

Associativismo, profissões e políticas públicas – III Seminário
Nacional de Trabalho e Gênero

Sessão Temática: Trabalho em serviços e atividades orientadas por gênero

Título: Identidade, terceirização e gênero no trabalho de serventes de limpeza

Autora: Tatiele Pereira de Souza

Identidade, terceirização e gênero no trabalho de serventes de limpeza

Tatiele Pereira de Souza¹

O trabalho de servente de limpeza insere-se nas atividades de serviços de baixa qualificação. Por um lado, transporta historicamente o estigma da desvalorização, por outro, é atingido por uma das novas formas de organização do trabalho, a terceirização. Soma-se a isso, o grande contingente de mulheres no exercício dessas atividades. Este trabalho tem por objetivo analisar o processo de terceirização no trabalho de serventes de limpeza, bem como a construção da identidade das mulheres que exercem tais atividades. No que se refere à terceirização, constatou-se indícios de precarização do trabalho, que pode ser observada pela redução da remuneração e de benefícios sociais. No que tange a construção da identidade das trabalhadoras serventes de limpeza, percebeu-se que a despeito da desvalorização presente no trabalho, significados positivos emergem, principalmente, quando o trabalho é comparado ao serviço doméstico remunerado e/ou no campo ou ao serviço doméstico realizado na residência.

Palavras chave: (Serviços de limpeza, identidade, terceirização)

Introdução

O trabalho de serventes de limpeza insere-se no setor de serviços, é uma atividade majoritariamente exercida por mulheres, frequentemente atingida pelo processo de terceirização e desvalorizada socialmente. Procura-se neste trabalho, analisar o processo de terceirização no trabalho de serventes de limpeza, bem como a construção da identidade das mulheres que exercem tais atividades. Para isso, realiza-se na primeira parte uma breve análise sobre o setor de serviços e suas características. A segunda parte destina-se ao processo de terceirização no trabalho de serventes de limpeza. Por fim, efetua-se a análise da construção da identidade de mulheres que exercem tais atividades. Toda a discussão leva em consideração a perspectiva de gênero.

As transformações econômicas, sociais e políticas que ocorrem desde a década de 1970 em países de capitalismo avançado e, principalmente, em 1990 no Brasil, permitiram um rearranjo na organização da produção e do trabalho. Dentre as mudanças destaca-se o crescimento de postos de trabalho no setor de serviços, o aumento da presença feminina no mercado de trabalho, o aumento da subcontratação e terceirização, além do crescimento de trabalhos precários e informais. Essas transformações estão baseadas na busca por flexibilização no processo produtivo, nas formas de gestão do trabalho, bem como no consumo, e contrastam em muitos aspectos ao regime de acumulação fordista. Diante de tantas mudanças considera-se que se conforma um novo padrão de acumulação: o regime de acumulação flexível (HARVEY, 1992).

O crescimento dos postos de trabalho no setor de serviços ou nas atividades de serviços está relacionado tanto às novas formas de organização do trabalho como a subcontratação e a terceirização, quanto ao desenvolvimento de tecnologias da informação que possibilitaram o surgimento de profissões e ocupações inteiramente novas. O setor de serviços pode ser caracterizado pela enorme presença de mão-de-obra feminina, pela heterogeneidade em que há atividades de baixa qualificação e remuneração, por um lado, e

¹Mestranda pelo programa de pós-graduação em Sociologia da Universidade Federal de Goiás e Bolsista UFG/CAPES. E-mail para correspondência: tatieleufg@gmail.com.

atividades altamente qualificadas e bem remuneradas, por outro; e pelo aspecto “servil” e pessoal que acompanha, principalmente, atividades de baixa qualificação.

No que se refere ao processo de terceirização pode-se dizer que consiste em uma das formas de flexibilização da produção e caracteriza-se pelo processo através do qual a contratação de trabalhadores para a realização de determinados serviços ou produtos é efetivada por intermédio de outra empresa. Aliado ao processo de terceirização está a precarização do trabalho que se efetiva pela redução da remuneração, redução de direitos trabalhistas e benefícios sociais.

Sobre a questão identitária parte-se de autores que se apóiam na escola sociológica interacionista a fim de pensar a construção da identidade das trabalhadoras serventes de limpeza. Conforme Strauss a identidade não é fixa, pelo contrário, é dinâmica e vincula-se a “a diferentes papéis, articulados a experiências específicas de vivências em mundos sociais particulares” (1999, p.15). Contudo, há uma tensão entre o movimento e a estabilidade na atribuição e no reconhecimento de identidades e “qualquer discussão sobre a identidade tem como ponto central a linguagem”. Outro ponto importante, referente a essa corrente, é o processo de *negociação* que integra a atribuição de identidade. Segundo Mullaney (1999), não são todos os atos na interação que contribuem de forma igual para um processo de formação da identidade; assim, pode-se considerar que a forma de reconhecimento negativa que ainda prevalece em relação ao trabalho de servente de limpeza, pode tomar a forma de reconhecimento positivo, se considerar a história de vida e o significado do trabalho para esses trabalhadores.

O suporte empírico para este trabalho provém de uma pesquisa de mestrado que se encontra em andamento na cidade de Goiânia e tem por objetivo analisar sociologicamente o trabalho de serventes de limpeza, bem como a construção da identidade de trabalhadoras e trabalhadores que prestam serviço a instituições de ensino superior. Parte da investigação é realizada na cidade de Goiânia-GO e outra parte em Campinas-SP. A metodologia que orienta a pesquisa comporta mapeamento em base de dados sobre o trabalho, observação sistemática e realização de entrevistas de profundidade com trabalhadoras (es) no setor. Recorreu-se, para o recorte específico aqui realizado, a dez entrevistas realizadas com trabalhadores de uma instituição pública de ensino superior, dez com trabalhadoras (es) de uma IES privada, ambas na cidade de Goiânia, e dez entrevistas com trabalhadoras (es) em uma Instituição de ensino superior na cidade de Campinas-SP (Doravante a instituição de ensino superior pública da cidade de Goiânia será chamada de IES-G; a instituição confessional IES-CG; e a instituição pesquisada na cidade de Campinas-SP será chamada de IES-C).

O crescimento das atividades de serviços

A reorganização da produção e do trabalho por meio da descentralização das empresas, propiciou um vertiginoso crescimento nas atividades em serviços. Novas ocupações ligadas à tecnologia da informação foram criadas, e velhas ocupações foram resignificadas e reorganizadas. Vários foram os nomes atribuídos a esse rearranjo da produção e do trabalho que denotam o crescimento e a importância das atividades em serviços, citamos os livros *A Sociedade Pós-Industrial* (Daniel Bell) e *A Sociedade em Rede* (Manuel Castells).

Dentre as ocupações no setor de serviços que foram reinseridas nas novas formas de organização da produção e do trabalho está o serviço de limpeza. Antes do processo de reestruturação produtiva, geralmente o contrato de trabalho era realizado pela mesma empresa que necessitava do serviço; após o rearranjo houve um crescimento de empresas

especializadas nestas atividades e a contratação passa a ser intermediada por outra empresa, o que chamamos de terceirização.

O crescimento da terceirização e da subcontratação é um dos fatores que contribuem para o aumento das atividades de serviços. Isso porque, se antes o serviço de limpeza em uma fábrica, por exemplo, era computado como atividade industrial, agora é requisitado por empresas intermediárias especializadas. Sob essa nova forma de contratação o trabalho passa a ser computado no setor de serviços. É evidente que esta não é a única causa, à medida que há o surgimento de atividades inteiramente novas neste setor, tanto em serviços que exigem alta qualificação, como em atividades que exigem qualificação intermediária ou baixa. No entanto, é importante considerar esse movimento para a análise do crescimento das atividades de serviços.

Não há um consenso acerca da definição do que são as atividades de serviços, tão pouco de seu lugar na estrutura econômica, isto é, se são atividades residuais ou centrais para o processo produtivo, principalmente pós o processo de reorganização da produção e do trabalho iniciado a partir de 1970 em países de capitalismo avançado e intensificado no Brasil a partir de 1990.

Conforme Moraes (2006), a definição praticamente consensual na atualidade diferencia os serviços das atividades realizadas no setor primário (agricultura) e secundário (indústria) pelo fato do trabalho ser consumido imediatamente após a sua realização. Como não há uma diferenciação entre produção e consumo, a imaterialidade, a impossibilidade de armazenamento e a intransferibilidade, além de uma peculiar relação entre produtor e consumidor, caracterizariam o trabalho em serviços. No entanto, tal conceituação já é alvo de críticas à medida que, diante do crescimento da tecnologia, muitas dessas características são questionadas.

Manuel Castells ao analisar a relação entre a constituição de uma nova estrutura social nos principais países industrializados e o desenvolvimento de tecnologias da informação, realiza uma crítica às teorias pós-industrialistas que afirmam a emergência de uma sociedade de serviços. Nesse sentido, ressalta a ambiguidade do conceito de serviços e muitas vezes sua conceituação errada. Conforme o autor, as estatísticas de emprego têm utilizado o conceito de serviços de forma residual, “que abarca tudo o que não é agricultura, mineração, construção, empresas de serviço público ou indústria. Assim, a categoria de serviços inclui atividades de todas as espécies, historicamente originárias de várias estruturas sociais e sistemas produtivos. A única característica comum dessas atividades do setor de serviços é o que elas não são”. (2003, p. 227).

Para o autor as tentativas de definir serviços por algumas características intrínsecas, como “intangibilidade” em oposição à “materialidade” de produtos se tornaram obsoletas com a evolução da economia informacional. Nesse sentido, chama a atenção para a importância de caracterizar os diferentes tipos de serviços para compreender o novo tipo de economia e estrutura social. O autor utiliza a classificação de Browning & Singelmann, que diferenciam os serviços em distributivos, produtivos, sociais e pessoais², a fim de ter maior clareza perante a heterogeneidade dos serviços.

² Os serviços *distributivos* referem-se a transporte, armazenagem, comércio atacadista e varejista. Os serviços *produtivos* estão relacionados à comunicação, a serviços bancários de seguros e imobiliários, além de serviços de arquitetura e engenharia, serviços jurídicos e outros. Já os serviços *sociais* relacionam-se a educação, saúde, serviços governamentais e outros. Por fim, está os serviços pessoais são serviços relacionados a higiene e limpeza, alojamento, alimentação, lazer e outros.

Diante das transformações no mercado de trabalho, Castells revela um crescimento nas atividades de serviços, respeitando a particularidade de cada país e constata o crescimento de postos de trabalho tanto em atividades muito qualificadas quanto em atividades de baixa qualificação e a redução de postos de trabalho em atividades intermediárias. Assim, “as sociedades informacionais também poderiam ser caracterizadas por uma estrutura social cada vez mais polarizada em que os dois extremos aumentam sua participação em detrimento da camada intermediária”. (Ibid, p.227).

Anita Kon (1999) não concorda com a definição de serviços enquanto atividades residuais. No artigo “Sobre as Atividades de Serviços: Revendo Conceitos e Tipologias”, a proposta é repensar o conceito de serviços e seu lugar na estrutura econômica. De acordo com a autora, as atividades de serviços eram vistas como residuais, isto é, com menor importância econômica se comparada ao setor primário e secundário, no entanto; tal conceituação se mostra atualmente frágil, quando se avalia o processo de reestruturação da produção e as novas tecnologias.

Conforme a autora, as mudanças nas atividades de serviços ocasionadas pela reestruturação da produção podem ser observadas nas novas formas de trabalho com a inserção de tecnologias como a informática e a telefonia em relação à produção dos serviços. Outra mudança ocasionada pela utilização de novas tecnologias refere-se à menor intangibilidade das atividades em serviços; os cartões de associação de clientes são um exemplo. Há mudanças também no consumo dos serviços em que a entrega do produto pode ser realizada via telemática e nos mercados de serviços em que são observadas novas formas de pagamento, via utilização de serviços em pontos eletrônicos.

A inovação tecnológica atinge de forma diferenciada o setor público e privado, mas com um mesmo objetivo: a modernização. Dentre as modificações surgidas estão às novas formas de contratação, como a subcontratação “de parte de serviços de empresas especializadas, especialmente de produtos auxiliares as empresas, repercute no setor privado pelo crescimento de serviços privados de produtores de atividades gerenciais, enquanto no setor público isto é representado pela privatização e contratação ou terceirização de serviços de limpeza, lavanderia e outros;” (KON, 1999, p. 68).

Diante de tais exemplos Kon critica a definição clássica das atividades de serviços como residual, já que elas superam o chamado setor primário e secundário tanto em países desenvolvidos como em desenvolvimento e são estritamente necessárias para o desenvolvimento de todo o processo produtivo, desse modo, os serviços possuem fundamental importância na criação de valor na nova estrutura econômica. A autora não define qual seria a nova conceituação das atividades em serviços, no entanto, faz apontamentos e considera que

as divisões tradicionais entre manufatura e serviços não fazem mais muito sentido, porque, em certos setores manufatureiros de alta tecnologia, o trabalho de pesquisa e desenvolvimento de produtos é fundamental da mesma forma que outros serviços como desenho de produtos, funções de estilistas, marketing e a rede de distribuição. Na atualidade, cada vez mais estes serviços tem sido transferidos para o setor terciário através da terceirização. Mas ainda podemos encontrar frequentemente muitos setores manufatureiros onde a fabricação de bens incorpora crescente quantidade de atividades de serviços, como pesquisa e desenvolvimento, serviços financeiros e legais, bancários, de publicidade e marketing, entre outros. (Ibid, p. 80)

Meirelles (2006), assim como Kon, considera um equívoco compreender as atividades de serviços apenas como residuais perante a sua importância econômica. No entanto, define serviços como “trabalho em processo”, isto é, o serviço ao contrário de um bem ou produto se

caracteriza pela sua realização, pela sua prestação e não pela confecção de um produto. Assim, serviço é trabalho em ação. Há uma diferença entre realização de trabalho e exploração de trabalho, a venda da licença de um software não seria um serviço, mas exploração de um trabalho já realizado; por outro lado, a manutenção de um software seria um serviço, à medida que há a realização de trabalho em processo. A autora deseja, assim, definir a natureza do serviço que seria trabalho em ação, desse modo,

O trabalho realizado nas atividades de serviço, não é diferente dos trabalhos realizados nas demais atividades produtivas, pois serviço é apenas trabalho “autonomizado”. O trabalho tanto pode estar baseado em recursos humanos (mais ou menos qualificados) como em máquinas e equipamentos, porque a forma de trabalho não é o que caracteriza a atividade de serviço e sim o próprio processo de realização de trabalho. (2006, p.131)

Compreendendo as atividades de serviços como processo, Meirelles considera que se mantêm características como intangibilidade, inestocabilidade e simultaneidade. O processo interativo que, segundo a autora, é de fundamental importância para a caracterização dos serviços, pode ocorrer tanto de forma direta, isto é, presencial, quanto por meio de uso da tecnologia como telefones celulares e chats.

Diante das diferentes conceituações pode-se dizer que o setor de serviços ou as atividades de serviços caracterizam-se pela heterogeneidade e dificuldade de classificação e mensuração. Embora haja particularidades em cada uma destas obras, todos os autores colocam em destaque a importância do setor de serviços na nova estrutura econômica.

Em decorrência da grande diversidade e dificuldade de classificar estas atividades, alguns autores tentaram realizar uma classificação mais precisa do setor de serviços. Em trabalho recente, Nunes (2010) realiza uma classificação do subsetor serviços pessoais respeitando a classificação elaborada por Browning & Singelmann, e considerando tipologias realizadas por autores brasileiros (Morais, 2006; et al Melo 1998) no que tange ao subsetor serviços pessoais. No entanto, incorpora atividades que não são contempladas pelos referidos autores no subsetor denominado serviços pessoais e domésticos como o serviço de vigilância e de limpeza e conservação³. Em sua classificação estão as seguintes atividades: serviços domésticos (babás, camareiras, empregadas domésticas, etc.); atividades recreativas, culturais e desportivas (produção de filmes, atividades de rádio e TV e outros); serviços pessoais (serviços de higiene e limpeza, atividades funerárias, prostituição, agências de relacionamentos, serviços por telefone, limpeza e conservação; vigilância.); alojamento e alimentação (serviços relacionados a hotéis, restaurantes, *fast food* etc.); manutenção e reparação (manutenção e reparação de veículos automotores e utensílios correlatos).

O autor constata que para além do crescimento desse setor, algumas características já encontradas em outros trabalhos permanecem como a importância dos serviços domésticos que compõem cerca da metade dos ocupados, seguido pelos ramos de alojamento e alimentação, serviços pessoais e serviços de investigação, vigilância e segurança. Além disso, há outras características como os baixos salários evidenciados nos serviços domésticos e a baixa escolaridade. As atividades que possuem os maiores salários e a maior escolaridade são os serviços culturais e recreativos; logo depois está o ramo de serviços pessoais que, conforme Nunes, contempla atividades subalternas e atividades de nível técnico. Fazem parte deste ramo os trabalhadores do serviço de segurança que, no quesito escolaridade, apresentam nível médio e a remuneração gira em torno de dois salários mínimos; e as atividades de limpeza e conservação, que ao lado de atividades como alojamento e alimentação,

³A análise de Nunes parte da base de dados PNAD do ano de 2003 a 2007.

manutenção e reparação “mantêm a dualidade que caracteriza o setor de serviços pessoais e domésticos como locus de serviços subalternos: baixa escolaridade, o que geralmente implica baixa qualificação e baixos rendimentos advindos do trabalho” (2010, p.11).

Atividades de serviços: o locus dos postos de trabalho femininos

Ao lado das transformações no mundo do trabalho e da produção intensificadas no Brasil a partir de 1990, se constata o crescimento da presença da mulher no mercado de trabalho em nível superior ao dos homens (LAVINAS, 2001). Por outro lado, há diferenças na inserção de homens e mulheres na estrutura econômica e as mulheres se destacam nos postos de trabalho das atividades de serviços ou setor de serviços. Conforme Lombardi, 39% da ocupação feminina em 2007 estava computada no setor de serviços, assim, este ainda é o setor que mais agrega postos de trabalho femininos. A explicação a esse fenômeno relaciona-se ao caráter “feminino” de determinadas ocupações e profissões que constituem o setor, é o caso dos serviços pessoais, de saúde e educação, alojamento e alimentação, ou seja, atividades historicamente atribuídas às mulheres na esfera privada e que ao serem realizadas na esfera pública se mantém a mesma atribuição. Conforme afirma Magna Neves

As formas de inserção de homens e mulheres no mercado de trabalho revelam as representações sobre o gênero masculino e feminino construídos culturalmente, ou seja, essas representações culturais são a base da divisão sexual do trabalho, estabelecendo “os lugares” a que estão destinados homens e mulheres desde a inserção no mercado de trabalho, as estratégias de qualificação e os postos de trabalho a serem ocupados. (2001, p. 107).

Outra característica que relaciona a forte presença das mulheres ao setor de serviços refere-se à informalidade no trabalho. Segundo o boletim produzido pelo DIEESE (2002) *A situação das mulheres no mercado de trabalho metropolitano*, as mulheres estão sub-representadas nos trabalhos mais estruturados como administração e serviços de utilidade pública, por outro lado, constituem maioria nos trabalhos tipicamente femininos e menos formalizados como o trabalho doméstico remunerado. A pesquisa mostra ainda que a presença majoritária das mulheres entre as ocupações qualificadas e mais formalizadas encontra-se nas áreas de educação, saúde e cultura, atividades que possuem características “femininas” como o ato de educar e cuidar.

Em estudo recente, Bruschini (2007) revela que ainda se constata a permanência de acentuado número de mulheres no setor de serviços e em trabalhos marcados pela precariedade. Por outro lado, se evidencia o crescimento do número de mulheres em trabalhos mais qualificados tanto nos típicos “guetos” femininos como saúde e educação, quanto em atividades que sempre foram redutos masculinos, como as áreas de direito, arquitetura e engenharia, postos de trabalho melhor remunerados e reconhecidos socialmente. Para a autora, este crescimento está relacionado a fatores demográficos e culturais, a transformações econômicas, ao crescimento da escolaridade feminina, dentre outros fatores.

Outra mudança apontada por Bruschini refere-se ao perfil da mulher trabalhadora. Se até a década de 1970 a mulher inserida no mercado de trabalho era solteira, sem filhos e jovem, os dados de 2005 revelam que as trabalhadoras passaram a ser mais velhas, mães e casadas⁴. Em nossa pesquisa, as trabalhadoras serventes de limpeza apresentam perfil

⁴ Segundo a pesquisa as mulheres entre 30-39 anos apresentam as taxas mais altas de atividade, 74%, em seguida estão as mulheres entre 40-49 anos, 69%, entre 50 e 59 anos as taxas são de 54 %.

semelhante: tem mais de 30 anos, possuem filhos e são casadas ou chefes de família.

No que se refere à remuneração, outro estudo do Dieese⁵, realizado em regiões metropolitanas, revela que as mulheres predominam entre os trabalhadores que recebem um salário mínimo. O resultado dessa pesquisa apenas demonstra que embora a mulher tenha conseguido entrar no mercado de trabalho e galgar posições que antes eram redutos masculinos, a desigualdade em relação a salários e, como já demonstramos, em determinadas ocupações ainda persiste. O serviço doméstico é apontado pelo DIEESE como uma das ocupações em que o salário mínimo predomina e este serviço é majoritariamente ocupado por mulheres. Outra ocupação em que o salário mínimo prevalece e que é orientada por gênero é o trabalho de servente de limpeza.

Diante do panorama revelado acima, constata-se que o setor de serviços ou as atividades de serviços agregam o maior número de mão-de-obra feminina na estrutura econômica. Um dos motivos que explicam o fenômeno refere-se às características “femininas” de determinadas ocupações que compõem o setor.

Tanto os serviços historicamente atribuídos às mulheres, por exemplo, o serviço doméstico, a saúde e a educação, quanto às atividades caracterizadas por serem redutos masculinos, em que as mulheres conseguiram se inserir como a arquitetura e o direito consistem em profissões e ocupações alocadas no setor de serviços. Desse modo, pode-se dizer que a heterogeneidade e dualidade que caracteriza as atividades de serviços em que há, por um lado atividades extremamente qualificadas e bem remuneradas e, por outro, atividades de baixa qualificação e remuneração permite visualizar as permanências e continuidades da inserção das mulheres no mercado de trabalho. Constata-se, que ainda são as mulheres a ocuparem os postos de trabalhos mais precários e menor remunerados; no entanto, se verifica o crescimento de mulheres em postos de trabalho mais qualificados.

Essa situação forja dois grupos de mulheres: mulheres em serviços de baixa remuneração e qualificação, com pouca ou nenhuma proteção social e, portanto, precários. E, mulheres em postos de trabalho melhor remunerados, formalizados e qualificados. Tal situação indica a chamada *bipolarização*⁶ do trabalho feminino, em que de um lado há mulheres muito bem remuneradas e qualificadas e, de outro, mulheres que estão em trabalhos desvalorizados, precários e mal remunerados.

Embora seja importante um estudo aprofundado sobre as atividades de serviços, não constitui proposta deste trabalho realizar tal discussão. No entanto, propomo-nos a revelar de forma rápida a heterogeneidade e a difícil conceituação, mensuração e classificação das atividades de serviços, a relação entre seu crescimento e o processo de reestruturação produtiva, bem como as questões de gênero que permeiam as atividades de serviços. Mas há outra característica nestas atividades que é importante considerar e que faz parte, principalmente das atividades de baixa qualificação, qual seja o aspecto “servil” e subalterno que acompanha, por exemplo, os serviços domésticos e de limpeza.

O aspecto “servil” das atividades de serviços

As atividades relacionadas ao trabalho manual, como o serviço doméstico e o serviço de limpeza, transportam historicamente um estigma negativo. A atribuição de um menor valor

⁵ A pesquisa confronta dados de 1999 a 2006 para a análise da remuneração feminina nos primeiros anos desta década.

⁶ Helena Hirata e Danièle Kergoat tratam da questão no artigo *Novas configurações da divisão sexual do trabalho*.

a estes trabalhos pode ser evidenciada tanto na antiguidade, como em sociedades que possuem um passado colonial como a brasileira.

Hanna Arendt (2007) revela como na antiguidade toda atividade ligada ao labor⁷, isto é, ao processo biológico do corpo humano, em que as necessidades vitais são produzidas e reproduzidas eram consideradas servis e subalternas. No labor não há a confecção de um produto ao término da atividade, mas sim a demanda pela repetição da tarefa. No imaginário dos antigos, as atividades relacionadas ao trabalho manual possuíam uma “natureza servil”. A única forma de se libertar dessa condição seria delegar estas atividades a outras pessoas, escravizando outros seres humanos que se transformavam em animais domésticos.

A instituição da escravidão na era moderna estava, diferentemente do que ocorreu na antiguidade, relacionada à obtenção de lucro e de mão de obra barata. No Brasil, diversos autores, como Kowarick (1994) e Barbosa (2008) revelam como a transição para o mercado de trabalho assalariado pautou-se em relações servis e senhoriais herdadas do período colonial. Assim, podemos perceber que na modernidade a relação servil que permeia os trabalhos manuais e a desvalorização do trabalho também se manteve presente.

Com efeito, o estigma negativo atribuído às atividades manuais vigorou em diferentes períodos da história ocidental. Na atualidade essa mentalidade, embora de forma amenizada, permanece em determinados trabalhos, como o serviço doméstico e de serventes de limpeza.

Nunes (2010), ao constatar a heterogeneidade das atividades de serviços, descreve a dualidade inerente a tais atividades, em que há serviços altamente qualificados, por um lado, e que exigem baixa qualificação, por outro. A produção de filmes, por exemplo, é um serviço que se caracteriza pela exigência de alta qualificação, pela maior remuneração e menor presença de precariedade, além disso, geralmente não há a presença do caráter servil na atividade. Por outro lado, o serviço de moto-táxi é um exemplo de atividade pouco qualificada, realizada em condições de trabalho precárias, na forma de trabalho autônomo. Além disso, constata-se a presença de características servis, em que a relação de pessoalidade e subalternidade vigora nos serviços menos qualificados que exigem algum tipo de interação com o cliente.

Assim, a maior relevância do papel das atividades de serviços na economia contemporânea não eliminou serviços de baixa qualificação subalternos e servis. Nessa direção, Gorz realiza uma crítica ao crescimento de atividades no setor de serviços pessoais, em que o aspecto servil configura as relações de trabalho. O autor chama a atenção para os “novos domésticos”: são trabalhos, geralmente precarizados, mal remunerados, sem perspectiva de ascensão e que possuem como característica a “pessoalidade”. Ainda que realizados na esfera pública, em alguma medida, adquirem uma forma pessoal, como a necessidade de agradar ao prestar um serviço, presente em diversas formas ocupacionais, como o engraxate, o porteiro, o trabalhador servente de limpeza e outros. Atividades que

⁷ Hanna Arendt utiliza a expressão *vita activa* para indicar três atividades essenciais para a sobrevivência humana: labor, trabalho e ação. Na antiguidade essa expressão possuía uma conotação negativa, ligada ao esforço, a “inquietude”. A proposta da autora é utilizar este termo de forma diferenciada da tradição, assim, *vita activa* “pressupõe que a preocupação subjacente a todas as atividades não é a mesma preocupação central da vida contemplativa, como não lhe é superior nem inferior”. (2007, p.25). O labor está relacionado ao processo biológico do corpo humano, é através dele que as necessidades vitais serão produzidas e reproduzidas. Aqui não há a confecção de um produto ao término da atividade, mas sim a demanda pela repetição da tarefa. A condição humana do labor é a vida. Já o trabalho é caracterizado pela artificialidade, não são as necessidades da vida que ele repõe, mas sim a confecção de produtos que permanecem. A condição humana do trabalho corresponde “a mundanidade”. Já a ação relaciona-se a convivência entre os homens sem a intermediação de objetos. A política está conectada a ação e a condição humana desta atividade é a pluralidade.

poderiam ser realizadas pelos “empregadores”, mas que são delegadas a uma “classe servil” que, sem qualificação e por necessidade, executam estas tarefas. Segundo o autor, a divisão entre uma elite qualificada e uma classe servil reproduz desigualdades e reforça o impedimento de que trabalhadores da classe servil possam “adquirir ou desenvolver capacidades superiores” (2007, p.139). A forma negativa de considerar as ocupações subalternas, adotada por Gorz, pode ser questionada, no entanto, suas contribuições acerca da reprodução de desigualdades entre trabalhadores não pode deixar de ser considerada.

Um dos primeiros autores em sociologia do trabalho que se prestou a analisar as atividades de serviços, especialmente os serviços pessoais, foi Erving Goffman. Segundo ele, as profissões e ocupações de serviço pessoal possuem grande demanda na sociedade ocidental e constituem objetos de investigação do cientista social. A forma de identificar o outro fornece modelos e padrões para a interação. Nesse sentido, a interação entre servidor e servido constitui uma relação na qual é possível verificar rituais de comportamento baseados na forma como cada um destes se considera e como acreditam que deve ser a conduta ideal. A interação entre duas pessoas pode ocorrer de forma diferente, conforme a identificação de cada um. Desse modo, a forma como um considera o outro, ou seja, se a interação acontece entre superior e subordinado, ou entre indivíduos da mesma posição, configura-se em elementos importantes para conduzir e direcionar a interação. Assim, de acordo com Goffman, identificar e classificar as pessoas com quem se interage pode ser uma “fonte de identidade, um guia para a conduta ideal, bem como uma base para a solidariedade e separação” (1974, p.263).

Goffman define o que são as profissões de serviço pessoal “aquela em que o profissional realiza um serviço pessoal especializado para um conjunto de indivíduos, e onde o serviço exige que tenha comunicação pessoal direta com cada uma das pessoas, e onde ele não está, sob outros aspectos, ligado às pessoas que serve” (1974, p.265). Desse modo, os serviços pessoais na classificação de Goffman devem ter uma relação direta entre servidor e cliente, além disso, há certa independência tanto no que se refere ao servidor como ao cliente. De acordo com esta definição determinadas atividades são excluídas dos serviços pessoais, tais como o emprego doméstico e o serviço de limpeza. Para Goffman, o trabalho doméstico não possui um público e sim uma patroa. Já o trabalho das serventes de limpeza não possui uma relação direta com o público que utiliza seu serviço.

Ao deixar de contemplar atividades como o serviço doméstico e de limpeza como atividades do setor de serviços pessoais, o autor desconsidera um elemento importante nas profissões de baixa qualificação, qual seja, a invisibilidade. Conforme Nunes e Souza (2009), “o modelo goffmaniano parece mais adequado ao estudo de profissões ou ocupações de serviço interativas, pois não atende a uma característica que, para vários autores, pode ser considerada como distintiva do trabalho em serviços de baixa qualificação (DANIELS, 1987): a invisibilidade de seus agentes.” (2009, p.8)

No Brasil, uma pesquisa de mestrado na área de psicologia social que gerou o livro *Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social*⁸ revela a invisibilidade pública de trabalhadores de baixa qualificação. Costa (2004) realiza um estudo sobre o trabalho dos garis, no entanto refere-se a outras ocupações que passam pela mesma situação de invisibilidade pública como os vigilantes e serventes de limpeza. Para o autor a invisibilidade pública caracterizada pelo “desaparecimento intersubjetivo de um homem no meio de outros homens” está relacionada a dois fenômenos psicossociais: humilhação social e reificação.

⁸ Este livro é do autor Fernando Braga da Costa.

No caso das atividades de baixa qualificação referidas pelo autor, o que se espera em uma relação desigual e subalterna, à medida que esses trabalhadores estão em uma posição inferior na hierarquia em relação a funcionários e usuários da instituição, é uma relação de subserviência. Os garis estão em uma situação de subalternidade, isto é, não tem voz na realização de seus trabalhos, não podem dar sugestões ou questionar a forma de se realizar determinado trabalho. Assim,

Os homens aí envolvidos não aparecem por suas capacidades. De modo distorcido, apresentam-se como representantes de cargos determinados. Desse modo, não aparecem às pessoas, aparecem as funções. As funções hierárquicas mais acimadas aparecem mais. Quanto mais “inferiores” os cargos, menos eles vão aparecer. Os garis aparecem lá embaixo: não comandam ninguém, são sempre comandados. Seu cargo é o mais raso. Os garis sentem-se invisíveis” (2004, p.108)

É o caso também de servidoras de limpeza. Comentando o trabalho de dona Zilda, uma senhora que cuida da limpeza do prédio em que o autor estudava, Costa salienta que a funcionária quase sempre não é cumprimentada pelos estudantes e professores que ocupam aquele prédio e não espera cumprimento por parte destes, pois está sempre de cabeça baixa. A posição subalterna em que se encontra, o humilhado acarreta formas específicas de comportamento: “não é de espantar que, quando lhe dirigimos a palavra, dona Zilda parecesse não atinar com o fato de que o cumprimento fosse dirigido a ela: aos poucos o humilhado conforma-se; se é tratado como quem ninguém vê, aos poucos comporta-se como quem ninguém vê”. (Ibid, p.143).

As atividades de serviços pessoais⁹, sejam aquelas em que há interação direta, como as abordadas por Goffman, sejam aquelas de baixa qualificação em que a invisibilidade é a característica, possuem aspectos “servis” em algum grau. O serviço doméstico remunerado e o serviço de limpeza são atividades que detêm tais aspectos.

A Terceirização e o trabalho de servente de limpeza

O processo de reestruturação econômica tem como um de seus fundamentos a busca por flexibilização na organização do trabalho, da produção e dos serviços. A terceirização, como é chamada no Brasil, consiste em uma dessas novas formas de organização, e caracteriza-se pelo ato de repassar determinados serviços ou etapas do processo produtivo a outras empresas. Embora esta prática exista desde o início do processo de industrialização¹⁰, ela não possuía a centralidade e importância adquirida a partir de 1970 em países de capitalismo avançado e 1990 no Brasil.

⁹ Consideramos os serviços pessoais na acepção de Nunes em que tal subsetor é chamado de serviços pessoais e domésticos e que atividades em serviços como os vigilantes e as serventes de limpeza também participam de tal subsetor.

¹⁰ Ao falar sobre a origem da gerência, Braverman (1981) revela que o início do capitalismo industrial foi marcado por formas de organização do trabalho e da produção não relacionadas à centralização dos trabalhadores e do processo produtivo em um único local. Assim, existiam diversas formas de subcontratação “sob a forma de trabalho domiciliar na tecelagem, fabricação de roupas, objetos de metal (pregos e cutelaria), relojoaria, chapéus, indústrias de lã e couro”. No que se refere ao Brasil, Druck considera que a terceirização é um fenômeno “velho” e “novo”, à medida que desde os primórdios da industrialização brasileira e mesmo em setores mais recentes como o automotivo “foi constituída por redes de subcontratação de fornecedores fabricantes de autopeças” (2007, p.102). Além de se verificar tal prática em “setores periféricos” e na construção civil.

No Brasil, considera-se a terceirização como uma das práticas do modelo toyotista¹¹ de produção, caracterizado pela busca por flexibilização na organização da produção e do trabalho. O sistema toyotista de produção baseia-se na produção enxuta, isto é, produz-se de acordo com a demanda. Essa forma de produção exige um trabalhador “flexível”, isto é, que esteja preparado tanto para ser demitido a qualquer momento, quanto para trabalhar o máximo possível a fim de atender as exigências da produção. A desconcentração produtiva é outra característica que reflete a busca por flexibilidade, nesse processo, a empresa se concentra no produto em que ela agrega valor e descentraliza o restante das atividades a outras empresas. (Gounet, 1999)

Conforme Paula Marcelino terceirização é o processo por meio do qual a contratação de trabalhadores para a realização de determinados serviços ou produtos é efetivada por intermédio de outra empresa. Essa definição distingue terceirização de subcontratação. A primeira se configura em uma das formas de subcontratação, há outras, como a transferência de tarefas para o trabalho domiciliar ou autônomo. Desse modo, o que configura terceirização é o ato de realizar um trabalho para determinada empresa ou instituição e ser contratado por uma empresa distinta. O que se privilegia nesta definição é a relação empregatícia; tal escolha é justificada tanto pela preferência em analisar esse fenômeno a partir da classe trabalhadora quanto pela imprecisão de conceitos como atividade-fim e atividade-meio.

A autora revela que conceituar a terceirização pela externalização de atividades-meio, isto é, que não estão relacionadas à atividade principal da empresa não é eficaz, à medida que se constata a externalização de atividades consideradas centrais para a produção ou serviços. Embora haja tais problemas de conceituação na análise de diversos empregos e ocupações, esse não é o caso do serviço de limpeza. Esta atividade é considerada na maioria das empresas e instituições uma atividade-meio, por esse motivo, é uma das primeiras atingidas pelo processo de terceirização.

A terceirização permite, segundo Druck e Franco, a flexibilização do trabalho, à medida que o repasse de “responsabilidades de gestão e de custos da força de trabalho para um terceiro garante à empresa uma desobrigação que liberta de compromissos trabalhistas ainda cobertos pela legislação ao tempo em que lhe permite contratos flexíveis (contratos por tempo determinado, por tempo parcial, por tarefa ou por empreita, por prestação de serviço, sem cobertura legal) através e sob a responsabilidade de ‘terceiros’” (2007, p.103). As autoras chamam a atenção para as modificações na legislação trabalhista a partir de 1990, sob a égide de políticas neoliberais que possibilitaram o crescimento da terceirização.

O processo de terceirização não consiste apenas na externalização de determinadas atividades a terceiros. Uma diversidade de pesquisas na área da sociologia do trabalho e do direito revela que, aliada a esse processo, está a precarização das condições de trabalho e emprego, que pode ser observada na redução da força dos sindicatos, na diminuição de direitos trabalhistas, no aumento da rotatividade do trabalho¹². (DRUCK, 1999:2007; MARCELINO, 2004:2008; ARAUJO e FERREIRA, 2009)

Paula Marcelino (2004) realiza um estudo sobre o papel da terceirização na precarização dos trabalhadores da área de logística da indústria Honda no Brasil, e revela

¹¹ Acata-se aqui a posição de autores como Druck (1999) e Paula Marcelino (2004), de que o processo de terceirização é uma das características do toyotismo e é imprescindível para o sucesso deste modelo em que a flexibilização do trabalho e da produção permite maior lucratividade. Ressalta-se que a difusão do toyotismo não ocorreu de forma idêntica em todos os países, dependendo do contexto histórico, político e econômico em cada país, que influenciou como as práticas desse modelo de produção foram difundidas.

¹² Há pesquisas que revelam que a descentralização das atividades a outras empresas pode ocorrer entre empresas do mesmo tamanho e dotadas de tecnologia, nesse sentido, o risco de precarização do trabalho por meio da terceirização diminui, é o que mostra a pesquisa de Abreu e Sorj

como a precarização pode ser evidenciada na diferenciação salarial entre funcionários contratados pela empresa e funcionários terceirizados. Além disso, a pressão para a realização do trabalho em menor tempo e com maior eficiência é um dos fatores que, segundo a autora, estão na lista dos motivos que levam o aumento de doenças entre os trabalhadores, conforme indicado pelo sindicato. Dentre outras formas de precarização, destaca-se a discriminação sofrida pelos trabalhadores terceirizados que é evidenciada no uniforme, a fim de destacar uma separação entre quem é terceirizado e quem não é; nas conversas em que os terceirizados são considerados inferiores, e nos problemas ocasionados na produção a que geralmente são atribuídos aos terceirizados.

Conforme Leite (2009) o termo precarização expressa degradação das condições de trabalho, assim, deve ser pensado no sentido relacional, isto significa que se deve comparar uma situação a outra, portanto, existe precarização “quando determinado tipo de trabalho se deteriora seja no que se refere aos rendimentos auferidos, seja no que respeita aos direitos trabalhistas que eles implicam, seja ainda em relação à estabilidade, ou às características do vínculo empregatício” (2009, p.73).

Assim, ao pensar a precarização, é necessário levar em consideração a forma anterior de trabalho que se analisa. Em nossa pesquisa, encontramos indícios de precarização do trabalho. A partir de uma entrevista com uma ex-trabalhadora servente de limpeza da IES-C que exercia essa atividade no período em que a ocupação não era terceirizada, constatamos diferenças no que tange a remuneração, a benefícios como plano de saúde e a relação entre trabalhador e sindicato ao comparar esses mesmos itens com a ocupação atual em que o trabalho é terceirizado.

Destacarei aqui o depoimento de Íris¹³, ex-servente¹⁴ de limpeza que trabalhou nesta ocupação quando a atividade ainda não era terceirizada na IES-C. Perguntou-se à entrevistada sobre os direitos e benefícios que possuía naquela época e ela revelou que detinha todos os direitos trabalhistas que os demais funcionários da instituição: plano de saúde, plano de carreira e adesão ao sindicato. No que se refere aos salários, seu relato expressa como a remuneração era maior tanto no que tange a realidade atual, isto é, se compararmos ao salário de trabalhadores serventes de limpeza terceirizados¹⁵, quanto em relação a outras atividades até mais reconhecidas socialmente, como o trabalho de secretária, naquela época:

Antes de eu trabalhar na instituição eu era secretária de um advogado, aí eu saí para entrar aqui, eu lembro que meu chefe falou pensa bem você vai “deixar a caneta e pegar a vassoura”. Eu lembro que o salário que eu ganhava era 600 não me lembro se era cruzeiro ou cruzado, não sei o que era, mas eu passaria a ganhar 1.200,00 cruzeiro ou cruzado, não sei, como trabalhadora da limpeza na instituição. O salário seria maior do que eu ganhava como secretária... Eu acho que era dois salários. (Íris, 53 anos, ex-trabalhadora da limpeza da IES-C).

A fala de Íris revela que antes do processo de terceirização a remuneração nesta ocupação equivalia a dois salários mínimos. Além disso, possuía os mesmos direitos que os demais funcionários da instituição como plano de saúde e participação nos sindicatos. Ao perguntar as diversas trabalhadoras contratadas pelas prestadoras de serviço sobre a remuneração e os benefícios trabalhistas, elas responderam que recebem um salário mínimo,

¹³ Todos os nomes de trabalhadores aqui utilizados são fictícios, isto é, não correspondem ao nome verdadeiro da entrevistada.

¹⁴ Quando o processo de terceirização se iniciou na instituição os funcionários serventes de limpeza foram remanejados para outras ocupações no interior da instituição.

¹⁵ A comparação é realizada em relação aos trabalhadores das instituições por nós pesquisadas.

com os descontos, podem ganhar até menos, não possuem plano de saúde, nem plano de carreira e muitas desconhecem o sindicato. A fala de Francine, trabalhadora contratada pela empresa que presta serviço na mesma instituição de Íris, revela essa dimensão “Não recebemos nem o (salário) mínimo porque o mínimo é R\$ 465,00. É R\$ 389,00 Dora (colega de trabalho) quem não tem criança?” e Dora responde “Eu sou só 390,00”. Francine faz a pergunta a sua colega, pois quem possui filhos tem direito ao salário família, um adicional que possibilita um acréscimo no salário. A entrevistada possui seis filhos, duas já casadas, mas quatro ainda moram com ela e, por esse motivo, recebe o salário família. Para quem não possui filhos, o salário líquido, conforme o relato, não chega ao valor de um salário mínimo.

A discriminação e a diferenciação entre funcionário efetivo e funcionário “terceirizado” é outra dimensão que encontramos em todas as instituições pesquisadas. O relato, tanto de mulheres quanto de homens entrevistados nas diversas instituições, revela como essa discriminação se evidencia, por exemplo, na não entrega de convites de reuniões e festas por parte de alunos ou de outras pessoas que estão na porta do restaurante a funcionários da limpeza, mas quando os mesmos funcionários vão almoçar sem o uniforme eles recebem os convites. São vários os exemplos, como a negação de pedido de licença para que um funcionário deixe determinada seção. Outro exemplo refere-se à acusação feita a uma funcionária servente de limpeza, quando desapareceram determinados equipamentos de uma sala de aula. Os primeiros a serem acusados foram os trabalhadores terceirizados: o vigilante e a servente de limpeza, abaixo destacarei a fala da trabalhadora que foi acusada injustamente de roubo, ela diz:

:

Eu nem estava no meu horário de trabalho eu estava na minha casa que encerro o horário de trabalho às quinze horas, fui para a minha casa e a noite teve a aula, como eu limpava as salas de aula para a noite sumiram uns instrumentos de trabalho da aula e quando foi no outro dia estavam a procura do que sumiu, uns dos rapazes que trabalhavam na área que recolhiam falou que só desconfia do *vigilante e da faxineira*. Eu fiquei arrasada, eu fui conversei “eu acho que você está enganado aconteceu em um horário em que eu não estava e o investigado fui eu e essa pessoa?” tanto é que o vigilante nem ficou muito como suspeito, ficou eu de ter pegado alguma coisa. Eu me senti muito mal, saí arrasada fui para casa chorando bastante... Porque isso é uma coisa muito séria porque a gente, nós que somos pobres, temos o nome se eu o perco eu não tenho mais nada, porque se eu saio suja daqui por roubo em lugar nenhum eu sou aceita, então foi uma coisa que me deixou muito mal muito mal mesmo fiquei chateada queria sair da empresa. (Verônica, 44 anos, trabalhadora de uma instituição da cidade de Goiânia)

A precarização do trabalho a partir da terceirização pode ser evidenciada a partir de diversas dimensões, seja pela evidente redução dos salários e benefícios como plano de saúde e de carreira, seja pela diferenciação que se realiza entre funcionários efetivos e funcionários terceirizados. Ou por meio da diminuição da eficácia dos sindicatos que passam a ser apenas da categoria limpeza e conservação e não mais, como antes, de todos os funcionários que trabalhavam para a instituição, independente da ocupação.

Um ponto importante remete às questões de gênero que permeiam todo o processo de reestruturação produtiva e, como não poderia ser diferente, à terceirização. Em trabalho recente, Araujo e Ferreira (2009) revelam que há diferenças nas formas de inserção de homens e mulheres no trabalho terceirizado e constata que as mulheres estão nos postos de trabalho mais instáveis, precarizados:

Nas grandes empresas, do setor industrial e mesmo do setor de serviços (como no serviço público, por exemplo) as atividades terceirizadas para pequenas, micro-empresas ou para o trabalho a domicílio são geralmente, aquelas nas quais predominam as mulheres. A externalização dessas atividades é, em muitos casos, facilitada pelo fato de fazerem uso intensivo de força de trabalho, de maquinário ou ferramentas mais simples e facilmente transportáveis e pode assim se realizar sem problemas técnicos. (2009, p.136)

Dentre os exemplos fornecidos pelas autoras está o serviço de limpeza, objeto de nosso estudo. Realmente, tais atividades são majoritariamente exercidas por mulheres. O salário mínimo e a inexistência de benefícios como plano de saúde e plano de carreira são característicos nessa ocupação. Verifica-se, ainda a pouca eficácia dos sindicatos que, sequer, são conhecidos pelas trabalhadoras. Soma-se a isso a desvalorização simbólica das atividades relacionadas à ocupação, como afirmam Araujo e Verônica:

Em todos os casos em que as trabalhadoras estão em maioria, as habilidades necessárias à execução das tarefas são, em geral, adquiridas através do processo de socialização e de formação de gênero no espaço doméstico e não são considerados nem pagos como trabalho qualificado, com exceção das que trabalham na educação e na saúde, tradicionalmente nichos do trabalho feminino, por serem identificados com as tarefas da mãe e do lar. Mas o grande estímulo à terceirização das tarefas nas quais predomina a mão-de-obra feminina vem também do fato de que as empresas podem se beneficiar dos salários mais baixos que são pagos às trabalhadoras – que em grande parte dos casos constituem, além disso, uma mão-de-obra mais escolarizada -, e da redução ou eliminação de direitos trabalhistas que ocorrem com a informalização dessas atividades nas pequenas e micro empresas, no trabalho a domicílio e nas cooperativas. (Ibid, p.137)

Assim, a relação entre qualificação e trabalho podem representar fatores explicativos dos baixos salários constatados no trabalho de serventes de limpeza e à grande presença de mulheres, pois tais atividades são aprendidas no processo de socialização de gênero. A fala de grande parte das entrevistadas em nossa pesquisa relaciona a grande presença de mulheres no trabalho de serventes de limpeza aos baixos salários e a distinção de gênero. Nesse sentido, a maioria das mulheres

tem seu companheiro, esposo então assim, a maioria das mulheres, *que não é o meu caso*, trabalham para comprar suas coisas próprias mais tem o marido, ela trabalha para *dar uma ajuda* em casa ou pra comprar suas coisas, porque marido hoje um salário não é lá essas coisas para manter uma mulher do que ela quer mais a gente que *é mulher opta mais por trabalho assim as vezes porque é por comodidade mesmo, é uma coisa que a gente sabe fazer sempre em casa e tudo mais...* Mais assim pro homem no meu ponto de vista eu não vejo que é uma ótima opção de trabalho porque o homem já tem que carregar praticamente uma família nas costas, igual tem muitos rapazes que casam tem família, tem esposa, tem filhos, moram de aluguel um salário mínimo eu não acredito que seja suficiente para sustentar uma família, eu acho assim pra *mulher ainda se conforma em ganhar um salário mínimo*, o homem eu tenho certeza que eles não se conformam... (Verônica, 44 anos, trabalhadora da IES-CG)

Danièle Kergoat analisa a relação entre qualificação e qualidade, em ocupações, orientadas por gênero como motoristas e enfermeiras, em que as qualidades se sobrepõem à

qualificação. Desse modo, em oposição à qualificação, que deve ser conquistada, as “qualidades” são vistas como “naturais”, inatas. Assim, o menor valor atribuído ao trabalho de serventes de limpeza pode ter como uma das dimensões a baixa qualificação, já que no imaginário das trabalhadoras pode-se dizer, de forma geral, a atividade de limpar aparece como “qualidade”, isto é, como uma característica natural das mulheres.

Para a entrevistada Verônica o maior número de mulheres nestas atividades está relacionado tanto ao fazer, pois, são atividades que as mulheres já desempenham em suas residências, como também ao baixo salário. Segundo ela, a mulher entra para ajudar, não completar o salário do marido. Nesse sentido, o salário da mulher seria destinado à própria mulher, para a satisfação de suas necessidades. No entanto, a própria Verônica trabalhou grande parte de sua vida em empresas terceirizadas, recebendo salário mínimo e ela é chefe de família, criou seus filhos sozinha. Muitas outras entrevistadas justificaram da mesma forma e quando elas falavam de suas vidas, algumas eram chefes de família, outras os maridos estavam desempregados, sendo seus salários, fundamentais para o sustento da família.

Tais constatações revelam a importância de analisar o trabalho sobre a ótica do gênero ou das relações sociais de sexo¹⁶, termo utilizado por Kergoat. As construções sociais e culturais em relação ao feminino e ao masculino nos trazem elementos para pensar os papéis atribuídos a homens e mulheres e o lugar em que cada um ocupa no espaço social e, assim, no trabalho. O fato de muitas entrevistadas justificarem o grande número de mulheres nestas atividades pela remuneração e pela forma como a família é constituída, evidencia como no imaginário social, as construções sociais e culturais em torno do papel do homem e da mulher se constituíram e como a divisão do trabalho entre os sexos reflete essas concepções.

Negociação identitária no trabalho de serventes de limpeza: entre o trabalho doméstico remunerado e trabalho de servente de limpeza.

Nesta parte, o objetivo é refletir sobre o processo de construção da identidade de trabalhadoras serventes de limpeza. De um lado, essas mulheres estão em uma atividade desvalorizada histórica e socialmente e atingida pelo processo de terceirização, que geralmente acarreta precarização do trabalho. Por outro lado, constatou-se nas entrevistas que o trabalho doméstico remunerado ou não remunerado fez e, para algumas, ainda faz parte da trajetória ocupacional dessas trabalhadoras. Percebeu-se que a despeito dos elementos negativos presentes no trabalho de servente de limpeza, emergem significados positivos, principalmente, quando comparado ao trabalho doméstico remunerado. Para a discussão acerca da identidade, leva-se em consideração autores da escola sociológica interacionista: Anselm Strauss e James Mulaney.

O trabalho de servente de limpeza e algumas diferenças em relação ao serviço doméstico remunerado

Antes de falar sobre a questão identitária é necessário fazer algumas considerações acerca do trabalho de servente de limpeza. De acordo com a CBO¹⁷ (2002) o serviço de

¹⁶ Conforme Kergoat, as relações sociais de sexo possuem as mesmas características das relações sociais, se constituem por tensão, antagonismo, oposição, “em torno de um desafio, o do trabalho”. São construções sociais e culturais e não frutos da “natureza”, do processo biológico. Segundo Kergoat, as relações sociais de sexo possuem uma base material e outra ideativa. O naturalismo é utilizado como ideologia para legitimar as relações de poder, hierárquicas, entre os sexos.

¹⁷ Classificação brasileira de ocupações.

faxineiro chamado também de servente de limpeza ou auxiliar de limpeza, está na família 5143 denominada trabalhadores nos serviços de manutenção de edificações. O serviço consiste em lavar fachadas, limpar vidros, remover resíduos dos vidros, remover pichações, limpar móveis e equipamentos, limpar superfícies (paredes, pisos, etc.), aspirar pó, lavar pisos, encerar pisos, remover sujeira, varrer pisos, secar pisos, passar pano, limpar cortinas e persianas e recolher lixo. Tais atividades podem ser realizadas em recintos fechados ou a céu aberto; deve-se ressaltar que o serviço é realizado em instituições, empresas ou indústrias, isto é, fora do ambiente domiciliar. Esta ressalva é importante para diferenciarmos a ocupação servente de limpeza, como chamaremos em nosso trabalho¹⁸, do serviço doméstico, ocupação que na CBO compreende a família 5121 e consiste na limpeza e arrumação da casa, na preparação de comida, no cuidado com roupas e sapatos e no cuidado com animais e plantas.

Outra característica que distingue o trabalho de servente de limpeza do serviço doméstico remunerado refere-se à relação contratual de trabalho. O primeiro caracteriza-se pelo alto grau de formalização (grande parte dos trabalhadores possui carteira de trabalho assinada), ao contrário do que ocorre com as trabalhadoras domésticas em que o alto grau de informalidade constitui característica da ocupação. Além disso, o trabalho de servente de limpeza é constantemente terceirizado, esta forma de contratação é pouco utilizada no serviço doméstico no Brasil¹⁹.

Há diferenças também no que tange a hierarquia e as atividades a serem desenvolvidas. No trabalho de servente de limpeza cada trabalhador é responsável pela limpeza de uma área da instituição, horário de trabalho é devidamente cumprido, além disso, possui uma espécie de encarregada que supervisiona o trabalho e delega as atividades a serem desenvolvidas. Já no serviço doméstico remunerado se tem uma “patroa” que irá delegar as atividades a serem realizadas, mas geralmente as atividades não são tão específicas e, muitas vezes, a trabalhadora doméstica acaba por realizar atividades extras ou fora do horário de trabalho.

Assim, podemos dizer que embora a atividade de limpar seja a característica tanto da ocupação servente de limpeza como do serviço doméstico remunerado, as diferenças no que tange ao contrato de trabalho, ao local de trabalho, ao horário de trabalho e as atividades a serem desenvolvidas são significativas, principalmente, quando comparadas por trabalhadoras que já vivenciaram os dois tipos de trabalho.

Em relação ao regime de trabalho de servente de limpeza, nas duas instituições da cidade de Goiânia, a jornada é de oito horas, com início às 6 horas, intervalo de quinze minutos para o café às 8 horas, de uma hora para almoço às 11 horas e saída às 15 horas. No segundo turno, a jornada também é de oito horas, com início às 13:00 horas, intervalo de uma hora para o lanche às quatro horas e saída 21:00 horas.

No que tange ao regime de trabalho na instituição pública da cidade de Campinas, embora a jornada continue a mesma, 8 horas, há algumas modificações no que se refere aos horários, existem cinco horários de entrada, com início às 6:00 horas e saída às 15:00, 6:00 horas e saída às 16:00, 7:00 horas e saída às 16:00 horas, 7:00 horas e saída às 17:00 horas e 12:00 horas e saída às 22:00 horas. Os trabalhadores em que a jornada de trabalho é de nove

¹⁸ Optou-se pelo nome servente de limpeza pelo fato de em nossa pesquisa de campo realizada na cidade de Goiânia e Campinas a denominação na carteira de trabalho e no crachá dos trabalhadores e trabalhadoras estar servente.

¹⁹ David Harris (2007) realiza um estudo comparativo entre o trabalho doméstico no Brasil e nos EUA; e revela que nos EUA há o *Professional Cleaning Services* (serviços de faxina profissionais), em que uma empresa contrata trabalhadoras na área de limpeza para realizarem o serviço doméstico em residências. Assim, há maior formalização do trabalho, à medida que as trabalhadoras são contratadas pela empresa.

horas não trabalham no sábado, como no horário das 6:00 horas da manhã às quatro da tarde, já os trabalhadores que fazem oito horas, realizam atividades no sábado, como é o caso do horário das 7:00 horas da manhã às quatro da tarde.

As peculiaridades do horário de trabalho, principalmente, entre as instituições da cidade de Goiânia e Campinas podem estar relacionadas à diferença de tamanho das mesmas. As instituições que se referem à primeira cidade possuem uma estrutura menor, embora não pequena, se comparada à IES-C pública pesquisada na cidade de Campinas. No entanto, tais diferenças não eliminam as semelhanças no que se refere à vida dos trabalhadores e a construção da identidade de tais.

Resignificando o trabalho de servente de limpeza: de domésticas a trabalhadoras

A narrativa típica das trabalhadoras entrevistadas compreende as seguintes características: origem na zona rural de cidades do interior de Goiás ou de São Paulo e de outros estados, principalmente das regiões Nordeste, Norte e Centro-Oeste: início precoce no trabalho doméstico, geralmente de forma não remunerada, como agregadas em casa de parentes ou mesmo desconhecidos, “recomendada” por familiares ou parentes; ou no trabalho no campo, em lavouras de café e batata, trabalhando por produção; casamento e maternidade precoces; manutenção de dupla ou tripla jornada de trabalho; o trabalho no setor nunca constitui a primeira experiência laboral; violência doméstica ou separação conjugal, além de problemas de alcoolismo na família de origem ou na família constituída.

Em todas as instituições pesquisadas, grande parte das trabalhadoras reside em cidades vizinhas ou em bairros distantes do local de trabalho, para a maior parte das trabalhadoras nessas atividades, a dupla ou tripla jornada de trabalho é um elemento comum. Tal situação pode ser evidenciada no relato de Claudete, trabalhadora de uma IES-G, que reside em uma cidade próxima à universidade, acorda às 4 horas da manhã, pega o primeiro ônibus para chegar ao trabalho às 6 horas da manhã e sai às três horas da tarde. A trabalhadora, além de realizar o trabalho de servente de limpeza e o trabalho doméstico de sua casa, revende cosméticos e ainda trabalha como diarista nos finais de semana e justifica os outros trabalhos dizendo: “eu vendo cosméticos, é uma coisa, assim, que os nossos supervisores não admitem, se pegar já ocorreu até casos de dar advertência, mas é aquela questão da sobrevivência entendeu? Porque, assim, o salário não é bom, mas ajuda né? Aí final de semana eu procuro fazer diárias, porque eu trabalho de segunda a sexta”.

Vários outros depoimentos das entrevistadas revelam que a presença da dupla ou tripla jornada de trabalho, antes de ser um fato isolado, faz parte da vivência de grande parte das trabalhadoras que realizam tais atividades. Essa situação também vai ao encontro das constatações da literatura acerca do tema em que o trabalho doméstico não remunerado ainda é delegado as mulheres. O fato das entrevistadas receberem um baixo salário e muitas serem chefes de família ou possuírem filhos contribui para que elas realizem tripla e até quádrupla jornada de trabalho a fim de complementarem seus salários.

Evidenciamos também, no relato das entrevistadas, a presença de representação negativa relacionada ao serviço de limpeza. O depoimento de Pâmela, trabalhadora da IES-CG, evidencia tal situação, em que os trabalhadores da limpeza foram recomendados a não utilizarem o elevador da instituição a pedido de alunos e professores e diz “tem uns alunos que, eu acho isso muito errado, por causa desse uniforme da limpeza, viram a cara para nós, não nos cumprimentam. A gente entra no elevador eles saem; várias vezes isso já aconteceu”. Verônica trabalhadora da mesma instituição relata situação parecida e diz:

Já houve vezes de a gente estar no elevador e o rapaz descer, aí um colega falou “que isso rapaz cabe também vamos embora” e o rapaz disse “não eu não gosto de andar com o pessoal da limpeza”. Isso já houve várias vezes, tem pessoas que se põe dessa forma com a gente para falar que “todo mundo trata a gente muito bem, não”. Não maltrata, às vezes não ofende, mas acaba sempre ofendendo porque está dentro do elevador vamos supor estou eu e você e mais outra pessoa, a pessoa fala assim “não desce no próximo andar” aí ela diz “vou descer porque eu não me sinto bem com a menina da limpeza”. Então é uma situação constrangedora a gente acaba ficando sem graça, mas é uma coisa que a gente já está acostumada, se tem um que dá uma cacetada, tem dez que te dá uma palavra de conforto e de carinho. (Verônica, 44 anos, trabalhadora da IES-CG)

Na entrevista com outras trabalhadoras encontramos situação semelhante. No depoimento de Claudete, trabalhadora da IES-G, é evidenciada uma situação de invisibilidade vivenciada pela trabalhadora que revela como alguns alunos não consideram sua presença no ambiente e diz:

às vezes você está até limpando, os alunos chegam não te respeitam, vão abrindo os zíperes na sua frente não entram nem para dentro do Box, ficam lá mesmo na frente. Aí às vezes eu falo “ou, por favor, dá pára você entrar para dentro do Box?” Aí a gente se sente assim... um pouco até é... uma falta de respeito, as vezes assim... eu falo nossa que falta de respeito, fico até um pouco magoada, por isso, sabe? Não tanto pelo meu trabalho eu me orgulho do trabalho sabe? Foi por aqui que Deus me deu oportunidade de eu ter a minha casa... (Claudete, 37 anos, trabalhadora da IES-G)

Estes depoimentos revelam que a desvalorização histórica e social relacionada a trabalhos manuais, ainda permanece em atividades como o trabalho de serventes de limpeza e aparecem como significados negativos para as trabalhadoras.

Se por um lado, as trabalhadoras vivenciam experiências de rebaixamento social e sofrem com esta situação, por outro, constatamos a atribuição de novos significados a seus trabalhos que divergem da desvalorização a elas conferida. Encontramos no relato de diversas trabalhadoras experiências de trabalho sem remuneração ainda na infância, além do trabalho no campo, do trabalho doméstico remunerado ou de mulheres que eram “donas de casa” e viviam experiências negativas em seus casamentos e que, por meio do trabalho remunerado e formalizado alcançaram determinados benefícios como décimo terceiro, férias remuneradas, controle das horas trabalhadas, independência, que antes elas não possuíam.

Grande parte das entrevistadas nunca havia trabalhado em uma ocupação formal, com direito a férias, décimo terceiro e auxílio maternidade. É o caso de Pâmela, trabalhadora da IES-C, que apenas começou a estudar aos dez anos, pois, os pais moravam de aluguel e mudavam muito de uma cidade a outra. Com treze anos a entrevistada começa a trabalhar cuidando de crianças em sua própria residência, dos quinze aos dezessete anos, trabalha como doméstica e mora (nos dias de semana) na casa de sua patroa. Aos dezessete anos Pâmela engravida e sai do trabalho; aos vinte dois anos entra na empresa prestadora de serviço para a universidade e revela que a única experiência de trabalho formal é a do trabalho terceirizado e diz: “eu nunca tive um trabalho direto”. Considera ainda o trabalho de servente de limpeza mais específico que o trabalho de doméstica “de doméstica você tem que fazer aquele ‘faxinão’ e aqui não, aqui sempre está limpinho, doméstica não sempre aquela bagunça”.

Áurea, trabalhadora da IES-CG, tem uma história parecida. Saiu de Barreiras-PI aos quinze anos junto com a prima e passou a morar e trabalhar como doméstica em casas de

família na cidade de Goiânia. Segundo a entrevistada “lá eu limpava, lavava e cozinhava, eu cuidava dos meninos, fiquei lá um ano, depois fui trabalhar em outras casas”. Em todas as casas que trabalhou como doméstica a entrevistada não possuía carteira de trabalho assinada. O primeiro trabalho formalizado foi o trabalho na empresa terceirizada e revela a diferença entre o trabalho doméstico e o trabalho de servente de limpeza “aqui você limpa sala, limpa mesa, doméstica é o quê? limpar, lavar, cozinhar, passar e ainda olhar menino enjoado e lavar calcinha e cueca, tem que lavar tudo, então eu acho melhor aqui”. (Áurea, 36 anos, trabalhadora de uma IES privada de Goiânia).

Outro elemento que percebemos como representação positiva em relação ao trabalho de servente de limpeza refere-se à independência proporcionada pela entrada no mercado de trabalho formal. A entrevista de Maitê, trabalhadora da IES-CG, é reveladora neste sentido. Maitê começou a trabalhar aos nove anos de idade em casa de família para sustentar a mãe grávida e seus oito irmãos, que havia fugido da violência do marido; casou-se aos dezenove anos onde parou de trabalhar “para fora”. Depois de casada, Maitê passou a trabalhar em sua residência com o marido, costurando capas de sofá. O trabalho extenuante em casa, a falta de reconhecimento por parte do marido e as constantes traições faziam parte de sua vida. A entrevistada trabalhou durante mais de vinte anos com seu marido,

trabalhava em casa mesmo ele fazia sofá e eu costurava aqueles bancos de couro para ele. Era um trabalho pesado, costurava tudo, às vezes eu errava, ele brigava comigo e eu continuava. Ele montava e eu costurava porque era muito, eu de resguardo tinha vez que eu chegava do hospital dois três dias já começava a costurar porque não podia parar. Não tinha salário, morando tudo junto muitas das vezes a gente quando trabalha assim a gente só pensa nos filhos então eu já quase que não pegava dinheiro não quando eu queria alguma coisa ia lá ao caixa e pegava dinheiro porque senão... Agora eu sei que o dinheiro é meu que eu trabalhei para conseguir aquele ali.” (Maitê, 48 anos, trabalhadora da IES-CG).

Embora o trabalho da entrevistada realizado na residência fosse de fundamental importância para o sustento da família, o trabalho não aparecia como “seu”, assim, não havia reconhecimento, tão pouco salário. A entrevistada considera que ao iniciar o trabalho como servente de limpeza, primeiro em um hospital, conquistou independência: “eu me sinto assim mais realizada, eu não me sinto como uma parasita como já me chamaram quando eu estava desempregada, falaram que eu era uma parasita... Graças a Deus eu consegui porque eu nunca tive ninguém para nada mesmo, meu salário é pouco, mas eu não preciso depender de ninguém, não dependo de marido.” A trabalhadora revela que quando seu marido a chamou de parasita decidiu que iria mudar,

Mudei totalmente e ele assustou com a mudança “você está doida eu nunca deixei você trabalhar fora”, eu falei “eu nunca trabalhei, mas eu vivi de escrava para você agora eu vou trabalhar para mim” e ele não achou bom não, porque teve que contratar costureira pagar salário, ele viu como que era a parasita. Eu falei para ele “não falei para você que eu ia te mostrar. Eu mobiliei minha casa todinha trabalhando na maternidade porque eu não tinha muitos móveis, só uma cama um guarda-roupas para todo mundo, foi minha independência, montei minha casa todinha já tenho duas porque tudo que tinha eu já deixei lá, pois ele ficou com dois meninos e eu fiquei com a menina, eu larguei tudo para ele, fiquei nove anos sozinha e eu casei de novo, cansei de ficar sozinha. (Maitê, 48 anos, trabalhadora da IES-CG).

O depoimento de Maitê revela como o trabalho na esfera pública, formal, possibilitou não apenas a independência financeira, mas a independência em relação a seu ex-marido. Embora sua entrevista apresente relatos de valoração negativa em relação ao trabalho, às possibilidades abertas a trabalhadora, após a entrada no mercado de trabalho institucionalizado, acaba *negociando* com a valoração negativa e parece ser mais importante na constituição de sua identidade.

A partir de tais considerações recorremos a autores que se apóiam na escola sociológica interacionista a fim de pensar a construção da identidade de tais trabalhadoras. Para autores como Anselm Strauss e James Mulaney a identidade não aparece como algo fixo, mas dinâmico e os atos realizados na interação podem ser resignificados segundo a experiência dos indivíduos. Strauss considera que a linguagem possui um papel importante na atribuição da identidade à medida que o ato de nomear não significa apenas indicar, mas “é identificar um objeto como algum tipo de objeto. Um ato de identificação requer que a coisa referida seja colocada dentro de uma categoria... a de que nomear ou designar é sempre fazê-lo a partir de algum ponto de vista. A partir de uma única perspectiva idêntica podem ser classificadas juntas coisas que em outras circunstâncias são aparentemente diferentes” (1997, p. 39). James Mulaney enfatiza o processo de negociação que integra a atribuição de identidade. Para esse autor, não são todos os atos na interação que contribuem de forma igual para um processo de formação da identidade. Assim, pode-se considerar que a forma de reconhecimento negativa que ainda prevalece em relação ao trabalho de servente de limpeza, pode tomar a forma de um reconhecimento positivo, se considerarmos a história de vida e o significado do trabalho para esses trabalhadores.

Verificamos a presença de valorização positiva no trabalho de servente de limpeza quando comparado ao trabalho doméstico remunerado ou ao trabalho realizado na esfera privada. As diferenças relacionam-se tanto as funções a serem realizadas, à medida que o trabalho de servente de limpeza apresenta-se como uma ocupação com atividades mais definidas, como diz Áurea: “você limpa salas, mesas” não faz tudo “limpar, cozinhar, cuidar de crianças”. Como também, a diminuição da relação pessoal e servil evidenciada de forma mais intensa nos serviço doméstico. O depoimento de Carolina, prestadora de serviço a IES-C, revela essa dimensão

Casa de família não vou dizer que é ruim, quando você dá sorte de encontrar uma patroa boa, porque tem patroa que você vai uma semana e você desiste. Aqui, eu acho... mesmo se o salário for menos, o que geralmente é, eu prefiro aqui. Se for para escolher entre aqui e casa de família eu prefiro aqui. (Carolina, 41 anos, presta serviço a instituição de ensino superior na cidade de Campinas)

No serviço doméstico remunerado, o trabalho não é racionalizado, impessoal, neste, são as características da patroa que vão dizer se o trabalho é “bom” ou “ruim”, é essa relação pessoal e servil que leva Gorz a desvalorizar o serviço doméstico. E são essas dimensões do trabalho doméstico dotadas de pessoalidade e da não definição clara das tarefas a serem desenvolvidas que leva as trabalhadoras a resignificarem o trabalho de servente de limpeza, a atribuírem sentidos positivos ao trabalho. Assim, pode-se dizer que, se por um lado, ainda verifica-se a presença da desvalorização do trabalho de servente de limpeza e, mesmo que em menor grau, a relação pessoal constatada no comportamento de usuários da instituição, por outro lado, a possibilidade de trabalhar na esfera pública em um trabalho formalizado, com maior grau de racionalidade permite que as trabalhadoras valorizem positivamente o trabalho de servente de limpeza.

Considerações Finais

Procurou-se aqui evidenciar algumas dimensões do trabalho de servente de limpeza, por um lado esse serviço é frequentemente atingido pelo processo de terceirização, em que constatamos indícios de precarização no trabalho. Por outro, essa atividade é desvalorizada histórica e socialmente, além de ser majoritariamente representada por mulheres. O trabalho de servente de limpeza pode ser considerado um dos “guetos” do trabalho feminino, em que as atividades relacionadas a limpar, por exemplo, são atribuídas às mulheres. A baixa remuneração do trabalho de servente de limpeza, os mínimos benefícios e a desvalorização do trabalho revelam que esta atividade, embora seja formalizada, é marcada pela precarização e, assim, é uma das ocupações que compõem o alto índice de mulheres na realização de trabalhos precários, desvalorizados e mal remunerados. Assim, nessas *novas configurações da divisão sexual do trabalho*²⁰ em que há bipolarização do trabalho feminino, a ocupação servente de limpeza está na ponta precária desse fenômeno.

No que se refere à identidade, constatamos que a despeito da depreciação identitária relacionada ao trabalho de servente de limpeza, há uma valorização positiva por partes das trabalhadoras quando elas consideram sua trajetória de vida e a inserção em serviços ainda mais precários que o trabalho de servente de limpeza.

Desse modo, se por um lado constatamos precarização e desvalorização do trabalho de servente de limpeza, por outro, no plano subjetivo, encontramos significados positivos em relação ao serviço. Tal situação, embora pareça contraditória, apenas evidencia a existência de trabalhos ainda mais precários, ainda mais desvalorizados que o trabalho de servente de limpeza. E, por esse motivo, há valorização positiva em relação ao trabalho. Com isso, não se quer fazer apologia ao trabalho de servente de limpeza, constatou-se indícios de precariedade no trabalho, além da desvalorização, mas sim que a identidade é construída em um processo relacional e que estas trabalhadoras atribuem significados positivos a seus trabalhos, diante de suas trajetórias ocupacionais e de vida.

²⁰ O termo *novas configurações da divisão sexual do trabalho* refere-se ao título do artigo produzido por Helena Hirata e Danièle Kergoat na revista *Cadernos de Pesquisa*.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Ângela Maria Carneiro; FERREIRA, Verônica. Terceirização e relações de gênero. In: Dau, Denise Motta; Rodrigues, Iram Jacome; Conceição, Jefferson José da (Org.). *Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho*. São Paulo: Annablume, 2009.
- Arendt, Hanna. *A Condição Humana*. Rio de Janeiro: Forense – Universitária, 2007.
- BARBOSA, Alexandre de Freitas. *A formação do mercado de trabalho no Brasil: da escravidão ao assalariamento*. São Paulo: Alameda, 2008.
- BELL, Daniel. *O advento da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Cultrix, 1977 [1973].
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. tradução: Roneide Venancio Majer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.
- COSTA, Fernando Braga da. *Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social*. São Paulo: Globo, 2004.
- DIEESE (departamento de estudos intersindical de estatísticas e estudos socioeconômicos). As mulheres e o salário mínimo nos mercados de trabalho metropolitanos. *Estudos e pesquisas*. Ano 3, nº32, março. 2007.
- DIEESE (departamento de estudos intersindical de estatísticas e estudos socioeconômicos). *A situação das mulheres em mercados de trabalho metropolitanos*. São Paulo, 2002.
- DRUCK, Maria da Graça. Terceirização e precarização: O binômio anti-social em indústrias. in: Druck, Maria da Graça; Franco, Tânia (Org.). *A perda da razão social do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2007.
- GORZ, André. *Metamorfoses do trabalho: crítica da razão econômica*. São Paulo: Annablume, 2003.
- GOUNET, Thomas. *Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel*. São Paulo: Boitempo, 1999.
- GOFFMAN, Erving. O modelo médico e a hospitalização psiquiátrica. In: *Manicômios, Prisões e Conventos*. São Paulo: Perspectiva, 1974. p. 263-312.
- HARVEY, David. *Condição Pós-Moderna*. Ed. Loyola, São Paulo, Brasil, 1992.
- HARRIS, David Evan. “Você vai me servir”: *Desigualdade, proximidade e agência nos dois lados do equador*. São Paulo. 2007. 181 p. Dissertação (Mestrado) -- Programa de Pós-Graduação em Sociologia. Universidade de São Paulo. São Paulo- SP.
- HIRATA, Helena. Globalização e divisão sexual do trabalho. *Cadernos Pagu*, Campinas, n. 17/18, p. 139-156. 2001/2002.
- _____; KERGOAT, Danièle. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. *Cadernos de pesquisa*, São Paulo, Brasil, v. 37, n. 132, p. 595-609, set./dez. 2007.

KERGOAT, Danièle. A relação social de sexo da reprodução das relações sociais a sua subversão. *Revista pró-posições*, Campinas, v.13, n 1(37), p.47-59, 2004.

KON, Anita. Sobre as atividades de serviços revendo conceitos e tipologias. *Revista de Economia Política*, São Paulo, vol. 9, n 2 (74), p.64-83, abr./jun, 1999.

KOWARICK, Lúcio. *Trabalho e vadiagem*. A origem do trabalho livre no Brasil. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

LEITE, Márcia de Paula. O trabalho e suas reconfigurações: Conceitos e realidades. In: Leite, Márcia de Paula; Araújo, Ângela Maria Carneiro (Org). *O trabalho reconfigurado: ensaios sobre Brasil e México*. São Paulo: Annablume; FAPESP, 2009.

LAVINAS, LENA. Empregabilidade no Brasil: inflexões de gênero e diferenciais femininos. *Texto para Discussão*. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, Rio de Janeiro, n° 826, set. 2001.

LOMBARDI, Maria Rosa. Anotações sobre desigualdade de gênero no mercado de trabalho. In: SEMINÁRIO FRANCO-BRASILEIRO SOBRE ECONOMIA SOLIDÁRIA E AS NOVAS CONFIGURAÇÕES DO TRABALHO. 2009, Campinas. Anais eletrônicos. Campinas: IFCH – UNICAMP, 2009. Disponível em: <http://www.fcc.org.br/seminario/ecosol/MRLombardiEcosol21ago2009.pdf>. Acesso: 01 ago.2009.

MARCELINO, Paula Regina Pereira. *A logística da precarização: terceirização do trabalho na Honda do Brasil*. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

_____. *Terceirização e ação sindical: a singularidade da reestruturação do capital no Brasil*. Campinas. 2008. 373 p. Tese (Doutorado) -- Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais. Universidade de Campinas. Campinas. SP.

MEIRELLES, Dimária Silva e. O conceito de serviços. *Revista de economia política*, São Paulo, vol. 26, n° 1 (101), p. 119-136 jan./mar. de 2006.

MORAIS, Leandro Pereira. *Mercado de trabalho e os serviços pessoais no Brasil contemporâneo*. Campinas-SP: [SN], 2006. Disponível em < <http://libdigi.unicamp.br> > acesso: 5 jan. 2010.

MULLANEY, Jamie L. Making it “Count”: Mental Wheighing and Identity Attribution. *Symbolic Interaction*. Memphis. v. 22. n. 3, 1999.

NEVES, Magda de Almeida. Cadeia automotiva: flexibilidade, precarização e relações de gênero. *Revista Trabalho e Educação*, Belo Horizonte, n. 8, p. 90-110, jan./jul. 2001.

NUNES, Jordão Horta. Dilemas de identidade em ocupações subalternas: o serviço de mototáxi. CONGRESO DE LA ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO. 6. 2010, Cidade do México.

_____; SOUZA, Tatiele Pereira. O trabalho em serviços desqualificados no Brasil: da subalternidade ao reconhecimento. *Simpósio Internacional de História: Cultura e Identidades*, 2. 2009, Goiânia. Anais.

STRAUSS, Anselm. *Espelhos e máscaras*. A busca da identidade. São Paulo: Edusp, 1997.

