martinez et al.¹⁹, a manutenção da capacidade para o trabalho tem consequências positivas para a saúde, bem-estar e empregabilidade dos indivíduos que, por sua vez, trazem benefícios amplos para as organizações e para toda a sociedade, na medida em que pode influenciar a produtividade, a redução de absenteísmo e custos decorrentes das pensões por incapacidade e doenças.

Por outro lado, os resultados satisfatórios (Bom e Ótimo) para o ICT refletem de certa forma alguns bons hábitos/percepções de parte das entrevistadas, pois a maioria não fuma e algumas praticam atividade física regular. A maior parte delas consegue apreciar suas atividades diárias, se sente ativa e alerta, bem como está esperançosa para o futuro. Contudo, torna-se preocupante ver que 5 (22,73%) delas já sofreram afastamento por LER/DORT e que 18 (81,82%) relataram algum tipo de dor, isto pode estar associado ao tipo de atividade que desempenham e às condições de trabalho.

As análises acima merecem atenção, pois se sabe que um resultado Baixo para o ICT é fruto da soma de diversos fatores que não agem isoladamente. Por exemplo, embora seja baixa a proporção dos que fumam, todos os fumantes apresentaram Bom e Ótimo ICT, já os seis indivíduos que apresentaram Baixo e Moderado ICT fazem parte do grupo dos não fumantes. Ou seja, variáveis que potencializam o risco podem ser minimizadas por fatores que agem como proteção. E, neste sentido, Silva et al.¹⁵ apontam que fatores sociodemográficos, estilos de vida, processo de envelhecimento e exigências do trabalho podem afetar a capacidade do trabalho. Com isto, a manutenção desta capacidade envolve, por conseguinte, a saúde e as condições de trabalho adequadas.

As variáveis que mais se mostraram correlacionados com o ICT foram: idade, demandas existentes no trabalho, existência de queixa em relação à saúde, prática de atividade física e capacidade de trabalho no futuro. Foi possível observar que a idade média aumenta quando se tem piora na categoria do ICT, ou seja, na população estudada a vulnerabilidade aumenta de acordo com a média das idades (dados não apresentados).

No grupo das 16 agentes de limpeza que consideraram ambas as demandas (física e mental) em seu

trabalho, observou-se que 68,75% (11) apresentaram ICT nas categorias Bom e Ótimo e 31,25% (5) em Baixo e Moderado.

Interessante notar que nem todas as trabalhadoras relataram que suas atividades têm demanda mental, possivelmente por introjetarem a noção de que o trabalho de limpeza seja apenas demandante do ponto de vista físico, o que vai de encontro à desvalorização da sociedade tão discutida nos estudos a respeito do *care*.

O desgaste vivenciado na execução das atividades está diretamente relacionado com fatores como carga física e mental relacionados ao trabalho, ambiente, ferramentas, bem como às características e recursos dos trabalhadores. Neste sentido, o ICT tem sido considerado um fator chave para prolongar a vida produtiva no trabalho, pois os resultados de diversos estudos mostram que a diminuição da capacidade para o trabalho está relacionada com: alta demanda, falta de controle sobre o mesmo, um desequilíbrio entre o esforço e a recompensa, além de uma alta exigência do trabalho²⁴.

De 10 trabalhadoras que responderam positivamente para a existência de queixa, cinco apresentaram Moderado ICT. Das que não praticam atividade física regular, 30,77% (4) apresentaram Baixo e Moderado ICT e 69,23% (9) Bom e Ótimo ICT. Já para aquelas que praticam atividade física regular, 22,22% (2) apresentaram Moderado ICT e 77,77% (7) Bom e Ótimo ICT. Isso mostra que, apesar da atividade de trabalho demandar esforço físico, o fato de algumas delas realizarem atividade física regular pode ser indicativo de promoção da maior atividade de alerta conforme acima descrito, diminuindo assim as queixas.

Quanto à percepção sobre a realização de trabalho no futuro, aquelas que possuem maior incerteza da capacidade no futuro são as que mais se concentram nos ICT de maior vulnerabilidade. Já aquelas que acreditam que estarão aptas para a realização do trabalho no futuro, 92,31% (12) apresentam Bom e Ótimo ICT. Porém, 36,36% (8) têm relação de incerteza com o futuro, o que pode explicar o Baixo ICT de 6 delas apresentado anteriormente, colocando-as em situação de vulnerabilidade.

Aspectos relacionados à vivência no trabalho

A ACT permitiu conhecer sobre o conteúdo do trabalho e identificar as questões organizacionais, de modo que, ao final, obteve-se uma fotografia de como os trabalhadores veem e externalizam seu trabalho²⁵. A técnica possibilitou captar, por meio do discurso das agentes de limpeza, a percepção sobre o próprio trabalho, suas facilidades e dificuldades, bem como

as estratégias desenvolvidas para a realização das atividades. Cabe destacar que as estratégias operatórias são regulações desenvolvidas pelo sujeito e/ou coletivo de forma a tentar equilibrar as variabilidades e imprevisibilidades da situação de trabalho, assim como diminuir o custo da inadequação da prescrição no desempenho do trabalho²⁶. Esta regulação e coordenação, feitas pelo sujeito que trabalha, não estão em um vácuo. A atividade está situada em um determinado contexto material, social e histórico, que fornece recursos, mas que também define restrições que, por sua vez, têm um custo para as pessoas. Simultaneamente, este dado contexto é afetado pela experiência de vida do sujeito, e, portanto, é constantemente revisado e reinventado²⁷.

As agentes relataram que o número de pessoas para fazer as atividades de limpeza era insuficiente e que o volume de trabalho vinha aumentando significativamente. Constatou-se que a instituição faz o cálculo referente ao número necessário de agentes de limpeza por metro quadrado construído. Desta maneira, não se leva em consideração nem o tipo, nem as especificidades do local a ser limpo, mas tão somente a sua área.

Cabe destacar que o campus da universidade é novo e ainda está em obras, no entanto já possui 35 mil m² de área construída. Isto acrescenta demandas diferenciadas ao trabalho de limpeza, que se intensificam por conta do grande volume de pessoas que circulam diariamente na faculdade. São aproximadamente 2.366 alunos, 81 docentes, 45 técnico-administrativos e 83 pessoas contratadas para prestação de serviços.

As agentes se organizam, então, para fazer frente às demandas diferenciadas de limpeza das distintas áreas e buscam manter a qualidade, apesar de reconhecerem que estão em número inferior ao necessário. Mencionaram que cada área requer cuidados especiais, pois muitas das superfícies como piso, mobiliários e equipamentos demandam mais ou menos trabalho (dependendo do grau de sujeidade) e podem oferecer maior risco de dano ao patrimônio, como é o caso dos laboratórios com equipamentos sofisticados e caros. Além do que elas executam tarefas que não foram prescritas, muitas vezes constrangedoras, como desentupir vasos sanitários e para as quais não dispõem de instrumentos adequados.

As agentes contaram que trabalham em duplas, o que significa que, quando a parceira tem limitações provocadas por dores, a outra tem um sobretrabalho. Elas se queixaram de que, além do trabalho ser pesado, ele é dificultado porque faltam materiais e equipamentos de limpeza adequados e que a estrutura dos prédios não é ideal, na medida em que faltam torneiras, pias, tanques e varais em locais apropriados.

Argumentam que o trabalho é árduo, exercido em pé e que demanda esforços repetitivos e variados. Algumas atividades foram descritas como mais demandantes do ponto de vista físico, tais como movimentar materiais e equipamentos, deslocar-se por longos percursos, assim como para transportar pesados sacos de lixo.

Queixaram-se ainda da falta de ambiente adequado para refeições e descanso, pois o local onde elas se trocam e guardam os pertences é um banheiro adaptado, que não oferece condições adequadas para este fim. Afirmaram que precisam repor as energias no horário do almoço por conta do cansaço e de iniciarem as atividades muito cedo. Algumas delas precisam acordar às 4 horas da manhã e, durante a pausa, deitam no chão pelos corredores da faculdade, justamente pela falta de local adequado para descanso.

As agentes relataram sintomas como dores musculares, especialmente na coluna e nos membros inferiores. No entanto, para além das queixas de problemas que afetam a saúde, o que mais enfatizaram foi a falta de valorização e reconhecimento do trabalho de limpeza, por parte da chefia e dos alunos e docentes da instituição. Aqui cabe mencionar que a questão do reconhecimento do trabalho por parte da hierarquia ganha diferentes contornos, visto que as agentes estão submetidas a uma líder da empresa contratante, e à outra chefia da própria faculdade. Além do mais, por terem vínculo de trabalho terceirizado não podem usufruir de algumas facilidades e benefícios que somente são permitidos aos funcionários da faculdade como, por exemplo, o uso do restaurante universitário.

As agentes de limpeza demonstraram um grande ressentimento pelo não reconhecimento de seu trabalho, porque acreditam que ele impacta diretamente na qualidade do ensino e da pesquisa, mas que não é devidamente reconhecido, nem pelos usuários, nem pela instituição, assim como Sznelwar et al.¹⁶ observaram no trabalho das agentes de limpeza no contexto hospitalar.

Cabe aqui introduzir a noção advinda da psicodinâmica do trabalho referente à questão do julgamento de utilidade e de beleza, bem como do reconhecimento material e simbólico. Nesta perspectiva, entende-se que a retribuição material, geralmente na forma de salário e benefícios, seja importante, mas dá-se especial atenção ao reconhecimento simbólico, ou seja, a retribuição esperada pelos sujeitos na forma de gratidão pelo serviço prestado²⁸.

Quando se fala de utilidade tem-se como referência a contribuição do trabalhador para a organização na perspectiva econômica, social ou técnica. Por outro lado, o julgamento de beleza se relaciona com a questão da estética do trabalho e diz respeito à noção de trabalho bem feito, vinculado obviamente às regras de cada profissão. Sendo assim, o julgamento de beleza é

feito pelos pares e o julgamento de utilidade pode ser proferido pelos superiores hierárquicos, no sentido de aferir a utilidade do trabalho bem feito, mas também pelos clientes – docentes, alunos e funcionários – como é aqui o caso, por se tratar de um trabalho de prestação de serviços.

Para as agentes de limpeza, o ressentimento talvez seja amplificado por não se sentirem recompensadas nem na perspectiva material, na medida em que seus salários são mencionados como baixos e muitas vezes insuficientes para as necessidades básicas, nem na perspectiva simbólica, pois os usuários não as vêem e nem reconhecem apropriadamente suas atividades. Em outras palavras, seu sofrimento ganha uma dupla dimensão, o que pode ser ainda mais perigoso para a saúde, pois sabe-se que o sentimento de injustiça tem efeito nocivo sobre a saúde mental²⁸. A particularidade de ter dupla hierarquia, como já mencionado anteriormente, talvez torne ainda mais difusa a possibilidade de um julgamento de utilidade adequado, o que compromete ainda mais a construção de um estatuto no seio da organização. Além do que, o atendimento de suas demandas em relação às condições de trabalho é demorado ou ainda empurrado de uma chefia para a outra, ou seja, da faculdade para a empresa terceirizada e vice-versa.

Além da falta de reconhecimento, as agentes apontaram ainda o descaso dos usuários da faculdade, que demanda esforços adicionais para a limpeza onde predomina o uso inadequado das instalações. Ou seja, o comportamento inadequado dos usuários piora a condição de trabalho por conta do lixo espalhado pelo chão, das marcas de pés nas paredes e da imundice dos banheiros. No setor de serviços o cliente é coprodutor, diferente de outros segmentos onde o cliente apenas tem acesso ao produto já acabado. Sendo assim, sua participação é importante, mas não devidamente considerada neste caso.

Se visualizarmos o trabalho como central na sociedade moderna e que é por seu intermédio que se obtém meios de sobrevivência, reconhecimento social, bem como a construção da própria identidade e da saúde²⁹, cabe perguntar: o que acontece quando não se obtém tal reconhecimento? Nas palavras de Sznelwar et al.³⁰ (p.19): “O simples não reconhecimento do esforço feito pelos sujeitos para produzirem com qualidade, muitas vezes em situações adversas, já seria uma maneira insidiosa de reforçar o registro do sofrimento patogênico.” Problemas de saúde mental, como depressão, ansiedade e *burnout* já foram descritos em profissionais da limpeza³¹, assim como doenças respiratórias e dermatológicas³². O tipo de gestão e liderança aos quais estão geralmente expostos potencializa estes efeitos negativos sobre a saúde, especialmente o risco para problemas musculoesqueléticos³¹.

As agentes de limpeza descrevem que são notadas apenas pelo erro – ou seja, quando algo está em desacordo na limpeza – e não pelo julgamento de beleza ou de utilidade do trabalho realizado. Apontam igualmente que “quando tudo fica limpo ninguém reconhece, mas que quando tem qualquer falha recebemos críticas e somos ainda alvo de insultos e preconceitos”.

Trabalhar não significa meramente cumprir regras, mas constantemente reparar, adaptar, ajustar ou ainda inventar para fazer frente aos imprevistos, disfuncionamentos e incidentes que a confrontação com o real nos coloca nas situações de trabalho²⁸. É preciso, portanto, a mobilização da inteligência do sujeito que trabalha para fazer frente àquilo que jamais pode ser totalmente prescrito e previsto por antecedência (tarefa). Por conseguinte, é na atividade (trabalho real) que os sujeitos acrescentam, inventam ou cometem transgressões para atingir os resultados esperados. Neste zelo, no sentido de fazer com que tudo corra bem, reside o trabalho vivo, do qual nenhuma organização pode prescindir, mesmo aquelas mais tecnologicizadas. Ou seja, conforme afirma Antunes³³, não se pode eliminar totalmente o trabalho vivo no processo de produção. A questão é que as organizações, representadas pelos gestores, não admitem a total importância do conhecimento e engajamento dos trabalhadores, pois, ao fazer isto, necessitariam recompensá-los adequadamente. No caso do trabalho das agentes de limpeza, o descontentamento apontado anteriormente deriva do não reconhecimento da qualidade do trabalho bem feito tanto pelos gestores quanto pelos usuários.

Dessa forma, seu ressentimento se assemelha àquele descrito nos estudos empreendidos com trabalhadoras domésticas que evidenciaram o poder patogênico desta condição, na medida em que este tipo de trabalho se vincula à questão da servidão e da dominação¹⁰. Nestas pesquisas foram evidenciados três traços característicos que marcam a condição deste tipo de atividade. O primeiro seria o da “inexistência e da despersonalização”, visto que muitas vezes elas são obrigadas a vestir uniforme, seus nomes são esquecidos ou trocados e devem tratar os patrões com certa deferência. O segundo traço seria o isolamento, que pode tornar-se solidão existencial, na medida em que ocorre alienação pela impossibilidade de se identificar com o outro. E, por fim, o terceiro traço seria o do ressentimento permanente, que muitas vezes alimenta um ódio do empregado em relação ao patrão, nem sempre consciente.

As agentes de limpeza apontaram algumas orientações recebidas da chefia imediata como, por exemplo: não olhar no olho dos alunos e professores, não usar o banheiro dos docentes, baixar a cabeça quando alguém se interpõe em seu trabalho e não contestar quando questionadas sobre o serviço, entre outras.

No entanto, as agentes de limpeza demonstraram zelo pelo próprio trabalho e grande preocupação em relação à sua qualidade³⁰, para que os alunos possam estudar melhor, pois de alguma forma elas se sentem parte do processo de formação dos estudantes. De acordo com Molinier¹⁰, na medida em que a organização prescrita do trabalho nunca é infalível, persistem situações não antecipadas, que exigem o “zelo” dos trabalhadores, ou seja, improvisação e invenção de novos procedimentos e soluções para atingir os objetivos da produção. Igualmente envolvem questões emocionais que, a despeito das condições de trabalho, movem o trabalhador no sentido do zelo, por conta do papel que seu trabalho possa representar na vida dos outros. Hirata e Guimarães⁷ relataram a surpresa que outras cientistas sociais tiveram ao ouvir trabalhadoras do *care* sobre seu envolvimento no trabalho, mesmo quando exercido em condições desfavoráveis e sem reconhecimento social, quando elas ainda conseguem atribuir um sentido às suas ações.

Certas atividades são ainda mais “invisíveis” que outras, por não apresentarem resultados objetivos, por não produzir objetos, ou seja, sua eficiência, na maioria das vezes, depende justamente de sua invisibilidade. Frequentemente, o beneficiário não sabe o quanto custou àquele que executou o serviço. Neste sentido, as agentes de limpeza se aproximam muito do trabalho de cuidar, que tem suas raízes na família e, conseqüentemente, carrega daí a questão da invisibilidade. Desta forma, a maior parte do trabalho de cuidar se encontra no que Soares³⁴ chama de “proletariado emocional”, por comportar baixo poder decisório e pouco prestígio social.

Ao mesmo tempo, falar da invisibilidade social presente nestes tipos de trabalho, nos permite pensar sua vulnerabilidade³⁵ 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. Dito de outra forma, este trabalho tido como “desqualificado”, ou ainda “simples”, decorre de uma distinção ilusória entre tipos de trabalho, qual seja trabalho superior em oposição ao trabalho simples, ou ainda qualificado e não qualificado. Esta distinção, mesmo que falsa, ainda persiste por conta das precárias condições de certas camadas da classe trabalhadora, que as impede de reivindicar e obter o valor de sua força de trabalho. Entretanto, Seligmann-Silva afirma que “mesmo para quem nunca exerceu um trabalho socialmente considerado como qualificado, a questão da necessidade de reconhecimento é fundamental em termos psicossociais e no que diz respeito ao âmbito dos processos saúde/doença”³⁶ (p. 117).

Em síntese, esta categoria está exposta a muitos e variados fatores de riscos psicossociais que podem afetar sua saúde e bem-estar, especialmente aqueles vinculados ao estresse relacionado ao trabalho e ao assédio moral. No entanto, a maioria dos estudos sobre agentes de limpeza têm como foco os aspectos ergonômicos e os riscos químicos e apenas uma pequena parcela se refere aos riscos psicossociais³¹.

Acrescenta-se às questões acima colocadas o fato das agentes serem terceirizadas e não se considerarem na mesma condição dos demais trabalhadores da faculdade. Para Araújo et al.³⁷, a utilização deste tipo de contratação conduz, necessariamente, ao agravamento das condições de trabalho. 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 sindicais¹.

Considerações finais

A abordagem aqui utilizada permitiu conhecer como as agentes de limpeza sentem e ressentem o próprio trabalho, quais eram suas dificuldades e estratégias, bem como suas capacidades e perspectivas para realização da mesma atividade no futuro. Foi possível, ainda, compreender como o ambiente, o contexto e a organização do trabalho afetam as agentes de limpeza e, assim, melhor discutir a capacidade para o trabalho na medida em que os riscos psicossociais ganharam maior relevância.

Contribuições de autoria

Gemma SFB e Fuentes-Rojas M participaram da pesquisa, desde o projeto até a execução e elaboração do artigo completo. Soares MJB participou da análise dos dados, discussão dos resultados e elaboração das conclusões finais.

Referências

1. Antunes R, Praun L. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. *Serv Soc Soc*. 2015(123):407-27.
2. Jorge HR. Terceirizar, flexibilizar, precarizar: um estudo crítico sobre a terceirização do trabalho [dissertação]. Campinas: Universidade Estadual de Campinas; 2011.
3. Guimarães NA, Hirata H. Controvérsias desafiadoras. In: Dossiê – Trabalho e Gênero: controvérsias. *Tempo Soc*. 2014;26(1).
4. Antunes R, Druck G. A terceirização como regra? *Rev TST*. 2013;79(4):214-31.
5. Lara R, Canoas JW. Trabalho, envelhecimento e desemprego. In: Antunes R, Silva MAM (Org.). *O avesso do Trabalho*. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular; 2010.
6. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios. PNAD 2011. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística; 2012.

Apareceram ainda questões relacionadas às particularidades da terceirização e do trabalho considerado feminino, como condições precárias, baixo salário e menor estabilidade, além do exercício da jornada dupla. Para além das demandas físicas de trabalho, as queixas das agentes de limpeza se concentram nos riscos psicossociais, especialmente relacionados ao estresse e ao assédio moral.

Fica evidente a necessidade de intervir nas condições de trabalho, considerando sua grande variabilidade, a fim de que se tornem compatíveis com a diversidade dos indivíduos e permitam a manutenção da capacidade de trabalho ao longo da vida e das condições para viver bem. O trabalho terceirizado traz determinantes específicos para esta atividade e precisa ser repensado, na medida em que pode engendrar condições precárias, pois o vínculo empregatício é fragilizado. Se não forem adotadas medidas neste ambiente de trabalho, as mulheres que já se encontram com capacidade baixa e moderada poderão sofrer maior comprometimento em poucos anos.

Desenvolver atividades numa instituição que visa à produção relevante de conhecimento científico e a formação de profissionais de qualidade, pautada em valores éticos e humanísticos, obriga de alguma forma a oferecer melhores condições de trabalho para aqueles que prestam seus serviços e contribuem para o cumprimento desta missão.

É preciso que a instituição protagonize ações com o objetivo de diminuir os riscos e os resultados negativos do trabalho, bem como promover seu devido reconhecimento. Afinal, parece indiscutível a necessidade do trabalho das agentes de limpeza para a concretização das metas de ensino, pesquisa e extensão da universidade.

7. Hirata H, Guimarães NA. Cuidado e cuidadoras: as várias faces do trabalho do Care. São Paulo: Atlas; 2012.
8. Chillida MSP, Cocco MIM. Saúde do trabalhador & terceirização: perfil de trabalhadores de serviço de limpeza hospitalar. *Rev Latino-Am Enfermagem* 2004;12(2):271-276. [Acesso em 30 maio 2015]. Disponível em: <http://bit.ly/21YLZoG>
9. Souza-Lobo E. Classe operária tem dois sexos: trabalho, dominação e resistência. 2. ed. São Paulo: Fundação Perseu Abramo; 2011.
10. Molinier P. O trabalho e a psique: uma introdução à psicodinâmica do trabalho. Brasília: Paralelo 15; 2013.
11. Zock JP. World at work: cleaners. *Occup Environ Med*. 2005;62:581-4.
12. Andrade CB, Monteiro MI. Envelhecimento e capacidade para o trabalho dos trabalhadores de higiene e limpeza hospitalar. *Rev Esc Enferm USP* 2007;41(2):237-44. [Acessado em 15 jun 2015]. Disponível em: <http://bit.ly/2m0Nv81>
13. Gonzales BBA, Carvalho MDB. Saúde mental de trabalhadoras do serviço de limpeza de um hospital universitário. *Acta Sci, Health Sci*. 2003; 25(1):55-62.
14. Martarello NA, Benatti MCC. Qualidade de vida e sintomas osteomusculares em trabalhadores de higiene e limpeza hospitalar. *Rev Esc Enferm USP* 2009; 43(2):422-8. [Acessado em 31 maio 2015]. Disponível em: <http://bit.ly/2mj6CNc>
15. Silva LG, Haddad MCL, Domansky RC, Vituri DW. Capacidade para o trabalho entre trabalhadores de higiene e limpeza de um hospital universitário público. *Rev Eletr Enf*. 2010;12(1):158-63. [Acessado em 25 maio 2011]. Disponível em: <http://bit.ly/2mCoH95>
16. Sznelwar LI, Lancman S, Wu MJ, Alvarinho E, Santos M. Análise do trabalho e serviço de limpeza hospitalar: contribuições da ergonomia e da psicodinâmica do trabalho. *Prod*. 2004;14(3):45-57. [Acessado em 30 maio 2011]. Disponível em: <http://bit.ly/2lZddeB>
17. Silva AA, Marqueze EC, Rotenberg L, Fischer FM, Moreno CRC. Shift workers in electrical systems control rooms: job satisfaction and work ability. *Sleep Sci*. 2012;5(2):49-55.
18. Furunes T, Mykletun R J, Solem P E, de Lange A H, Syse A, Schaufeli WB, Ilmarinen J. Late Career Decision-Making: A Qualitative Panel Study. *Work Aging Retire*. 2015;1(3):284-95.
19. Martinez MC, Latorre MRDO, Fischer FM. A cohort study of psychosocial work stressors on work ability among Brazilian hospital workers. *Am J Ind Med*. 2015;58(7):795-806.
20. Lewis S. Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches. *Health Promot Pract*. 2015;16(4):473-5.
21. Ferreira LL. Análise Coletiva do Trabalho. In: Vezzà FMG (Org.). Análise Coletiva do Trabalho: escritos escolhidos. Belo Horizonte: Fabrefactum; 2015.
22. Tuomi K, Ilmarinen J, Jankola A, Katajarinne L, Tulkki A. Índice de Capacidade para o Trabalho. São Carlos: EduFSCar; 2005.
23. Mazloumi A, Rostamabadi A, Saraji GN, Foroushani AR. Work Ability Index (WAI) and its association with psychosocial factors in one of the petrochemical industries in Iran. *J Occup Health*. 2012;54(2):112-8.
24. Rongen A, Robroek SJW, Van der Heijden BIJM, Schouteten R, Hasselhorn, HM, Burdorf A. Influence of work-related characteristics and work ability on changing employer or leaving the profession among nursing staff. *J Nurs Manag*. 2014;22(8):1065-75.
25. Gonzaga MC, Tencarte APR, Donatelli S, Adissi PJ, Santos EI. Análise coletiva do trabalho executado no cultivo do abacaxi no município de Guaraçai, São Paulo. São Paulo: Fundacentro; 2014.
26. Trierweiler AC, Azevedo BM, Pereira VLDV, Cruz RM, Gontijo LA, Santos JRLF. A estratégia operatória utilizada pelos trabalhadores e o hiato existente entre o trabalho prescrito e o trabalho real. *Rev Gest Ind*. 2008;4(1):101-15.
27. Béguin P. De l'organisation à la prescription: plasticité, apprentissage et expérience. In: Clot Y, Lhuillier D. *Agir en clinique du travail*. Toulouse: Érès; 2010.
28. Dejours C. A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho. *Rev Port Psicanálise*. 2013;33(2):9-28.
29. Dejours C. Trabalho vivo: trabalho e emancipação (2). São Paulo: Paralelo 15; 2012.
30. Sznelwar LI, Uchida S, Lancman S. A subjetividade no trabalho em questão. *Tempo Soc*. 2011;23(1):11-30.
31. Gamperiene M, Nygard JF, Sandager I, Waersted M, Bruusgaard D. The impact of psychosocial and organizational working conditions on the mental health of female cleaning personnel in Norway. *J Occup Med Toxicol*. 2006;1:24. [Acessado em 19 set 2015]. Disponível em: <http://www.occup-med.com/content/1/1/24>
32. Charles LE, Loomis D, Demissie Z. Occupational hazards experienced by cleaning workers and janitors: a review of the epidemiologic literature. *Work*. 2009;34(1):105-16.
33. Antunes R. O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo; 2005.
34. Soares A. As emoções do care. In: Hirata H, Guimarães NA. Cuidado e Cuidadoras: as várias faces do trabalho do care. São Paulo: Atlas; 2012.
35. Pinto RMF, Micheletti FAB, Bernardes LM. Condição feminina de mulheres chefes de família em situação de vulnerabilidade social. *Serv Soc So*. 2011;105:167-79.
36. Seligmann-Silva E. Desgaste mental no trabalho dominado. Rio de Janeiro: Editora UFRJ; Cortez; 1994.
37. Araújo AP, Jesus MSB, Aquino MC, Longhi M. Condições de trabalho do pessoal de um serviço terceirizado de limpeza hospitalar no ano de 2007. *Saúde Col*. 2009;6(34):244-8.