



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**CAMPUS – I**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

**CELIANA PEREIRA DE SOUZA**

***“TEM QUE TER CORAGEM E PEITO PRA ENFRENTAR”*: O PROCESSO DE  
TRABALHO – SAÚDE – DOENÇA PARA TRABALHADORAS DE ASSEIO E  
LIMPEZA**

**CAMPINA GRANDE – PB**

**2014**

**CELIANA PEREIRA DE SOUZA**

***“TEM QUE TER CORAGEM E PEITO PRA ENFRENTAR”*: O PROCESSO DE  
TRABALHO – SAÚDE – DOENÇA PARA TRABALHADORAS DE ASSEIO E  
LIMPEZA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de graduação em Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Psicóloga e Licenciada em Psicologia.

Orientadora: Profa. Dra. Thaís Augusta Cunha de Oliveira Máximo.

**CAMPINA GRANDE – PB**

**2014**

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

S729t Souza, Celiana Pereira de.

"Tem que ter coragem e peito pra enfrentar" [manuscrito] : o processo de trabalho – saúde – doença para trabalhadoras de asseio e limpeza / Celiana Pereira de Souza. - 2014.

30 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2014.

"Orientação: Profa. Dra. Thaís Augusta Cunha de Oliveira Máximo, Departamento de Psicologia".

1. Risco ocupacional. 2. Psicodinâmica do trabalho. 3. Auxiliar de serviços gerais. I. Título.

21. ed. CDD 158.7

CELIANA PEREIRA DE SOUZA

**"TEM QUE TER CORAGEM E PEITO PRA ENFRENTAR": O PROCESSO DE  
TRABALHO – SAÚDE – DOENÇA PARA TRABALHADORAS DE ASSEIO E  
LIMPEZA**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao curso de graduação em  
Psicologia da Universidade Estadual da  
Paraíba, em cumprimento à exigência  
para obtenção do grau de Psicóloga e  
Licenciada em Psicologia.

Aprovada em: 25/11/2014.

BANCA EXAMINADORA

Thaís Aug. de Oliveira Máximo

Profa. Dra. Thaís Augusta Cunha de Oliveira Máximo – UFPB

Orientadora

Francinaldo do Monte Pinto

Prof. Dr. Francinaldo do Monte Pinto - UEPB

Examinador

Nelson Aleixo da Silva Júnior

Prof. Ms. Nelson Aleixo da Silva Júnior - UEPB

Examinador

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pois sei que eu nada seria sem a fé que tenho nele.

À universidade Estadual da Paraíba, seu corpo docente, e funcionários, pelo ambiente criativo e enriquecedor.

À minha orientadora Dr<sup>a</sup> Thais Augusta Cunha de Oliveira Máximo, que com sua inteligência invulgar, sempre foi fonte de inspiração para mim, e por sua presteza, paciência, apoio e orientação que me conduziram ao fechamento deste ciclo.

A todos os professores que passaram pela minha vida e fizeram parte diretamente da minha trajetória acadêmica, pelos ensinamentos que me instigaram e fomentaram minhas reflexões, especialmente Nelson Júnior e Francinaldo Pinto.

A todas as auxiliares de serviços gerais, pela disponibilidade, prontidão e aceitação, vocês foram essências para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos amigos, em especial à Natana Andrade, que não foi só uma companheira de curso, mas uma amiga que me deu força, sanou dúvidas, me ancorou sempre que precisei.

À minha família, mãe, irmãos, irmãs, sobrinhos e em especial ao meu pai Agamenon Abdon (*in memória*).

À vida, o meu muito obrigado.

## **“TEM QUE TER CORAGEM E PEITO PRA ENFRENTAR”: O PROCESSO DE TRABALHO – SAÚDE – DOENÇA PARA TRABALHADORAS DE ASSEIO E LIMPEZA**

**SOUZA, Celiana Pereira de <sup>1</sup>**

### **RESUMO**

O presente artigo tem por objetivo analisar o processo de trabalho – saúde – doença para trabalhadoras de serviços gerais de uma universidade pública com contrato terceirizado. Para tanto, utilizou-se como referencial teórico a Psicodinâmica do trabalho. Participaram deste estudo 10 trabalhadoras. Como instrumento de pesquisa optou-se pela entrevista semi-estruturada, que foi analisada por meio da análise de conteúdo temática na perspectiva de Lavige e Dione. Como resultados observou-se que a atividade de trabalho dessas profissionais é desenvolvida em condições precárias, insalubres. Além disso, as trabalhadoras estão em constante exposição aos mais variados tipos de riscos físicos e psicológicos, além disso, essas trabalhadoras enfrentam o acúmulo de trabalho nas primeiras horas do dia, a desvalorização e falta de reconhecimento de seu trabalho. Verificou-se ainda, o descontentamento e a insatisfação com o trabalho, posturas inadequadas, manipulação contínua de produtos químicos. A maioria começou a trabalhar precocemente e relatou que está nesta profissão devido à baixa escolaridade e falta de oportunidades para outros trabalhos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atividade; processo trabalho-saúde-doença; auxiliares de serviços gerais.

### **1. INTRODUÇÃO**

Este artigo tem como objetivo analisar o processo trabalho – saúde – doença para as auxiliares de serviços gerais de uma universidade pública, com contrato terceirizado. O estudo aqui apresentado emergiu partindo da necessidade de se realizar uma análise mais acurada em torno dessa categoria profissional, que é pouco valorizada e reconhecida socialmente, chegando até mesmo a uma situação de invisibilidade dos trabalhadores e do seu trabalho.

Desse modo, buscamos trazer o enfoque da saúde do trabalhador neste cenário, enfatizando as relações que se estabelecem entre sujeito e trabalho e as implicações que podem advir para a saúde e subjetividade dos mesmos. Além de tudo, esta atividade aparece quase sempre vinculada à terceirização e a precarização do trabalho, aspectos estes que resultam em

---

<sup>1</sup>Graduanda em Psicologia pela Universidade Estadual da Paraíba.

um cenário ainda mais complexo e multifacetado para essa categoria de trabalhadores (CHILLIDA; COCCO, 2004).

O trabalho de limpeza carrega consigo um caráter exigente e intensivo. Por ser um trabalho manual é considerado excessivamente árduo, enfadonho e repetitivo. Além disso, os trabalhadores da categoria de limpeza executam muitas tarefas em um curto espaço de tempo, portanto trata-se de um trabalho pouco mecanizado, que combina esforços musculares dinâmicos (COSTA, 2008; ROCHA, 2000 apud WOODS E BUCKLE, 2000).

Chillida e Cocco (2004), em uma pesquisa com auxiliares de serviços gerais de um hospital universitário, destacam os produtos utilizados para limpeza do piso e equipamentos, o trabalho repetitivo (possibilidade de desenvolver lesão por esforço repetitivo -LER), probabilidade de acidentes com instrumentos perfuro cortantes dentre outros muitos, como principais riscos que essa atividade oferece aos trabalhadores(as) de limpeza. As autoras apontam para a necessidade de que novos estudos sejam realizados com esses trabalhadores, no sentido de dar visibilidade às situações de trabalho, de saúde e de vida, haja vista o aumento da parcela de trabalhadores submetidos às condições adversas, desfavoráveis à saúde.

As circunstâncias em que se encontram as trabalhadoras de serviços gerais no mercado de trabalho revelam a sua condição de profissionais destituídas de qualificação formal. Nesse cenário, caracteriza-se a submissão à disciplina e à lógica das relações capitalistas de mercado, acrescidas da condição de serem mulheres, resultado da concepção social de submissão à dominação masculina, e associação do trabalho de limpeza a um papel fundamentalmente feminino. (CHILLIDA;COCCO, 2004).

Para abordar essas questões acima mencionadas e atender ao objetivo do estudo, este artigo está estruturado de modo a se fazer em primeiro lugar uma discussão sobre o trabalho na limpeza; posteriormente, será abordada a teoria que dará suporte, ou seja, a Psicodinâmica do trabalho, que alicerçou o desenvolvimento desta pesquisa. Foram realizadas entrevistas com 10 auxiliares de serviços gerais, a partir de um roteiro de entrevista semi-estruturado e cujas análises foram feitas de modo a estabelecer a vinculação das falas destas trabalhadoras com o embasamento teórico apresentado, de maneira a evidenciar as peculiaridades inerentes ao processo trabalho- saúde- adoecimento dentro da categoria de trabalho de limpeza terceirizada.

## **2. O trabalho em serviços de limpeza**

A incessante renovação tecnológica, política, social, econômica e cultural tem sido responsável por grandes mudanças no setor de serviços, o que vem refletindo e acarretando diversas transformações na organização do trabalho. Neste contexto situa-se a reestruturação

produtiva e a terceirização que começaram a ganhar mais espaço no final da década de 1970 ao redefinir as estratégias do capital no que concerne às relações de trabalho. A partir dessa reestruturação do mundo do trabalho, a Psicologia do Trabalho foi sendo convocada a dar conta de novas demandas relativas à saúde do trabalhador que se apresentavam. A partir desse contexto, para que se tenha uma compreensão do trabalho e de suas implicações, é necessário apreender as profundas transformações estruturais que o mundo sofre em decorrência tanto da terceirização de serviços quanto da reestruturação produtiva (CHILLIDA; COCCO, 2004).

As atividades de limpeza entram nesse panorama de flexibilização das relações de trabalho, tendo em vista que seus vínculos quase sempre são terceirizados. Dessa maneira, por ser uma relação contratual instável, o vínculo entre empregador e empregado é muito frágil e o trabalhador tem seu direito de reivindicação cerceado. Além disso, as atividades no ramo da terceirização se apresentam em condições precárias, quanto à qualificação e condições de trabalho relativas à remuneração, ao ambiente físico e ao clima psicológico e ao que tudo indica, essas parecem ser condições adversas à saúde do trabalhador.

A Consultoria Coopers & Librand realizou um estudo com 127 empresas, em que identificou que 76% das empresas pesquisadas haviam terceirizado alguma atividade, sendo que dentro desse percentual a atividade de limpeza foi a recordista com 93,3% (CAVALCANTE JÚNIOR, 1997). Em meio a esse cenário, destaca-se o contingente da mão de obra feminina como o principal alvo da terceirização no serviço de limpeza.

Carloto (2003) ao discorrer sobre o trabalho formal, sobretudo no campo do chamado trabalho produtivo das empresas ligadas à produção de bens materiais, e também nas empresas prestadoras de serviço, mostra que a atividade de faxina e limpeza é a mais desqualificada e mal paga. Enfim, a mais precarizada, onde os trabalhadores estão submetidos a condições insalubres e deletérias. É, também, a mais relacionada ao trabalho doméstico, o que significa dizer que as atribuições femininas sobrepõem este setor, aliado ao fato de serem trabalhadoras oriundas de classes econômicas menos favorecidas as que mais atuam nestas ocupações. Esse fato evidencia e fortalece a divisão por sexo do mercado de trabalho, sendo as mulheres o alvo principal dos trabalhos mais precários, com baixos salários e sem condições de progressão profissional (CHILLIDA; COCCO, 2004; CARLOTO, 2003).

O trabalho de limpeza é considerado como dinâmico e pesado, por requerer uma grande demanda física. Para realizar suas tarefas os trabalhadores lançam mão da utilização de utensílios manuais, como baldes, vassouras, rodos e panos, o que exige movimentos repetitivos, e também valem-se de força e posturas desfavoráveis. Diante dessa realidade, os trabalhadores



de limpeza apresentam um alto risco para desenvolver problemas de saúde (LOUHEVAARA, 2000).

### **3. A Psicodinâmica do trabalho e o processo trabalho-saúde-doença.**

Para atender ao objetivo deste estudo, buscou-se um alicerce teórico que desse suporte à análise do processo trabalho – saúde – doença das trabalhadoras participantes da pesquisa. A Psicodinâmica do trabalho foi escolhida tendo em vista que a mesma traz essa relação entre sujeito e trabalho como sendo desencadeadora de sofrimento e prazer. (DEJOURS, 2012).

O foco de interesse da psicodinâmica do trabalho vai em direção à compreensão dos recursos e estratégias dos quais os trabalhadores se valem para apoiar um equilíbrio possível, melhor dizendo, vai em direção ao entendimento do que colabora na preservação de si, que impede e defende do adoecimento (DEJOURS, 2012). Suas ferramentas permitem o entendimento de atividades em que o trabalhador além de subordinado às diversas condições insalubres e deletérias de trabalho dentro da organização, convive ainda com diversos fatores que atuam e repercutem diretamente em suas vidas. Fatores como rigidez e pressão da organização, regras, carga de trabalho, falta de liberdade e reconhecimento da atividade que desempenha, dentre muitos outros estão presentes no trabalho e exercem uma ligação direta no processo saúde-doença do trabalhador.

À luz da psicodinâmica é possível compreender o trabalho como possível elemento constituinte do processo de adoecimento, o que mostra estritamente sua vinculação com a psicopatologia, mas esse mesmo trabalho também é visto como fonte de prazer que desempenha papel fundamental no processo saúde do trabalhador. A consonância entre aquilo que, pode fazer com que o trabalhador adoença e os mecanismos dispostos pelos mesmos para evitar o adoecimento, caracteriza-se, por assim dizer, aquilo que Dejours denomina de normalidade enigmática (DEJOURS, 2011).

Dejours (2004b) aponta para a essência de suas pesquisas: o estudo e a compreensão da Normalidade. Contudo, ao falar em normalidade, ele admite que ela nem sempre está relacionada à felicidade, e que não se refere à simples ausência de doença, mas a uma Normalidade Enigmática ou Sofrida, pautada na luta constante entre o Ser Humano (com a elaboração de estratégias defensivas na tentativa de resistir ao sofrimento) e o Trabalho (com suas condições deletérias à saúde física e mental); resultando em um estado entre as doenças mentais descompensadas e a ‘boa saúde’ (NASSIF, 2005; DEJOURS 1994b).

Dejours (1993) propunha uma análise que se afastava sensivelmente do modelo psicopatológico causal, afirmando que os homens não eram passivos diante ante os

constrangimentos organizacionais. “Sofriam, certamente, mas sua liberdade podia ser exercida na construção de estratégias defensivas” (p. 50).

Quando submetidos a uma organização de trabalho bastante rígida, os desejos do trabalhador e da organização se tornam inconciliáveis, de maneira que origina um embate. Dessa situação conflitante aparecem as frustrações, insatisfações, decepções, desapontamentos manifestos ou não sob a forma de sofrimento. Diante dessa conjuntura o que faz o trabalhador para não adoecer? Quando o trabalhador entende que é incapaz de mudar o curso do seu trabalho, ou não encontra significado no que faz, ele busca os mecanismos de defesa ou as estratégias defensivas que têm como principal finalidade ocultar o sofrimento existente, o que explica o fato de os trabalhadores apresentarem características de normalidade ilusória mesmo estando estes vivenciando um processo de sofrimento psíquico (DEJOURS, 2011)

De acordo Dejours, Abdoucheli e Jayet, (2011) o sofrimento é visto por dois ângulos diferentes, existe o sofrimento criativo e o sofrimento patogênico. Este último acontece quando o trabalhador lança mão de todas as maneiras de aliviar uma situação incômoda de trabalho, quando ele utiliza todos os meios possíveis para contornar o que lhe causa sofrimento, quando o trabalhador esgota todos os seus recursos defensivos e isso não muda a situação causadora de sofrimento, não sobra nada além das pressões, da rigidez, da sensação de impotência que arrastam de maneira brutal o trabalhador para um desajustamento e para a enfermidade.

Quando foram todos os recursos defensivos, o sofrimento residual, não compensado, continua seu trabalho de solapar e começa a destruir o aparelho mental e o equilíbrio psíquico do sujeito, empurrando lentamente ou brutalmente para uma descompensação (mental ou psicossomática) e para a doença. Fala se então de sofrimento patogênico (DEJOURS; ABDOUCHELI e JAYET, 2011, p. 136).

O sofrimento do trabalho surge quando existe um confronto entre os desejos da organização do trabalho e do trabalhador. E se intensifica à medida que esta organização do trabalho não permite a subversão do trabalho prescrito em um trabalho no qual o trabalhador utilize sua inteligência e criatividade, ou seja, o real do trabalho. O sofrimento e as defesas são importantes para a saúde do trabalhador. De um lado as defesas permitem a convivência com o sofrimento e de outro possibilitam a alienação quando essas defesas se transformam em ideologia defensiva. As defesas têm como fonte a mobilização subjetiva, aonde o trabalhador lança mão de sua subjetividade, da inteligência prática e do coletivo de trabalho para transformar as situações causadoras de sofrimento.

Uma forma de diminuir o sofrimento é pela via da inteligência operária, nomeada por Dejours, Abdoucheli e Jayet, (2011) de inteligência astuciosa. Sua origem localiza-se no íntimo do próprio trabalhador, mais precisamente nas suas percepções e intuições sensíveis. Para que

a inteligência astuciosa venha à tona o trabalhador precisa constantemente romper as leis, preceitos e regras instituídos pela organização de trabalho e instaurados pela cultura. Por essa razão, esse tipo de inteligência assume caráter essencialmente transgressivo, pois é preciso que haja incursões das normas para que ela exista. É produto do sofrimento, e contribui para diminuição do mesmo quando possibilita o trabalhador burlar a organização rígida do trabalho, o que permite a capacidade de criação do trabalhador e possibilita a diminuição do seu sofrimento originando o prazer.

Nesse sentido, não há saúde sem que se compreenda o que acontece com o sujeito como um todo, e só se pode obter tal compreensão se existir um diálogo com aquele que vive a experiência do seu corpo, da sua dor, do seu trabalho (BRITO, NEVES E ATHAYDE, 2003). Para Dejours (1986) a saúde não pode ser vista a partir de uma dimensão estática, ela é um objetivo a ser atingido, uma busca constante, visto que o organismo está em perpétuo movimento e não há nada de fixo ou de estável.

Adotamos também a concepção de saúde e normalidade proposta por Canguilhem, que afirma que a conquista da normalidade envolve a atividade humana permanente e uma luta orientada pelo ideal de saúde que cada sujeito constrói a partir de suas vivências e do seu lugar sócio-histórico. Por isso, não existiriam as designações normal e patológico, nem uma única concepção de normalidade. Poderíamos falar em distintas normalidades, apreendendo na concepção de saúde as mais diversas formas de interação do indivíduo com os acontecimentos da vida, dentre eles, o trabalho.

Diante da evolução nas concepções de saúde, observa-se que não faz mais sentido falar em trabalho e adoecimento, mas sim em processo trabalho – saúde – doença, tomando-se o ponto de partida de que essa relação, apesar de possuir elementos comuns para um grupo de trabalhadores, ela também se constitui única e singular, na medida em que descobre-se que certas organizações podem ser perigosas para o equilíbrio psíquico tendo em vista a pressão no contexto laboral. Contudo, apesar disso, o trabalho também pode ser visto como estruturante. Isso significa que nenhuma modificação nas condições ou Organização de Trabalho produz efeitos previsíveis ou calculáveis a todo um conjunto de trabalhadores, visto que tais transformações sempre serão postas em conexão com as vivências e valores de cada trabalhador.

## **4. MÉTODO**

### **4.1 Participantes:**

Participaram desse estudo dez trabalhadoras que ocupavam o cargo de auxiliar de serviços gerais em uma Universidade Pública, com contrato terceirizado, na cidade de Campina

Grande-PB. A condição de participar da pesquisa foi determinada pelo interesse de cada profissional, que de forma voluntária, registrou assinatura de um termo de consentimento livre e esclarecido, resguardando assim suas identidades. Ressaltamos que a participação na pesquisa levou em consideração os aspectos éticos relativos a pesquisas envolvendo seres humanos conforme as disposições contidas na resolução de nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde – CNS.

#### **4.2 Instrumentos de coleta de dados**

Para realização do estudo, optou-se por dois instrumentos: um questionário sociodemográfico e uma entrevista semi-estruturada. O questionário sociodemográfico nos permitiu o acesso a informações individuais (pessoais) e profissionais tais como: idade, sexo, situação conjugal, cidade onde reside, formação profissional, tempo de serviço, carga horária executada na função de auxiliar de serviços gerais, salários e consumo de substâncias psicoativas: álcool, tabaco e outras drogas lícitas e ilícitas

O roteiro de entrevista foi construído a partir das abordagens que deram embasamento teórico a esta pesquisa, e contemplou temáticas intrínsecas à vida do trabalhador, tais como: histórico profissional, atividade de trabalho, organização de trabalho, processo saúde- doença, variabilidade, riscos à saúde, tarefa e atividade, reconhecimento social da atividade, implicações psíquicas e sociais para a vida das trabalhadoras auxiliares de serviços gerais. A preferência pela entrevista semi-estruturada se deu pela sua flexibilidade, pois esta possibilita uma relação minuciosa entre os atores da pesquisa (entrevistador e entrevistado) e, conseqüentemente, uma exploração mais aprofundada dos saberes e crenças do entrevistado. Como bem colocam Guèrin *et al.* (2010), as respostas permitem a formulação de perguntas não pensadas antes o que propicia o aprofundamento de uma dada temática.

#### **4.3 Procedimentos de coleta de Dados**

Este estudo foi primeiramente submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba onde estão assentadas as diretrizes e normas de pesquisa que envolvem seres humanos, a partir do protocolo de número 36077214.0.0000.5187. Após a autorização pelo comitê de ética, iniciou-se o processo de seleção dos participantes da pesquisa, que se deu por meio de indicações feitas pelas próprias trabalhadoras. O procedimento utilizado foi a seleção tipo "bola de neve" no qual um participante indicou outros e assim por diante (SEIDMAN, 1998). Contactamos pessoalmente a primeira auxiliar de serviços gerais, para quem foi apresentada a proposta do estudo e feito o convite para a participação. Em vista da concordância, foram agendados dia e hora para as entrevistas individuais, que aconteceram

sempre no intervalo de meio-dia às 13 com duração média de 20 a 25 minutos, com o assentimento das trabalhadoras as dez entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra.

#### **4.4 Procedimentos de análise dos dados**

A análise dos dados se deu através da análise de conteúdo temático na perspectiva de Laille e Dionne (1999) para quem o princípio da análise de conteúdo, é marcado pela revelação da estrutura e dos elementos do conteúdo, para então esclarecer diferentes características e extrair sua significação. Neste sentido a análise dos dados obtidos nas entrevistas se deu através da apreciação de conteúdo que versa no estudo das palavras e frases que compõem o discurso. A definição das categorias analíticas foi constituído pelo modelo misto, no qual as categorias foram designadas no princípio embasadas nos conhecimentos teórico-práticos dos pesquisadores. No entanto existiu a flexibilidade para inclusão de novas categorias ao longo da análise, como bem colocam (LAVILLE E DIONNE, 1999).

### **5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

#### **5.1 Caracterização dos participantes**

Participaram deste estudo dez trabalhadoras, sendo todas do sexo feminino e residentes na mesma cidade em que trabalham. O tempo de serviço variou entre dois e vinte anos. No que se refere à idade, esta variou de 30 a 60 anos, e a média foi de 45,8 anos. Das 10 participantes, 6 afirmaram serem casadas, 2 em união estável, 1 solteira e 1 divorciada. Quanto a escolaridade 5 delas possuem o ensino fundamental incompleto e 1 ensino fundamental completo, 1 o ensino médio incompleto, 2 ensino médio completo e 1 possui o superior incompleto. Com relação ao número de filhos, obtivemos a média de 2,5 filhos por trabalhadora, sendo que o maior número foi de 5 filhos e o menor de 2 filhos. Das entrevistadas, oito declararam que possuem casa própria quitada e apenas duas possuem casa própria financiada.

Com relação ao vínculo contratual, as mesmas possuem contrato com uma empresa terceirizada, e recebem uma renda mensal de 1 salário mínimo, com carga horária de 8h de trabalho/dia.

A respeito dos dados que foram descritos, observa-se que todas as participantes da pesquisa são do sexo feminino, e isso representa de fato a realidade da categoria, onde se vê que a maioria dos profissionais nesse ramo é composta de mulheres. Essa presença majoritariamente feminina leva a entender que elas são protagonistas nos trabalhos mais precários, com baixos salários, poucas possibilidades de ascensão, somados a uma jornada dupla de trabalho por serem mães e donas de casa, tal como pontuam (CHILLIDA, COCCO, 2004; IRIART et al, 2008 OLIVEIRA, 2009)

Essa profissão aparece marcada pelo gênero, pois os estudos que abordam a temática quase sempre trazem uma vinculação direta com o sexo feminino, o que mostra as mulheres numa situação de desprestígio. O sexo feminino é historicamente marcado por uma posição inferior e insignificante no mundo do trabalho. Com isso é possível entender porque os papéis se apresentam de formas tão naturais, implicando diretamente numa valorização do trabalho masculino em detrimento do feminino, e também explica os comportamentos e as posições ocupadas no trabalho pelo sexo feminino que perduram até os dias de hoje (OLIVEIRA, 2009).

## 5.2 Trajetória Profissional

De acordo com as falas das entrevistadas, percebeu-se que nesta categoria houve a maciça predominância do início da carreira profissional como auxiliar de serviços gerais por meio de indicação ou mesmo para ter a carteira assinada, como é explicitado nos seguintes trechos:

“A minha tia ela tem um filho que tinha um conhecimentozinho... aí ela foi e disse: Não, pra tu assinar tua carteira... tu quer esse serviço? (...) aí foi quando eu aceitei.”  
(E1)

“Já passei roupa, já lavei roupa né? E de serviços gerais também né? Da limpeza.”  
(E8)

Esse argumento, presente na fala de quase todas as participantes, demonstra a questão da busca de estabilidade e vínculo de trabalho, tendo em vista que a maioria delas trabalhava em casas de família, ou como empregada doméstica ou como diarista, em situação de informalidade, ou seja, sem vínculo. Sendo assim, elas fazem o percurso que a maioria dos trabalhadores de limpeza faz, as falas anteriores mostram que as trabalhadoras estão a muitos anos no ramo da informalidade, sem registro em carteira, começaram a trabalhar registrada há poucos anos, corroborando com o estudo de (CARLOTO, 2003)

Identificou-se que outro motivo alegado pelas participantes para que tenham aceitado o emprego, foi a falta de estudo e de outras oportunidades de trabalho. Assim, elas viram nesse emprego a possibilidade de entrar no mercado de trabalho formal, tendo em vista o fato de esse emprego não exigir qualificação profissional, por não haver exigência de qualificação ou escolaridade, essas mulheres transitam pelos trabalhos mais precários.

“É eu já me criei já trabalhando assim né? O serviço que eu conheci na minha vida foi trabalhar na limpeza né? ... Fui muito pouca a escola.” (E8)

“Porque no momento meu estudo só dava pra entrar nessa profissão.” (E9)

Pode-se observar através das falas das participantes que o trabalho de limpeza é visto como a única alternativa para elas diante da falta de estudo. Varrer, passar pano, lavar banheiro não exige conhecimento aprofundado de trabalhador algum, e esse parece ser o delito, vincular à baixa escolaridade do trabalhador a sua condição de ter um emprego não qualificado e que pouco atende as necessidades de sobrevivência (COSTA, 2008; CARLOTO, 2003)

### **5.3 Atividade**

De acordo com o que foi identificado nas falas das trabalhadoras acerca da sua atividade de trabalho, podemos dizer que esta compreende aspectos que a caracterizam como multifuncional num contexto cercado de situações que apontam lacunas quanto às prescrições do seu trabalho.

Diante desse vazio de prescrições e normas, elas mobilizam estratégias para dar conta de sua atividade frente às contingências que surgem no contexto real do trabalho. Desta forma, para que possamos compreender melhor a atividade destas trabalhadoras, seguem as subcategorias que emergiram da Atividade: trabalho prescrito versus trabalho real; sobrecarga; regras estabelecidas no trabalho e inteligência operária agenciada por elas e atravessadas pelas variabilidades que são encontradas em meio ao trabalho.

#### **5.3.1 Trabalho Prescrito *versus* Trabalho Real**

É possível observar, a partir das falas das participantes, que o trabalho real de um funcionário de serviços gerais excede aquilo que consta na prescrição.

“De tudo, de tudo o que você imaginar. Desde a limpeza até coisas que a gente não deve fazer, que é fazer café que não faz parte da gente, levar correspondência que não faz parte da gente.” (E2)

Dejours (2004) afirma que o trabalho é a atividade coordenada de homens e mulheres para fazer face às lacunas decorrentes dessa relação do prescrito e real. Dessa forma, para cumprir a tarefa, o trabalhador precisa se mobilizar, fazer uso de seus saberes e experiências, num processo que Dejours (2004) denomina corpopropriação do mundo. Neste sentido, a atividade estabelece uma relação de oposição com a tarefa pelo dinamismo que lhe é peculiar. A atividade é sempre individual e por isso vai produzir resultados singulares; existirá sempre um traço de ordem pessoal investido no trabalho humano. Essa característica (ou traço) pode vir tanto do conhecimento quanto da maneira de utilizar as máquinas para realizar uma atividade (GUÉRIN *et al.*, 2010).

Ao discorrer sobre as atividades desenvolvidas no trabalho, foi possível identificar e reconhecer diferenças no que diz respeito ao trabalho prescrito e o trabalho real. Neste sentido

existem diferenças no que se refere as atribuições das trabalhadoras, pois na prática outras funções lhes são incumbidas, e de acordo com a fala seguinte é possível também identificar conflitos em decorrência dessa relação prescrito versus real.

"O serviço da gente é (...) varrer, lavar, espanar, limpar uma mesa, limpar um computador, uma banquinha, essas coisas (...)mas têm muitos setores que confundem e quer que a gente lave até o próprio prato que eles comem... pelo contrato a gente é auxiliar de serviços gerais... não é copeira...as vezes até contratamos com as pessoas a gente arruma por conta disso." (E5)

Para Brito (2009) trabalhar significa então, colocar em debate uma variedade de fontes de prescrição que no entanto são insuficientes para o contexto do trabalho real. A noção de trabalho real surge a partir da premissa de que as prescrições não contemplam todas as situações e vivências que possam surgir no trabalho real, sendo este trabalho aquilo que é manobrado pelos trabalhadores para realizar o trabalho prescrito. De acordo com a fala a seguir é notável a mobilização da trabalhadora frente ao trabalho que vai muito além, vai à casa dela, e mostra ainda o desejo dela de realizar bem o seu trabalho e as transgressões que realiza para tal.

"Limpar o chão, e como eu trabalho na clínica eu recolho os saquinho de lâminas, caixinhas de injeção com seringa, limpo o chão, lavo os sanitários, limpo os corredores, limpo e cesto de lixo (...) lavar os lençóis e engomar. Eu levo pra minha casa, porque tem aqui em Fisioterapia mas eu não gosto, aí tem vez que eu levo 3,4,5 lençóis lavo, passo o ferro e trago." (E4)

A distância entre a tarefa e a atividade, entre aquele determinado pelas prescrições e o efetivamente realizado, com variabilidades e contingências, vai revelar um trabalho singular e real. Como defende a Ergonomia da Atividade (TELLES, 1998), as variabilidades fazem parte do ambiente de trabalho e, mesmo que o trabalhador mostre interesse em diminuí-las, não é possível extingui-las.

### **5.3.2 Sobrecarga/intensificação do trabalho**

Com relação à sobrecarga no trabalho, toda situação de trabalho vai gerar cargas para o sujeito em graus variados, o trabalho não é apenas braçal é também mental, e toda carga física gera concomitantemente uma carga psíquica. Quando o trabalho consente a redução da carga psíquica, ele assume um papel equilibrante, já quando ele exerce uma relação de oposição, ou seja, não permite a redução da carga mental, bloqueando a via de descarga psíquica, ele passa a ser fatigante. Quando a energia psíquica não encontra uma via de escape, ela se acumula e como consequência surge a tensão, o desprazer que culmina numa fadiga, astenia e por fim



resulta em sofrimento e pode gerar o adoecimento para o trabalhador (DEJOURS, ABDOUCHELI, e JAYET, 2011).

Com relação a atividade de serviços gerais a carga de trabalho é mais acentuada nas primeiras horas do dia, como mostra a fala abaixo:

Eu chego 6:10, já é correndo né? Porque as aulas começam cedo, então eu chego correndo pego o saco de lixo, pego vassouras e pego toalha de papel pra limpar os quadros né? Então eu entro nas salas de aula limpo os quadros, limpo as mesas, é... tiro o lixo, varro o chão, então essa é primeira coisa que eu faço. São... 8 salas de aula, tem que tá pronta entre 7 e 7:30 que é a hora que todo mundo chega, então até que todo mundo chegue é uma correria grande.” (E3)

Nesta fala verifica-se a intensificação do trabalho vivenciado pelas trabalhadoras. São muitas coisas que têm que ser feitas num curto período de tempo. A palavra “correr” é recorrente na fala da trabalhadora e a sobrecarga de trabalho faz com que a auxiliar de serviços gerais não desempenhe bem seu trabalho. Evidencia-se cansaço gerado pela intensificação e sobrecarga da atividade, e a importância do outro, pois para conseguir dar conta da atividade e a sobrecarga de trabalho não ser ainda maior essas trabalhadoras contam uma com a outra, como mostra o relato a seguir:

“Com tanta coisa pra fazer já fica puxado do início ao fim com certeza. Ontem eu dormi tanto na aula, porque eu tava tão cansada, coisa que eu não fazia... devido esse ritmo que mudou eu tô me sentindo cansada.” (E5)

“Ah... tem dia que trabalha mais (...) de manhã é mais puxado... a gente sempre tá preocupada... ainda bem que nem gosta de faltar eu e nem ela... se ou eu deixar ela na mão ou ela me deixar fica meio complicado porque é muita sala pra dar conta, aí não dá só uma pessoa.” (E1)

Para Dejours, a cooperação são os laços que os agentes constroem entre si, com o objetivo de realizar uma obra comum. A noção dos laços implica em relações estáveis de intercompreensão, de interdependência e de obrigação. Já a ideia de construção nos remete ao fato de que esses laços não estão dados na organização, ou seja, não estão prescritos, e dependem diretamente da iniciativa dos sujeitos, de forma voluntária. E obra comum diz respeito a uma síntese entre as atividades singulares, seus sentidos comuns a um grupo de trabalhadores (DEJOURS, 1993).

Outro aspecto que contribui para a constituição dos coletivos são as dificuldades reais encontradas no trabalho realizado, que são singulares a cada tarefa. Os laços de cooperação

requerem as iniciativas individuais no intuito de preencher as lacunas da organização do trabalho na definição e na descrição das tarefas, bem como a regulação das diversas condutas singulares por meio da coordenação. Dito de outro modo, os laços de cooperação se revestem sob a forma de regras de trabalho.

Na condução do processo de resistência às pressões decorrentes da organização do trabalho, os trabalhadores são capazes de inventar “macetes” que lhes dão acesso a um melhor domínio dos incidentes que ocorrem no processo, do que aquele possibilitado apenas pelos procedimentos prescritos.

Athayde (1996) observa que as regras de ofício regem todas as relações entre os sujeitos, dando coesão ao coletivo de trabalho. No entanto, elas, de forma alguma, podem ser tidas como inflexíveis ou irrevogáveis, visto que podem ser continuamente reformuladas a partir da experiência prática. Ou seja, os usos e costumes dos ofícios são validados pelos pares, adaptados, reproduzidos e então transmitidos, desde que seu uso demonstre eficácia na execução da atividade (CRU, 1988).

### **5.3.3 Indicativos de regras de ofício**

A maioria das falas encontradas nesta categoria emergiram da questão, na qual as trabalhadoras de limpeza descreviam o que é importante para ser uma boa profissional e como elas ensinariam um terceiro fazer sua atividade.

Conforme descreve Dejourns (2004), regras de ofício são regras criadas pelos próprios trabalhadores a fim de instaurar acordos no que concerne ao coletivo de forma que explicita as maneiras de trabalhar. Para que isso de fato aconteça, o trabalhador deve se envolver em um debate coletivo, compartilhando suas experiências, manifestando para os pares suas contribuições, seu saber-fazer e suas destrezas e habilidades, mesmo que isso resulte em confrontações. Apenas, e tão somente, desta maneira haverá a possibilidade de dar conta da atividade mesmo diante das lacunas que se estabelecem face ao prescrito.

Dejourns et al (1994a) afirmam que os coletivos de trabalho constroem verdadeiras *regras de ofício* que não estão de acordo com as normas oficiais, e que não são praticadas isoladamente, mas se constituem como verdadeiros princípios reguladores para a ação e para a gestão das dificuldades vivenciadas no trabalho.

A construção dessas regras depende, fundamentalmente da experiência dos trabalhadores, da atuação da inteligência astuciosa e da confiança construída a partir das relações de trabalho, que envolve a possibilidade de compreensão e de confrontação de opiniões por meio dos espaços de discussão o que podemos perceber nas falas a seguir.

“Eu nem trabalho nas carreiras, eu sempre trabalho devagar e olhando sempre, as vezes deixo a desejar porque a gente passa num canto e não vê” (E1)

“Limpeza é assim não é só olhar pra o chão não, tem que também olhar pra cima... Nos banheiros (...) a luva na mão, uma buchinha, a vassourinha pra lavar pia, as tampas do vaso, eu faço assim né?” (E6)

Nas falas identificam-se alguns princípios básicos norteadores da atividade delas. O primeiro deles se refere a não trabalhar “nas carreiras”, ou seja, preservar-se, trabalhar num ritmo adequado a suas limitações, não só para manutenção da saúde, mas também da qualidade do serviço. O outro princípio é o de não olhar só para o chão, mas também para cima. Além de todas as regras que são criadas pelo coletivo para os materiais que devem ser utilizados para as limpezas específicas.

Cru (1987), afirma que a obediência a essas regras é fundamental para que haja a garantia de compatibilização entre a atividade, qualidade e segurança, pois existe um conjunto de atitudes efetivado durante o trabalho e está articulado a essas regras, consentindo que sejam adotadas determinadas medidas em cada etapa do trabalho. O autor destaca, ainda, que as regras apresentam coerência interna e que a desobediência dos trabalhadores frente as mesmas, pode conduzir ao desmoronamento dos coletivos de trabalho nas investidas de regulação mediante aos riscos existentes nas atividades desempenhadas. Assim, ao mesmo tempo que o coletivo de trabalho defende e respeita as regras de ofício, fortalece sua capacidade de autoregulação e de ação. O trecho seguinte mostra as regras que uma trabalhadora utiliza, para que não seja reclamada ela não espera lhe mandarem fazer.

“É trabalhar direitinho pra não tá sendo chamada, pra não tá levando reclamação (...) isso aqui tá mal feito, olhe eu gosto de fazer antes que me mandem e eu ensinaria isso.” (E4)

“Tu não pode mexer em nada na sala do professor, tu tem que tirar e botar no mesmo... tirou daqui tem que deixar no mesmo lugar, não pode demorar, não pode brincar, não pode mexer em nada na sala dos professores entendeu?” (E10)

Verificamos que algumas regras de ofício construídas por estas trabalhadoras são cruciais. Existe um consenso estabelecido no que diz respeito aos modos de fazer a atividade, como ir devagar, não correr (mesmo que isso signifique deixar de fazer alguma coisa); não ser chamada atenção. Percebemos também que emergiram regras como não mexer em coisas que elas encontram no ambiente de trabalho, ao ponto de não mudar os móveis de lugar no intuito de não receber nenhuma reclamação.

### **5.3.4 Trabalho: astúcia e engenhosidade**

Segundo Dejours, Abdoucheli e Jayet (2011) uma maneira de minimizar o sofrimento do trabalhador se dá pela via da inteligência operária, ou inteligência astuciosa. Sua origem está localizada no corpo do próprio trabalhador, nas suas percepções e intuições sensíveis. Para que a inteligência astuciosa emane, o trabalhador precisa constantemente romper as leis, preceitos e regras instituídos pela organização e instaurados pela cultura, dessa forma esta é uma inteligência essencialmente transgressiva na medida em que é preciso que haja irrupções das normas para que ela exista.

De acordo com Dejours (2004), a inteligência prática (*inteligência astuciosa*) encontra-se entre o trabalho prescrito e real, ou melhor dizendo, no sofrimento que este produz. Essa inteligência é mobilizada nos trabalhadores quando estes são afrontados por situações que solicitam e exigem o uso da invenção, imaginação, inovação, criatividade para que possam desenvolver a atividade. Dentro do contexto de trabalho das auxiliares de serviços gerais, observou-se o uso de criatividade e invenção mediante a precarização do trabalho, evidenciados nas falas seguintes:

“Só ultimamente (...) faltou as duas coisas mais importantes (...) água sanitária e desinfetante. (...) mas tendo água a gente vai se ajeitando né? Como pode, as vezes a gente quer fazer alguma coisa, aí a gente se ajeita e vamos trazer de casa, eu trouxe até limpa vidros um dia desses, comprei limpa vidros. (...) agora mesmo como nem tem desinfetante e nem água sanitária, a gente lava o banheiro com detergente...faz a limpeza com o que tem...mas a gente não deixa de fazer.” (E1)

“A gente faz (...) improvisa um canozinho no cabo da vassoura pra ficar adequada pra altura.” (E7)

A partir das falas observa-se essa mobilização que surge de modo voluntário e até instintivo nos trabalhadores. A atividade precisa ser feita, mesmo que não haja condições adequadas para isso. E nesse cenário, diante de recursos e condições insuficientes, as trabalhadoras se mobilizam para dar conta da atividade.

## **6.Reconhecimento**

O reconhecimento é de natureza simbólica e opera mediante dois significados distintos, primeiro no sentido de *constatação*, o que implica no reconhecimento da realidade que concebe o esforço de cada um, específico à organização de trabalho por meio do confronto com a hierarquia devido a tomada de consciência das falhas da prescrição, segundo no sentido de *gratidão* e caracteriza-se pela colaboração dos labutadores à organização de trabalho (DEJOURS, 2011).

Para Dejours (2011) o reconhecimento no que concerne ao trabalho realizado, passa pela reconstrução severa dos julgamentos, julgamentos estes que podem ser enunciados pelo outro numa linha vertical, isto é, os supervisores, denominado de julgamento de utilidade, isso faz o

trabalhador se sentir útil e pertencente à organização de trabalho. Quando indagadas sobre esse reconhecimento, isto é, por parte de seus supervisores as trabalhadoras falaram o seguinte:

(...) ela vê o que a gente faz e fica calada (...) mas fica calada e não reclama em nada e Também quando ela vê já tá tudo limpo... ela fica calada né? Não comenta né? É desse jeito. (E6)

“Nem chefe, nem ninguém dá assim, tanto valor, que é tudo limpo, o máximo que a gente puder limpar a gente limpa mas valor mesmo a gente não tem não.” (E8)

Quando perguntamos com relação ao julgamento de estética, proferido pelos pares, colegas, ou seja, numa linha horizontal, o que reconhece no trabalhador seu saber-fazer, fazendo com que esse trabalhador sinta-se único, singular, além de sua colaboração para o coletivo de trabalho, uma trabalhadora falou o seguinte:

“Só as colegas né? Que quando vê que tá limpando diz, eita hoje vocês tão danadinhas né? Mas nem alunos e nem professor nenhum.” (E6)

Quando questionadas sobre o reconhecimento por parte dos alunos, usuários do serviço, obtivemos as falas seguintes:

“(...)geralmente os alunos (...), com indiferença, como se a gente não fosse nada.” (E5)

“(...) a gente não somos valorizadas, de jeito nenhum, aqui não, e nem aqui e nem em canto nenhum, na limpeza não, (...) acham que a gente somos um lixo pra eles.” (E6)

Segundo Dejours (2011) a ausência de reconhecimento é uma temática bastante frequente no mundo do trabalho. Na relação do sujeito com o trabalho, a presença do reconhecimento se apresenta como importante no sentido de transformar as vivências de sofrimento em prazer, não permitindo com que o sofrimento chegue a um nível patogênico. A sensação de passar despercebido ao público é chocante e danoso à pessoa que está submetida a este fenômeno (COSTA, 2008)

Ao realizar a atividade o trabalhador espera em troca o reconhecimento. A não existência do reconhecimento no trabalho, resulta na produção de vivências de dor e sofrimento ao trabalhador bem como na impossibilidade desse sofrimento se transformar em prazer e realização, acarretando a doença, quer seja física quer seja psíquica (DEJOURS 2011).

## **7.Relação sujeito-trabalho**

A análise da atividade das auxiliares de serviços gerais nos possibilitou a criação de um cenário explicativo da inter-relação dos sujeitos com o trabalho, identificando e avaliando diferentes fatores que mostram as reivindicações externas e viabilizam elementos, dados e informações para a compreensão dos resultados obtidos nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho destas trabalhadoras.

Para Dejours (1994b) o processo da organização do trabalho pode suscitar consequências na forma de saúde, prazer ou sofrimento para os trabalhadores. Nas entrevistas esses fenômenos vieram à tona, e um dos fatores que ocasionam o sofrimento é a ausência de margem de manobra para que o mesmo possa fazer a gestão do seu trabalho, como mostra a fala subsequente:

“O mais difícil (...) quando as vezes você é exigida por uma coisa que você não pode fazer, as vezes pede uma coisa que você não tem como fazer aquela coisa (...) isso aí é o que mais machuca.” (E2)

O sofrimento no trabalho não é necessariamente patológico, ele pode ser gerador de saúde também, isso ocorre quando ele é vivenciado de forma dinâmica, funciona como um sinal de alerta para evitar o adoecimento. Mas quando o trabalhador não consegue resignificar seu trabalho, através da negociação entre o sujeito e a organização do trabalho, tanto doenças físicas quanto psíquicas podem surgir (DEJOURS, 1994b).

“(...)é isso que a gente fica triste porque a gente quer ver as coisas tudo limpinho e não tem material de limpeza, faltando né? Eu fico triste assim com isso...” (E6)

As falas supracitadas expressam as vivências de sofrimento para estas trabalhadoras, as trabalhadoras mostram que elas se deparam com situações em que o sofrimento aparece articulado às limitações decorrentes das condições e da organização do trabalho. Por outro lado, nesse estudo, o prazer é definido a partir do fator convivência com os colegas de trabalho, como mencionado abaixo:

“(...) meus companheiros de trabalho (...) me faz bem...a gente senta pra conversar no intervalo... a gente ri e é gratificante... almoça juntos, se divide (...) isso é bom né? É a parte boa...” (E10)

Os resultados dessas análises indicam que existe um predomínio da vivência de sofrimento no ofício dessas auxiliares de serviços gerais. Nesta categoria estudada o prazer é vivenciado brandamente pela proximidade e convivência das trabalhadoras e o sofrimento como resultado dos fatores exigências dos chefes e precarização, significando que ambos existem para essas trabalhadoras, só que em níveis diferentes. Isso confirma que as situações de prazer-sofrimento não são excludentes, mesmo assim, para este grupo de trabalhadoras predomina o sofrimento.

Quando perguntadas sobre a realização pessoal e profissional, as trabalhadoras se mostraram insatisfeitas também em decorrência do baixo piso salarial.

“Eu tenho duas filhas pra criar e tenho um esposo que vive me dando trabalho com bebida (...), então isso deixa tudo mais cansativo, eu cumpro com as despesas de casa,

o salário é pouco (...) eu fico super carregada entendeu? não gosto que falte nada em casa porque eu tenho minhas filhas e não e sinto bem.” (E4)

(...)mas eu não me sinto muito realizada porque a gente ganha muito pouco... mas pelo serviço eu gosto de fazer, não tão realizada mas gosto.” (E7)

Destacamos aqui a angústia dessa trabalhadora ao ter que dar conta dos compromissos com a família recebendo apenas 1 salário mínimo, é preciso salientar que quando a empresa que terceiriza esse trabalho contempla as trabalhadoras com cestas básicas, vem descontado do salário ao fim do mês. O que poderia ser uma ajuda para essas trabalhadoras acaba sendo mais um fator desencadeante de sofrimento, porque as trabalhadoras além de receber as cestas básicas com produtos com produtos de má qualidade ficam impossibilitada de comprar outros devido o desconto salarial.

O sofrimento para essas trabalhadoras resulta do conjunto de condições em que vivem e trabalham. Dessa forma, pode-se supor que as trabalhadoras auxiliares de serviços gerais vivenciam um sofrimento diferenciado em relação aos demais setores da sociedade, pois moram mal, se alimentam mal, gastam energias num trabalho com exposição a inúmeros riscos e cujo salário parece não atender as necessidades básicas de vida, haja vista a má remuneração dessas profissionais.

## **8. Processo trabalho-saúde-doença**

Para Dejours (1986) falar sobre saúde é antes de tudo discorrer sobre o dia-a-dia, o que implica continuamente a mobilização de corpo e da alma, energia, de memória, de desejos e ódio e isso não acontece longe do trabalho. Desse modo o trabalho repercute ativamente a favor da saúde ou então da doença, o trabalho pode desequilibrar e fazer com que o trabalhador caia numa descompensação.

### **8.1 Condições de trabalho, segurança e saúde.**

O trabalho, compreendido como fundamental, mediador da sociabilidade, fecundo de riquezas e possibilitador da transformação humana, pode provocar, contraditoriamente, a desumanização (DEJOURS, 1986). Este cenário ganha força e se intensifica com as mudanças pelas quais vem passando a sociedade contemporânea, marcadas pelo avanço da reestruturação capitalista, que transforma as condições de trabalho em deletérias, insalubres (CHILLIDA; COCCO, 2004).

As auxiliares de serviços gerais assinalaram que trabalham em condições inadequadas e insalubres, e destacaram a falta dos equipamentos de proteção individual para manipulação de materiais de limpeza, e para lidar com o lixo que recolhem dos banheiros, assim com os

instrumentos perfuro cortantes, no caso daquelas que trabalham nas clínicas dentre muitos outros. Dessa forma, essas trabalhadoras convivem com perigos constantes no emprego, de forma que o cotidiano de trabalho é marcado por condições inseguras, como mostram os relatos seguintes:

“A gente não recebe EPI, não recebe luvas, não recebe máscaras da empresa(...) a partir do momento que a gente pega num balde de banheiro, a gente sabe que ali né? ... Tem tudo... pegar num pano de chão pra espremer, é contato... Pode morrer de lavar as mãos mas sempre fica nas unhas.” (E5)

Algumas das auxiliares trabalham apenas nas salas de aulas, ambientes de professores e banheiros, outras trabalham nas clínicas, onde risco de contaminação é ainda maior devido a presença de materiais cortantes e contaminados.

“Podia melhorar se a gente tivesse materiais mais adequados pra gente trabalhar, no caso, luvas, máscaras, uma bota boa, a gente não tem.” (E10)

Nesse sentido, as trabalhadoras, além de não receberem os equipamentos de proteção adequados, lidam cotidianamente com inúmeros riscos presentes em sua atividade. Tais como terem que fazer a limpeza das janelas, muitas delas não estão no térreo dos departamentos, mas nos andares dele, o que significa que as trabalhadoras se arriscam há metros do chão, sem nenhuma proteção.

“Não, eu boto a cadeira e subo nas janelas e limpo, mas equipamento mesmo pra dizer assim, levou uma queda e tá pendurada numa corda, lá não existe isso, por isso que eu digo a você que lá deveria ter uma equipe pra isso né?.” (E8)

De acordo com a NR 9 (Manuais de Legislação Atlas, 2003), os riscos intrínsecos aos setores de trabalho são chamados também de riscos ambientais e decompostos em agentes físicos, químicos e biológicos e, por conta de sua natureza, concentração, intensidade e tempo que o trabalhador fica exposto, são capazes de causar danos irreparáveis à saúde do trabalhador. Com a atividade das auxiliares de serviços gerais, não é diferente, conforme a fala seguinte:

“A gente luta com produtos fortes né? Produtos de limpeza, e eles são perigosos, então é um risco... tem um que trabalha lá comigo que ele intoxicou e ele ficou com problemas de saúde por causa desses produtos.” (E3)

As auxiliares de serviços gerais estão expostas a variabilidades e riscos de diferentes ordens, elas apresentaram queixas variadas como problemas de coluna, hérnia de disco, queixas bastantes presentes que podem estar associadas ao trabalho pesado, ao carregamento dos sacos



de lixos e produtos de limpeza, as posturas associadas ao varrer, lavar chão, banheiros e limpar janelas.

Para Dejours (1992) o trabalho é destituído de neutralidade e por isso sempre repercutirá direto/indiretamente na vida daquele que trabalha. Quando os trabalhadores estão submetidos à organizações de trabalho bastantes austeras, ríspidas os trabalhadores buscam meios para lidar com o sofrimento produzido pela organização de trabalho, de modo que uns podem manter-se saudáveis e outros podem adoecer, isso vai depender do sentido que o sofrimento que advém do trabalho assume na vida de cada um.

Adoecer significa perda da identidade profissional, o redimensionamento da vida cotidiana e econômica, o sentimento de inutilidade e invalidez, o isolamento social, a insegurança e o medo de perder o emprego são apenas algumas das consequências das enfermidades para a vida dos trabalhadores (TORRES, et al 2011).

A trabalhadora de serviços gerais adocece no trabalho, mas considera como algo normal, próprio da atividade. E não questiona o processo ou as condições de trabalho como responsáveis pelo adoecimento, por isso passa a ser tolerado claramente sob a forma de estratégia defensiva, como mostra a fala a trabalhadora a seguir, que ao ser indagada sobre dores e desconfortos relacionados ao trabalho, ela relatou que:

“É das atividades do dia a dia, de vez em quando eu desço aqui na clínica pra pedir socorro, com muita dor nas costa, nas pernas, no pescoço, as vezes vai pra cabeça, dá dor de cabeça, mas é como eles dizem né? É o trabalho, mesmo que eu faça o tratamento mas o trabalho... todo mundo que já trabalhou muito varrendo vai ter dor nas costa com problemas de colunas porque a atividade mesmo já provoca a dor nas costa, problema de coluna. Hoje eu... varro devagarzinho já pra não prejudicar tanto.” (E3)

Além das implicações físicas que o trabalho traz, observa-se nas falas as repercussões psíquicas, por meio do estresse e cansaço mencionados. O estresse é considerado uma das consequências mais marcantes para as trabalhadoras de serviços gerais. Para elas, o cansaço não termina quando o expediente chega ao fim. Depois de um dia de trabalho, ele acompanha a trabalhadora até na hora de dormir, como mostram os relatos das trabalhadoras transcritos abaixo:

“O estres né? Que dá. Dá um cansaço... o cansaço é tão grande que a gente as vezes não consegue nem dormir... devido a gente tá pra lá e pra cá, vai pra um lado vai pro outro, sobe escada desce escada, isso tudo causa um desconforto.” (E5)

“Vivo cansadíssima.... É, da coluna sim... a vassoura e o rodo.” (E7)

O processo de instauração da doença não ocorre silenciosamente. Ao longo de sua evolução apresenta sinais como irritabilidade, desânimo, frustração, dentre muitos outros que, muitas vezes, são negligenciados, tanto pela empresa, quanto pelo próprio trabalhador. De maneira geral, tais vivências somente são consideradas significativas quando se tornam intoleráveis. Ou seja, só quando não podem mais ser suportadas são alcunhadas como estresse ou como crise de nervos (SANTOS *et al*, 2009).

Dessa maneira observa-se que o adoecimento não mais será provocado simplesmente por fatores biológicos individuais, mas sim intercedido e contextualizado conforme as práticas sociais constituídas a partir de uma divisão social e sexual do trabalho, dentro de uma referida organização de trabalho (CARLOTO, 2003).

### **9. Perspectiva de futuro**

Para Bottega e Merlo (2010) quando não é possível construir uma perspectiva de futuro no trabalho, a compreensão do presente está demarcada por ansiedade, angústia e um sentimento de vazio de sentido e significado. Além disso, o domínio da tendência ao individualismo, acentua-se simultaneamente a impossibilidade da construção e estabelecimento de vínculos, quer sejam com a comunidade quer com o trabalho. Quando indagadas sobre o que pensam para o futuro, as trabalhadoras disseram que:

“O que eu faço, somente. Só, não penso mais em estudar, eu não penso em ter coisa boa, roupa boa.” (E1)

“Eu nem planejo muito.” (E2)

“Eu pretendo ficar aqui porque eu não tenho outro meio, pra eu arranjar um serviço.” (E10)

No que diz respeito ao futuro, os resultados deste estudo estão de acordo com os dados de Chillida e Cocco (2009) que ao questionar trabalhadoras de limpeza terceirizadas de um hospital, encontraram trabalhadoras pessimistas e com poucos planos para o futuro. Os planos traçados por essas trabalhadoras estavam relacionados a deixar de trabalhar na limpeza do hospital, mudar de emprego e aumento salarial. Dentre as que mencionaram não ter planos para o futuro, as respostas abordaram aspectos extremamente negativos e pessimistas tal como este estudo, que as trabalhadoras não pensam mais em estudar; não planejam nada, acrescido de falta de outras oportunidades.

### **10. Considerações Finais**

Buscar a compreensão dos significados atribuídos ao trabalho de asseio e limpeza foi um modo de lançar luzes sobre estas trabalhadoras, que por vezes são tão invisíveis quanto o

próprio trabalho que realizam. Esse estudo permitiu que, a partir das falas dessas trabalhadoras “imperceptíveis” e da identificação de suas estratégias, podem-se identificar várias situações de precariedade e risco intrínsecos à atividade, e que repercute na vida e saúde dessas trabalhadoras. Esses efeitos negativos decorrem da terceirização predominante nas atividades de limpeza.

Por meio dos resultados, constatamos que a atividade de trabalho das auxiliares de serviços gerais é marcada por diversas funções. Essas trabalhadoras realizam atividades para além daquelas que estão no seu contrato de trabalho. Esse caráter de polivalência exige dessas trabalhadoras o agenciamento da inteligência prática de modo que encontrem caminhos para desenvolver a atividade.

Destacamos também a precariedade das condições de trabalho, através da falta de material adequado, ausência de EPI's, manipulação de produtos de limpeza, e a inadequação de alguns instrumentos para o desenvolvimento da atividade dessas trabalhadoras. Tais circunstâncias exigem delas improvisações, adaptações, modificações e transgressões que, ao mesmo tempo em que conferem a possibilidade de encontrar saídas aos empecilhos do trabalho, fazem com que elas se tornem mais susceptíveis e expostas a riscos decorrentes da carga de trabalho extra, que não existiriam se elas contassem com os instrumentos de trabalho apropriados e se estivessem ao alcance delas.

No que se refere às vivências de sofrimento, pode-se destacar as condições nas quais as atividades são realizadas, a falta de reconhecimento e valorização da atividade de limpeza. Tais resultados sinalizam para a necessidade de serem desenvolvidas mudanças que promovam a minimização dos fatores que agravam a saúde das trabalhadoras.

Verificamos ainda um discurso unânime entre as profissionais quanto ao fato de não serem vistas e reconhecidas pelo seu trabalho. Essa invisibilidade pode ter implicações psíquicas para as trabalhadoras, o que já é expresso pelas mesmas em suas falas.

Percebemos, outrossim, as táticas mobilizadas pelas auxiliares de limpeza frente às dificuldades a fim de resguardar sua saúde física e mental. No entanto, como na revisão da literatura sobre o tema, foram encontrados poucos artigos, sugere-se a realização de estudos futuros que ampliem a compreensão do processo, das relações, das representações e da organização do trabalho dessas mulheres trabalhadoras.

**"Have to have courage and breast pra face": the process of work - health - disease for neatness and cleanliness workers.**

### **ABSTRACT**

This article aims to analyze the work process - health - disease to workers of general services of a public university with outsourced contract. Therefore, if used as a theoretical framework psychodynamics of work. The study included 10 workers. As a research tool we opted for semi-structured interview, which was analyzed using thematic content analysis from the perspective of Laville and Dione. The results showed that the work activity of these professionals is developed in poor, unsanitary conditions. In addition, workers are in constant exposure to all kinds of physical and psychological risks, these workers face the backlog of work in the early hours of the day, devaluation and lack of recognition of their work. There was also discontent and dissatisfaction with work, postures, continuous handling chemicals. Most started to work early and reported that is in this profession due to low education and lack of opportunities for other work.

**KEYWORDS:** Activity; process work health disease; auxiliary of general services.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ATHAYDE, M. R. C. **Gestão de Coletivos de Trabalho e Modernidade**: Tese de Doutorado, Rio de Janeiro: COPPE/UFRJ, 1966.

ATHAYDE, M. Saúde mental e trabalho: questões para discussão no campo da saúde do trabalhador. In: GOMEZ, C.M.; MACHADO, J.; PENA, P.G.L. (orgs). **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011.

BOTTEGA, C. G; MERLO, Á. R. C. Prazer e sofrimento no trabalho dos educadores sociais com adolescentes em situação de rua. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo, v. 13, n. 2, set. 2010.

BRITO, J.C.; NEVES, M.Y.; ATHAYDE, M. (orgs.). **Caderno de textos: Programa de formação em saúde, gênero e trabalho nas escolas**. João Pessoa: Ed. Universitária/ UFPB. 2003.

BRITO, Jussara Cruz de Brito. Trabalho Prescrito. In: PEREIRA, Isabel Brasil; LIMA, Julio César Franca. **Dicionário da educação profissional em saúde**. 2.ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio (EPSJV), 2009.

CARLOTO, C. M. Adoecimento no trabalho, as mulheres na categoria de asseio e limpeza. **Serviço Social em Revista**, Londrina, p. 2003.

CAVALCANTE, O.J. *A Terceirização das Relações Laborais*. Editora LTr. São Paulo, 1997.  
CHILLIDA, M.S.P.; COCCO, M.I.M.; Saúde do trabalhador & terceirização: Perfil de trabalhadores do serviço de limpeza hospitalar. Ver. Latino-Americana de Enfermagem; p. 271-276, 2004.

COSTA, F. B. Moisés e Nilce: retratos biográficos de dois garís. **Um estudo de psicologia social a partir de observação participante e entrevistas**. Tese de Doutorado, São Paulo: Instituto de Psicologia/Universidade de São Paulo, 2008.

CRU, D. **As regras do ofício**. AOCIP, Paris, mimeo, 1987

CRU, D. As regras de ofício. **Séminaire Interdisciplinaire de Psychopathologie du Travail**. AICIP, 2v, 1988.

DEJOURS, C. Por um novo conceito de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, nº 54, v 14, p. 7-11. 1986.

\_\_\_\_\_. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho (A. I. Paraguay; L. L. Ferreira, Trads., 5ª ed.). São Paulo: Oboré (1992).

\_\_\_\_\_. Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica. Em: Lancman, S. Sznclwar, L.I. (orgs). **Cristophe Dejours**: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Rio de Janeiro/ Brasília: Fiocruz/ Paralelo 15, 1993.

\_\_\_\_\_. O trabalho como enigma. Em: Lancman, S. e Sznelwar, L.I. (orgs). **Cristophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro/ Brasília: Fiocruz/ Paralelo 15, 1994a.

\_\_\_\_\_; ABDOUCHELI, E. JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994b.

\_\_\_\_\_. **Subjetividade, trabalho e ação**. Revista Produção, v. 14, n.3, p. 027- 034. 2004.

\_\_\_\_\_. Da psicopatologia á psicodinâmica do trabalho. In [LANCMAN, S.; SZNELWAR, L.I. (orgs)]. **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. (3ª ed.). (F. Soudant, trad.) (pp. 57-123). Brasília, Paralelo 15, 2011

\_\_\_\_\_. **Trabalho vivo**. (F. Soudant, trad.). Brasília: Paralelo 15, 2012.

GUÉRIN, F., LAVILLE, A., DANIELLOU, F., DURAFFOURG, J., KERGUELEN, A. **Compreender o trabalho para transformá-lo**. (G. M. J. Ingratta e M. Maffei, trads). São Paulo: Edgard Blucher, 2010.

IRIART, Jorge Alberto Bernstein et al. Representações do trabalho informal e dos riscos à saúde entre trabalhadoras domésticas e trabalhadores da construção civil. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 13, n. 1, 2008.

LAVILLE, C., DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Ed. UFMG/ArtMed, 1999.

LOUHEVAARA, V. **Job Demand and Physical Fitnees**. In: KARWOWSKI, W; MARRAS, W.S (ed). The occupational Ergonomics Handbook. London: CRC, 2000, p. 261 –274.

NASSIF, L.F. **Origens e desenvolvimento da Psicopatologia do Trabalho na França**: uma abordagem histórica. Memorandum, 8 79-87, 2005.

OLIVEIRA, V. R. C, de. **Violência contra a mulher**: Uma análise do trabalho do centro de referência da assistência social-CREAS/ Parnamirim, Natal, 2009. 155

ROCHA, C, S. **Análise ergonômica do trabalho em equipes de limpeza de uma universidade particular**. Porto Alegre: 102p. Trabalho de conclusão (Mestrado em engenharia de Produção. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2003.

SANTOS, M, C, O. et al. Desregulamentação do trabalho e desregulação da atividade: o caso da terceirização da limpeza urbana e o trabalho dos garis. *Prod.*, São Paulo, v. 19, n. 1, Apr, 2009.

SEIDMAN, I. Interviewing as qualitative research: **A guide for researchers in education and the social sciences** (2nd ed.). New York: Teachers College Press, 1998.

Segurança e medicina do trabalho. Lei nº 6.514, de 22 de Dezembro de 1977. (2003). São Paulo: Atlas

TELLES, A. **Histórico, conceitos e metodologias da ergonomia.** 1998. Dissertação (Mestrado em Ergonomia) - COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro, 1998.

TORRES A, R, A; CHAGAS M, I, O; MOREIRA A, C, A; BARRETO I, C, H, C; RODRIGUES, E, M. O adoecimento no trabalhador: repercursões na vida do trabalhador e de sua família, v.10, n. 1 p. 42-8, 2011.