

## **Os invisíveis organizacionais sob a ótica da Sociologia das Ausências**

**PATRÍCIA TEIXEIRA MAGGI DA SILVA**  
UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (MACKENZIE)  
petpierre@hotmail.com

## **Introdução**

Medeiros e Teixeira (2011) afirmam que é necessário olhar os fenômenos organizacionais com relação às consequências do controle do trabalho pelo capital e a exploração do trabalho. É necessário ampliar a compreensão desses fenômenos, analisando os mesmos sob outras perspectivas epistemológicas. Neste ponto, é possível identificar a potencialidade da Sociologia das Ausências de Boaventura de Sousa Santos, que será adotada para analisar a invisibilidade social dos profissionais de limpeza no contexto organizacional.

## **Problema de Pesquisa e Objetivo**

O problema de pesquisa que orienta o presente estudo é: O que profissionais do segmento de limpeza pensam sobre a invisibilidade social? A partir desta questão, foi definido como objetivo geral: compreender a invisibilidade social de profissionais de limpeza à luz da Sociologia das Ausências de Boaventura de Sousa Santos.

## **Fundamentação Teórica**

O referencial teórico está embasado sociologia das ausências de Boaventura de Souza Santos (2002, 2010), para quem os saberes hegemônicos do paradigma científico da ciência moderna devem ser superados. Neste sentido, as organizações devem buscar o desenvolvimento de relações sociais pautadas pela dignidade e emancipação de seus membros. O referencial teórico foi complementado pela invisibilidade social de Costa (2004) e Alcadipani (2012).

## **Metodologia**

Estudo qualitativo básico ou genérico (MERRIAM, 1998). Os dados foram obtidos por meio de entrevistas em profundidade com 14 profissionais de uma empresa de prestação de serviços. Os dados foram analisados por meio da análise textual interpretativa de Gil Flores (1994). Foram definidos como temas abrangentes de análise, as cinco formas de produção de ausências de Santos (2002, 2010): Monocultura do saber e do rigor do saber, Monocultura do tempo linear, Monocultura da naturalização das diferenças, Escala dominante ou produção da inexistência e Produtivista.

## **Análise dos Resultados**

Nas cinco lógicas ou formas de produção de não existência de Santos (2002) foi possível identificar alguma forma de invisibilidade dos profissionais de limpeza, sendo a mais significativa a monocultura da naturalização das diferenças. Dentro da invisibilidade, emergiram questões de gênero, raça, formas de discriminação e não valorização do trabalho desses profissionais. Há mais conscientização da invisibilidade dos profissionais de limpeza e ações individuais e localizadas estão sendo tomadas pelos profissionais das empresas prestadoras de serviço.

## **Conclusão**

É possível inferir que a invisibilidade que emergiu na forma de discriminação e não valorização do trabalho dos profissionais de limpeza está relacionada à cultura brasileira, que pode exercer impacto sobre a cultura organizacional. A conscientização dos profissionais nas organizações é importante, pois no Brasil, questões relacionadas à desigualdade social não são debatidas, o que impede uma reflexão crítica sobre formas de diminuí-las, ou eliminá-las. Novas perspectivas teóricas podem trazer contribuições, tais como os estudos de Roberto da Matta e Jessé de Souza (A ralé brasileira).

## **Referências Bibliográficas**

- ALCADIPANI, R. Invisíveis Organizacionais. Revista GV-Executivo v.11, n.1, 2012.
- COSTA, F. B. Homens Invisíveis – Relatos de uma humilhação social. Ed. Globo, 2004.
- MEDEIROS, A. L.; TEIXEIRA, M. L. M. A Potencialidade do Pensamento de Boaventura Santos para os Estudos Organizacionais. In: Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade – EnEPQ, III, 2011, João Pessoa-PB. ANAIS... João Pessoa, 2011.
- SANTOS, B. S. S. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências. Revista Crítica de Ciências Sociais, n.63, p.237-280, 2002.

# OS INVISÍVEIS ORGANIZACIONAIS SOB A ÓTICA DA SOCIOLOGIA DAS AUSÊNCIAS

## INTRODUÇÃO

Segundo Paes de Paula (2002), a crise do modelo fordista se intensificou no final da década de 60 e como resultados as organizações tiveram que repensar sua forma de organizar o trabalho e a produção. A partir de então, as organizações passaram a lidar com um novo padrão de acumulação, ou o chamado capitalismo flexível. Neste cenário, é possível identificar panaceias radicais, apologéticas das organizações enxutas e flexíveis, que ganharam espaço na mídia e nas práticas empresariais nos últimos anos: reengenharia, downsizing, terceirização, quarteirização, virtualização organizacional (PAES DE PAULA, 2002, p. 134). Segundo visão da autora, ainda há o predomínio de uma lógica mecanicista, funcionalista, instrumental, com novas formas de controle que visam garantir a produtividade e a perpetuação de formas de dominação. Ainda, segundo Paes de Paula (2002), modificações do sistema hierárquico ocorrem com o objetivo de gerar respostas mais rápidas às demandas do mercado e não como forma de emancipação das pessoas.

Com base nas ideias anteriores, é possível dizer que a terceirização, ou seja, a transferência das atividades secundárias da organização (aquelas não relacionadas às suas atividades essenciais) é uma forma de buscar o enxugamento de atividades, a redução de custos, a produtividade e a competitividade. Os profissionais, objeto do presente estudo, na grande maioria trabalha em empresas prestadora de serviços e são denominados terceiros.

As organizações vêm mudando de forma intensa, no entanto, os fenômenos organizacionais ainda são analisados tendo como base a epistemologia positivista e são estudados à luz do paradigma funcionalista. Neste sentido, Medeiros e Teixeira (2011) afirmam que é necessário olhar os fenômenos organizacionais com relação às consequências do controle do trabalho pelo capital e a exploração do trabalho, ou seja, é necessário ampliar a compreensão desses fenômenos, analisando os mesmos sob outras perspectivas epistemológicas, que permitam perceber novas realidades na organização. Neste ponto, é possível identificar a potencialidade dos pressupostos da Teoria de Boaventura de Sousa Santos.

As ideias centrais de Boaventura de Sousa Santos têm como base sua crítica na crença de que o saber e o rigor científico da ciência moderna não são suficientes para oferecer respostas aos problemas contemporâneos, mais especificamente, aqueles que surgiram após a metade do século XX. Ao fazer tal crítica, SANTOS (2002, 2010), abre a possibilidade para compreender a realidade sob uma nova perspectiva – a pós-moderna, na qual diferentes saberes e culturas são valorizados.

O modelo sociológico de Boaventura de Sousa Santos é composto de três procedimentos interdependentes, que buscam alternativas sociológicas: (1) a Sociologia das Ausências; (2) a Sociologia das Emergências; e (3) o Trabalho de Tradução (SANTOS, 2002, 2010). Dentro da Sociologia das Ausências de Santos (2002, 2010), a questão da invisibilidade é identificada em vários dos seus pressupostos, sendo a mais importante, a razão indolente, ou modelo de racionalidade ocidental, que produz invisibilidades nas experiências que sugerem outros modelos de mundo. Para o autor, a razão indolente produz a não existência, ou a invisibilidade, ao entender o conhecimento alternativo aos interesses hegemônicos, como não credíveis, marginalizados e desqualificados.

A invisibilidade, que será tratada no presente estudo é a invisibilidade social dos profissionais de limpeza no contexto organizacional. Segundo Costa (2004), que acompanhou por dez anos os garis da USP, os profissionais de limpeza são inferiorizados. Suas atividades são braçais e o uso do uniforme os torna invisíveis para a sociedade.

Alcadipani (2012) complementa esta ideia, afirmando que funcionários que executam tarefas tidas como menos nobres recebem tratamento quase humilhante nas organizações.

A invisibilidade social, segundo Lima, Gomes e Spazini (2015), apesar de ser um tema contemporâneo, ainda é pouco abordada no meio acadêmico. No contexto das organizações, Alcadipani (2012) considera que prevalece uma cultura que considera um executivo melhor do que um funcionário de limpeza ou segurança. Diante dos aspectos apresentados, é possível afirmar que o tema é relevante para o meio acadêmico e para as práticas organizacionais, que devem privilegiar o tratamento digno e humano de todos os seus profissionais.

Não foi possível localizar na literatura nacional, estudos que relacionam a Sociologia das Ausências de Santos (2002, 2010) com a invisibilidade social de profissionais do segmento de limpeza. Logo, o presente estudo visa preencher esta lacuna.

Diante do exposto, a questão de pesquisa que orienta o presente trabalho é: O que profissionais do segmento de limpeza pensam sobre a invisibilidade social? A partir desta questão, foi definido como objetivo geral: compreender a invisibilidade social de profissionais de limpeza à luz da Sociologia das Ausências de Boaventura de Sousa Santos.

Este artigo caracteriza-se como teórico-empírico composto por quatro tópicos além desta Introdução: o Referencial Teórico, o Percorso Metodológico, a Descrição e Interpretação dos Resultados da Pesquisa e as Considerações Finais, incluindo as principais conclusões, limitações e sugestões para pesquisas futuras.

## **1. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **1.1. Introdução ao pensamento de Boaventura de Sousa Santos**

Segundo Medeiros e Teixeira (2011), Boaventura de Sousa Santos faz uma crítica ao paradigma positivista, ainda dominante na ciência moderna, que se baseia na monocultura do saber, do rigor científico e do tempo linear, da produtividade mercantil e do trabalho, da naturalização das diferenças e da escala dominante. Misoczky, Flores e Böhm (2008) corroboram tal ideia, ao afirmarem que dentro do paradigma positivista e das formas burocráticas da organização hegemônica, a multiplicidade de saberes de outros mundos organizacionais tornam-se invisíveis e não existentes.

Essa lógica de reprodução dos modos de conhecimento hegemônico ocidental, ou necessidade de transformar os interesses hegemônicos em conhecimentos verdadeiros foi denominada por Santos (2002, 2010) de Razão Indolente, criticada pelo autor sob as duas principais formas pelas quais se manifesta: a razão metonímica e a razão proléptica.

A razão metonímica se reconhece como a única forma válida de racionalidade e quando busca descobrir outras, acaba transformando-as em objetos, na qual a parte é tomada pelo todo. Santos (2002, 2010) afirma que o todo é uma das partes transformada em termo de referência para as demais e há sempre dicotomias como formas de totalidade, tais como: civilizado e primitivo, homem e mulher, conhecimento científico e não científico. Nessas dicotomias, um dos termos é sempre residual.

A razão proléptica considera que conhece o futuro, portanto o concebe de forma linear e com progresso automático e infinito, contraindo o presente e expandindo o futuro.

Para Santos (2002), ao contrair o presente, a Razão Indolente faz com que a riqueza das experiências seja desperdiçada. Na visão do autor, as dicotomias devem ser analisadas fora das relações de poder que as conectam. Ainda segundo Santos (2002), a Razão Indolente produz a não existência por meio de cinco lógicas que tornam invisíveis suas alternativas: a lógica do único saber – a ciência; a lógica da única temporalidade – a linear; a lógica da única cultura – a ocidental; a lógica da única escola – a global; e a lógica do único modo de produção – o capitalismo. Diante das lógicas apresentadas, Santos (2002, 2010) propõe um modelo sociológico formado por três procedimentos interdependentes, que buscam alternativas sociológicas à Razão Indolente: (1) a Sociologia das Ausências; (2) a Sociologia

das Emergências; e (3) o Trabalho de Tradução. No presente estudo, a ênfase será na Sociologia das Ausências, apresentada no próximo item.

## 1.2. A Sociologia das Ausências

Santos (2002, 2010) afirma que a ciência moderna, por meio da razão metonímica, produziu cinco formas ou lógicas de produção de ausências (ou não existências), as quais ele denomina de Sociologia das Ausências: (1) a monocultura do saber e do rigor do saber; (2) a monocultura do tempo linear; (3) a monocultura da naturalização das diferenças (ou lógica da classificação social); (4) a lógica da escala dominante (ou produção da inexistência); e (5) a monocultura dos critérios de produtividade capitalista (ou lógica produtivista). Neste sentido, Santos (2002) define a Sociologia das Ausências como um procedimento que visa ampliar o mundo e expandir o presente, transformando objetos impossíveis em possíveis e ausências em presenças. Segundo o autor, isso ocorre por meio da emancipação das experiências, que ao se tornarem presentes, passam a existir como alternativas às experiências hegemônicas, ou seja, são criadas novas possibilidades e riquezas sociais para o futuro.

A primeira forma de produção de ausências é a **monocultura do saber e do rigor do saber**. Para Santos (2002, p.247), é o mais poderoso modo de produção de ausências e consiste na transformação da ciência moderna e da alta cultura em critérios únicos de verdade e qualidade estética. Tudo o que não é reconhecido pelo cânone da ciência moderna e pela alta cultura é declarado inexistente. A não existência assume a forma de ignorância ou de incultura.

A segunda **lógica ou monocultura do tempo linear** defende a ideia de que o tempo é linear e de que à sua frente estão os países centrais ou desenvolvidos com seus conhecimentos, instituições e formas de sociabilidade que neles dominam. A não existência está naquilo, que segundo essa norma temporal é assimétrico em relação ao avançado (SANTOS, 2002, p.247). Segundo Santos (2002), a história tem sentido e direção únicos e conhecidos, os quais nos últimos duzentos anos se manifestaram nas formas de progresso, desenvolvimento, revolução, modernização e globalização.

Na terceira **lógica ou monocultura da naturalização das diferenças**, a não existência é produzida sob a forma de inferioridade natural. As populações são distribuídas em categorias que naturalizam hierarquias, ou seja, quem é inferior não pode ser uma alternativa a quem é superior. Classificações de raça e sexo são as mais evidentes desta lógica. Sendo a primeira, a mais reconstruída pelo sistema capitalista. A classificação social se baseia em atributos que negam a intencionalidade da hierarquia social. Neste sentido, a dominação é consequência e não causa dessa hierarquia (SANTOS, 2002, p. 248).

Na quarta **lógica da escala dominante ou produção da inexistência**, tem-se que na modernidade ocidental, a escala dominante surge de duas formas: o universal e o global, onde as realidades vigoram independentemente de contextos, prevalecendo sobre as demais realidades particulares ou específicas, exemplo típico é o fenômeno da globalização. A não existência é produzida sob a forma do particular e do local, cujas entidades são incapazes de se tornarem alternativas ao universal ou global (SANTOS, 2002).

Por fim, a quinta lógica ou **produtivista** toma como base os critérios da produtividade capitalista, nos quais o crescimento econômico e a produtividade são inquestionáveis e se aplicam à natureza e ao trabalho humano. No caso específico do trabalho humano, a preguiça e a desqualificação profissional são consideradas formas de improdutividade (SANTOS, 2002).

No Quadro 1, apresenta-se uma síntese das formas de não existência produzidas ou legitimizadas pelas lógicas da razão metonímica:

**Quadro 1**

<b>Lógica</b>	<b>Formas sociais de não existência</b>
Monocultura do saber e do rigor do saber	O ignorante
Monocultura do tempo linear	O residual
Monocultura da naturalização das diferenças (ou lógica da classificação social)	O inferior
Lógica da escala dominante ou produção da inexistência	O local
Lógica Produtivista	O improdutivo

**Fonte: elaborado pela autora, com base em Santos (2002, 2010)**

### **1.3. Os invisíveis sociais**

A invisibilidade relacionada a profissões é retratada no livro “Homens Invisíveis: Relatos de uma humilhação social” de Fernando Braga da Costa (2004). O livro é fruto da dissertação de Mestrado do autor no curso de Psicologia da Universidade de São Paulo. Costa (2004) apresenta a questão do desaparecimento simbólico dos indivíduos com profissões, que exigem pouca ou nenhuma qualificação escolar ou técnica – no caso os garis da Cidade Universitária. O trabalho de Costa (2004) se inicia com a constatação da sua invisibilidade quando ele vestiu um uniforme de garçom e passou despercebido perante seus colegas e professores do curso de Psicologia.

Além do trabalho de Costa (2004), foi possível identificar outros trabalhos, cuja temática central é a invisibilidade social de profissionais de limpeza: Diogo (2007), Santos e Silva (2009) e Lima, Gomes e Spaziani (2015). Nenhum destes tomou como base a Sociologia das Ausências de Boaventura de Sousa Santos.

Alcadipani (2012) aborda a questão da invisibilidade, questionando os motivos pelos quais os profissionais de limpeza têm que ser imperceptíveis para os executivos de terno e gravata. O autor relata o caso de um executivo surpreso com o comportamento de uma profissional de limpeza que ao vê-lo entrar no elevador, saiu imediatamente, alegando que tinha ordens explícitas para fazê-lo. Contrariamente, em outro caso relatado pelo autor, os executivos orientavam os profissionais de limpeza para serem o mais discretos possível, ou quase imperceptíveis aos olhos de executivos e clientes. Subtende-se que eles não sabem se comportar em diferentes ambientes, em função de sua origem social. Para o autor, num país marcado por desigualdades como o Brasil, os trabalhadores provenientes de classes sociais menos favorecidas, que passam despercebidos no contexto das organizações, são uma forma de esconder a desigualdade, como se ela deixasse de existir.

Fora das pesquisas acadêmicas, cabe citar a matéria do jornal Folha de São Paulo, que apresentou os resultados de uma pesquisa de 2012, conduzida pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos), com 1.851 profissionais envolvendo coletores de lixo, varredores, auxiliares de limpeza e jardineiros. Uma em cada quatro pessoas que trabalham com limpeza sofreu discriminação. Entre os garis, este percentual chega a 42%. Nesta matéria, o presidente do Siemaco (Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Prestação de Serviços de Asseio e Conservação e Limpeza Urbana de São Paulo) - Moacyr Pereira, afirma que esses profissionais são considerados invisíveis e muitos reclamam que nunca são chamados pelo nome.

### **3. PERCURSO METODOLÓGICO**

Este estudo é caracterizado como qualitativo básico ou genérico. Para Merriam (1998), as características fundamentais dos estudos qualitativos básicos ou genéricos são: deve incluir descrição, interpretação e compreensão do fenômeno estudado; utilizar dados obtidos em entrevistas, análise de documentos e/ou observações; identificar padrões recorrentes em temas e categorias, que são utilizados para análise; e preocupar-se em compreender um fenômeno ou processo, a partir da perspectiva dos participantes da pesquisa.

Como estratégia de coleta de dados, foram utilizadas entrevistas semiestruturadas em profundidade com 14 profissionais de uma empresa de prestação de serviços de limpeza de São Paulo. A empresa tem mais de 30 anos e aproximadamente 6.000 colaboradores. Visando manter a confidencialidade das informações obtidas, o nome da empresa e dos profissionais não será divulgado. Para a empresa será adotado apenas o nome LIMP.

Com relação à adoção de entrevistas, Godoy (2013) afirma que são uma ferramenta com a qual é possível captar os significados atribuídos pelas pessoas a respeito dos fenômenos descritos, por meio do relato de suas experiências e vivências.

O critério de definição da amostra foi a acessibilidade da pesquisadora (VERGARA, 1998). A forma de acesso aos respondentes foi baseada na rede de relacionamentos da autora, que conhece um dos Diretores da LIMP. O número de respondentes não foi estipulado previamente. Após primeiro contato com a Diretoria da LIMP e apresentação dos objetivos da pesquisa, a mesma foi conduzida da seguinte forma: Primeiramente, foi feita uma entrevista com a profissional da área de treinamento da LIMP (a partir daqui denominada ATR), que ficou responsável por estabelecer os contatos e os agendamentos das entrevistas com os profissionais de limpeza, alocados em duas empresas-clientes: um hospital e uma entidade de classe. No hospital, foi possível entrevistar também a supervisora da equipe de limpeza, cujos relatos complementaram aqueles dos Auxiliares de Limpeza.

Durante as entrevistas, a pesquisadora procurou seguir as recomendações de Godoy (2007): deixar os participantes à vontade para expor suas experiências e relatos, seguindo o roteiro previamente elaborado, mas fazendo novas perguntas de acordo com elementos específicos trazidos pelos participantes, ou seja, procurou aproveitar oportunidades em que foi possível fazer algum aprofundamento dos temas em questão.

Os dados obtidos nas entrevistas foram analisados por meio da análise textual interpretativa de Gil Flores (1994). Para Gil Flores (1994, p.33), a análise de dados é definida como “o conjunto de manipulações, transformações, operações, reflexões e comprovações realizadas a partir dos dados com a finalidade de extrair significado relevante em relação a um problema de investigação”.

Com base no objetivo definido para este estudo e nos resultados provenientes da análise das entrevistas, foram definidos como temas abrangentes de análise, as cinco formas de produção de ausências de Santos (2002, 2010), apresentadas no referencial teórico: Monocultura do saber e do rigor do saber, Monocultura do tempo linear, Monocultura da naturalização das diferenças, Escala dominante ou produção da inexistência e Produtivista.

Com o objetivo de organizar os dados dentro de cada tema, foi realizada a descrição e análise do conteúdo revelado pelos participantes, sendo possível identificar elementos presentes em mais de um tema. Os relatos selecionados dos participantes foram incluídos na íntegra. Cabe ressaltar que os relatos da entrevistada ATR, que não atua diretamente nos serviços de limpeza, trouxeram contribuições para o entendimento da invisibilidade sob a perspectiva da empresa prestadora de serviços. Quando houver referência ao termo “participantes”, não está incluída a entrevistada ATR.

### **3.1 Perfil dos participantes da pesquisa**

O quadro 2 a seguir apresenta o perfil dos participantes da pesquisa. A coluna “Observações” contém informações do seu histórico de vida e familiar.

**Quadro 2 – Perfil dos entrevistados**

Participante	Grau de Instrução	Idade	Tempo de Profissão (limpeza)	Observações
SUP	1º Grau completo	58 anos	Mais de 15 anos	Já trabalhou em outros segmentos. Já trabalhou como diarista.
R1	1º Grau incompleto	43 anos	4 meses	É manicure aos finais de semana. Filho trabalha com limpeza.
R2	1º Grau incompleto	26 anos	2 anos	A mãe e as duas irmãs trabalham com limpeza.
R3	1º Grau incompleto	41 anos	1 ano	Já trabalhou como doméstica.
R4	1º Grau incompleto	53 anos	33 anos	Faz vários “bicos”: ajudante de pedreiro e electricista. Lê e escreve com dificuldades.
R5	2º Grau completo	52 anos	2 anos	Afirmou que trabalha na limpeza por necessidade.
R6	1º Grau incompleto	45 anos	6 anos	Marido também trabalha na limpeza. Tem orgulho da profissão.
R7	2º Grau completo	19 anos	10 meses	Afirmou que trabalha na limpeza por necessidade. Mãe trabalha na limpeza.
R8	2º Grau incompleto	39 anos	5 meses	Tem orgulho da profissão, mas seu sonho é trabalhar com RH.
R9	1º Grau completo	30 anos	2 anos	Histórico de vida com muitas dificuldades.
R10	2º Grau completo	40 anos	Em casa de família – mais de 20 anos Na LIMP – 8 meses	Já trabalhou como doméstica. Mãe trabalha com limpeza.
R11	2º Grau completo	30 anos	Aproximadamente 3 anos	Afirmou que trabalha na limpeza por necessidade. Quer iniciar o trabalho de cabeleireira
R12	Analfabeta	Não sabe.	No mínimo 10 anos. Não sabia com precisão.	Já trabalhou na agricultura e como doméstica. Só sabe escrever o nome.

Fonte: elaborado pela autora com base nas entrevistas.

Com relação ao perfil dos entrevistados, doze são mulheres e um homem (R4), situam-se na faixa etária dos 19 aos 58 anos. Seis são naturais de estados do Nordeste e sete são de São Paulo (capital). R1 tem oito filhos, R6 tem sete filhos e R9 tem seis filhos. Os demais participantes têm um ou dois filhos. Nenhum está estudando no momento. R4, R5, R7, R8, R10 e R11 são brancos e os demais negros ou pardos. SUP, R1 a R5 trabalham em um hospital. R6 a R12 trabalham em uma entidade de classe.

## **4 DESCRIÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA**

### **4.1 Monocultura do saber e do Rigor do saber**

Na análise dos significados atribuídos pelos participantes à educação, foi possível identificar que reconhecem a importância da mesma para suas vidas e para o trabalho. Seis participantes disseram que a educação é tudo. Seis participantes também consideram a conclusão do 2º Grau como a conclusão dos estudos, o que possibilita inferir que o curso superior não é uma realidade para o grupo pesquisado. Os participantes comentaram também que conseguiriam um emprego melhor fora da limpeza, ou novas oportunidades dentro da limpeza, se tivessem mais anos de estudo.

É tudo. É a base da vida, estudar. A gente tem que estudar porque para tudo tem que ter o estudo. É o dia-a-dia no conversar. É tudo. (R2)

Para mim, estudar significa uma coisa boa. Porque se você não estudar, você não consegue preencher uma ficha para o trabalho. Não consegue nada. Eu, eu não aprendi nada, mas pelo que eu sei. Uma ficha assim, eu preencho sossegado. Só com o pouquinho, que eu estudei. Mas outras coisas, muitas coisas, eu não aprendi não. (R4)

Porque se eu tivesse mais estudo, não é porque eu não goste da minha profissão, eu teria chance de arrumar coisa melhor, né? E sem o estudo, atrapalha bastante. (R6)

Os participantes reconhecem também o valor dos treinamentos oferecidos pela LIMP para a execução do seu trabalho. Todos avaliaram de forma positiva, inclusive porque no treinamento, eles aprendem técnicas, o correto uso de produtos de limpeza, as diferenças entre limpar a sua própria casa, ou a limpeza em casas de família.

É muito legal porque quanto mais você vê no treinamento, mais você vai aprendendo bem mais, mesmo quem não sabe ler. Mas, a gente vai prestando bem atenção naquilo dali. É você grava na cabeça. O que é errado e o que não é. Tem que usar a luva. Tem que lavar os panos com a luva. Não pode usar sem. Agora, a gente já acostumou, mas a maioria às vezes, eu lavava sem a luva. (R12)

Com base nos relatos anteriores, é possível concluir que a educação formal - o rigor do saber é valorizado mesmo pelos indivíduos com baixa escolaridade. A empresa, por sua vez, reconhece a importância do nível de escolaridade mínima para a execução do trabalho, mas valoriza também os candidatos que já têm experiência profissional no segmento de limpeza. No entanto, há clientes que não aceitam analfabetos.

Como grau de instrução, pedimos o ensino fundamental completo. Porque eles fazem a leitura de produtos. Mas dizer para você que eu não tenho funcionário analfabeto, eu tenho, mas esses funcionários trabalham direto numa equipe onde tem uma encarregada, é ela que passa todas as atividades, já deixa o produto pronto e ela está sempre monitorando esse funcionário. [...] Quem vem da prestação de serviços já conhece todas as normas, quem vem de uma área, por exemplo, domiciliar tem dificuldade de entender. Quem trabalhava em casa de família, quando chega na empresa fala: “Porque aqui tem horário para limpar?”. (ATR)

São muito inteligentes, muito inteligentes. Tem gente que veio trabalhar comigo e que não sabia nem assinar o nome. Colocava o dedinho, mas o que acontece, eu comecei a fazer letrinha de forma. Eu falei: “Você não vai mais colocar o dedo, você vai aprender a fazer o seu nome”. E a pessoa aprendeu. Na hora que precisar, me chama. Acho que elas têm medo de errar. E elas não fazem nada na dúvida. Só que eu tenho umas três só, que são analfabetas aqui no hospital. (SUP)

Esta não é a primeira empresa que eu trabalho, então, eu já peguei o ritmo da empresa que eu estava. (R12)

No entanto, um dos profissionais com menos escolaridade comentou da sua dificuldade em conseguir recolocação no mercado, apesar dos 33 anos de experiência profissional. Ele havia sido recontratado pela LIMP e estava retomando o trabalho, após ter ficado nove meses desempregado.

Mas currículos foram mais de 50, entrevista mais de 30, mas até hoje, estou na espera. [...] Mas foi só isso aqui oh: é só aguardar. Tá difícil emprego. A gente trabalha muito, é bico, você entendeu? Na construção civil. Aí a empresa precisa da gente. Eu não paro porque é difícil, eu parar. [...] De limpeza, pode ser o que for, eu manjo tudo. Lavar, eu sei tudo, comecei a trabalhar com tudo isso aí. Porque não pode trabalhar com outro produto forte. Mas é sabão e algum lugar que é álcool. Mais é sabão, aqui. Onde tem cola, é o removedor, mas é pouquinho para o cheiro não subir. É só uma pontinha, lá. Eu sei tudo as manhas. O meu treinamento é eu mesmo. Nunca precisou ninguém falar. Nunca, nunca, nunca. Só chega, me dá o material e pronto. (R4)

ATR também comentou que percebe uma mudança no perfil dos profissionais contratados pela empresa nos últimos anos. Os mais jovens já têm o 2º grau completo. R7 e R11 corroboram esta ideia e enfatizam o desejo de mudar de profissão e de fazer faculdade no futuro.

Não quero ficar para sempre aqui. O mês que vem, eu estou precisando fazer um curso e aí eu sei que na LIMP não tem só auxiliar, tem tudo. Caso surja uma vaga, eu quero preencher uma ficha, participar de uma prova e fazer alguma coisa. (R7)

A única faculdade que eu queria fazer era Pedagogia. Aí no caso, como a gente tem filho fica difícil porque aperta o orçamento, mas na outra área cabeleireiro, que eu fiz o curso e peguei o meu diploma. Então, eu preciso sair daqui para poder trabalhar. Para mim, eu não gosto mesmo. Então, eu tento correr agora contra o tempo para poder sair da limpeza e ir para uma profissão melhor. Por isso, eu fiz o curso de cabeleireira. (R11)

A baixa escolaridade, associada à linguagem e aos jargões, podem ser considerados, uma forma de ignorância ou de incultura (SANTOS, 2002), o que contribui para a invisibilidade destes profissionais. Os participantes reconhecem que a falta de escolaridade é uma barreira para novas oportunidades profissionais, as quais deixaram a entender que são melhores do que a profissão de limpeza.

Agora, os meus tios não. Eles têm tudo emprego bom. Minha tia é enfermeira, o meu tio é farmacêutico. O meu tio é assistente social e o meu tio é encarregado de cabista, que mexe no poste, ou então naqueles túneis embaixo do chão, que mexe com fio. (R7)

R4 e R12 (os com menor escolaridade) afirmaram que não querem sair da limpeza, pois o conhecimento prático adquirido com os anos de experiência é suficiente para a execução do trabalho com qualidade, além de gostarem do trabalho em si.

Ah, eu acho que não mudaria porque eu gosto muito da limpeza. Não tenho vontade, não. Se fosse para ganhar mais, eu até poderia ir, depende, mas só se fosse na limpeza. (R12)

A iniciativa de SUP de ensinar uma profissional a escrever demonstra um comportamento de tornar o analfabeto menos invisível. Os participantes falaram sobre as dificuldades de conciliar a criação dos filhos e a distância do local de trabalho à residência, não sobrando tempo para os estudos. No entanto, a LIMP não tem nenhum incentivo para os colaboradores estudarem mais, mesmo que fosse um programa de alfabetização de adultos, jornadas reduzidas, ou outras ações que minimizariam a invisibilidade. Os treinamentos oferecidos são para a função de Auxiliar de Limpeza. Os participantes, que já trabalharam em outras empresas relataram que também tiveram treinamentos e avaliaram positivamente, demonstrando que o treinamento é uma prática do segmento e não um diferencial da LIMP.

#### **4.2 Monocultura do tempo linear**

Retomando as ideias de Santos (2002), ao considerarmos as formas de progresso, o desenvolvimento tecnológico e a globalização, é possível considerar que indivíduos que ainda realizam trabalhos manuais ou braçais, estejam excluídos da chamada sociedade do conhecimento, podendo ser, em alguns casos substituídos pelas novas tecnologias. Adicionalmente, há a exclusão digital, quando os indivíduos não têm acesso à Internet. Cinco participantes não acessam a Internet nem pelo computador, nem pelo celular. Os demais acessam com frequências que variam de diária até semanal.

Computador mesmo, eu sou burro. Não vai. Nunca acessei a Internet. Em casa, tem um computador lá, tá parado. O moleque que vai lá e tem de tudo lá, faz tudo o que ele quer lá. A Internet eu não sei mexer não. (R4)

Nem sei mexer na Internet. Não gosto do celular. (R5)

Não sei nem para onde vai. Eu uso o celular assim para mandar mensagem. Eu mando só mensagem de voz. Eu não digito nada. (R12)

A LIMP há seis anos utiliza sistemas de recrutamento online. Logo, os indivíduos que não acessam a internet não tomam conhecimento das vagas e ficam impossibilitados ou ausentes de participar de processos de recrutamento e seleção.

Tem restrição no sistema da informática, então ele não vai procurar, ele não tem informação. Ele não vai saber. Onde ele vai procurar? Muitos vão ao centro da cidade, daí eles conseguem, têm essa informação com agências de emprego. São aqueles senhores, que ficam com placas. O que está acontecendo? Essas empresas estão procurando as terceirizadas. (ATR)

Todos os participantes, com exceção de R4 relataram que tomaram conhecimento da vaga na LIMP por intermédio de amigos ou parentes, alguns inclusive foram ajudados na elaboração do currículo.

É possível dizer que os indivíduos excluídos da sociedade da informação se tornem ausentes ou invisíveis no mundo globalizado dentro e fora das organizações. Ficam atrás daqueles que usam a tecnologia, correndo o risco de perder oportunidades. Podem ser avaliados como atrasados ou parados no tempo (SANTOS, 2002), mesmo que não tenham que usar a tecnologia diretamente na execução de seu trabalho, como os profissionais de limpeza. Dos treze participantes, coincidentemente os dois com menor escolaridade afirmaram que não sabem utilizar o computador e não acessam a Internet. Os demais buscam alfabetizar-se tecnologicamente, visando superar essa invisibilidade.

### 4.3 Monocultura da naturalização das diferenças

Neste item foi possível identificar pontos em comum com as ideias de Santos (2002). O primeiro deles é a não existência como inferioridade natural. ATR relatou que a LIMP sabe da questão da invisibilidade. Ela aproveita as oportunidades, onde está em contato direto com os profissionais de limpeza, além das próprias situações de treinamento, para escutá-los, entender suas dificuldades e problemas.

Dizer para você que tenho mais de 200 clientes, um ou dois tem esse perfil de não olhar, que não quer nem que a limpeza passe por perto, não quer nem o balde perto dele. Tem diretor que não quer ver a menina da limpeza. [...] Porque nós tivemos muita dificuldade em agências de publicidade em geral porque a maioria diferencia os funcionários da limpeza. [...] Ele falava, que no momento da diretoria entrar, todo mundo tinha que estar dentro da copa, não podia estar ninguém lá no meio. Eu presenciei isso. (ATR)

Segundo ela, os profissionais não gostam de serem chamados de faxineiros, alguns ficam muito bravos, até porque são registrados com o cargo de Auxiliar de Limpeza ou Técnico de Limpeza. Há casos em que são chamados de faxineiros porque não usam o crachá, que é obrigatório e contém o seu nome completo.

Então assim tem pessoas, eu não digo daqui, mas tem pessoas que falam faxineira, eles colocam a pessoa lá embaixo, como inferior. Tem pessoas que acham que ser uma faxineira é o pior dos piores porque eles não têm a mente aberta e pensam que a gente tem que limpar o chão que eles pisam e não é assim. (R8)

Segundo relatos de ATR, há casos onde o profissional de limpeza demonstra buscar a invisibilidade.

Tem cliente que tem espaço que fornece refeição. Mas tem funcionário que não come lá, prefere trazer a marmita e não come. E às vezes elas recusam, não querem. Isso aconteceu muito na empresa A. Lá tem um restaurante e nossa equipe repassava um valor mínimo pra gente. Eu falava pra ir almoçar depois do treinamento, mas falavam que não, que trouxe não sei o que. Mas vamos almoçar todos juntos. Você

vê que foram almoçar, mas não se sentiram muito bem. Você vê que não comeram a vontade, não ficaram a vontade. (ATR)

Tem outros que não falam com a gente e nem entram no elevador junto com a gente. Quando a gente vê que tá uns da diretoria dentro do elevador, a gente não entra. Espera vir outro. A gente se sente mal, quando o elevador está cheio assim e eles estão indo para uma reunião ou são da Diretoria. Eu mesma assim, eu não entro. Pode subir. Eu estou com balde, rodo, lixo. Tem uns que entram quando a gente está com o lixo, mas tem outros que não. Tem uns que entram e não dão bom dia, quando a gente está lá dentro. (R7)

Os relatos anteriores exemplificam os casos citados por Alcadipani (2012). O primeiro, no qual os executivos não querem ver os profissionais da limpeza, ou seja, eles devem ser imperceptíveis. Os dois últimos relatos, quando o próprio profissional de limpeza quer ser invisível, mesmo que não haja orientação neste sentido, como nos exemplos relatados. Uma das empresas citadas aparece em dois *rankings*: Melhores Empresas para se Trabalhar e Melhores empresas para se iniciar a carreira, ambos em 2015. Neste ponto, é necessário repensar e ampliar o escopo desses *rankings* para que contemplem todos os profissionais que trabalham na empresa, e não apenas seus funcionários diretos.

Nas entrevistas, alguns participantes demonstravam certo desconforto em relatar situações vivenciadas de invisibilidade ou discriminação no trabalho, mas disseram que os colegas de profissão comentam sobre tais situações. Nos relatos também foi possível perceber que alguns ficam mais chateados com a invisibilidade, enquanto outros não.

Você sabe que a limpeza é uma classe que é muito discriminada. Porque tudo o que não presta é a limpeza. Tudo. Talvez, sei lá, não sei. [...] Antigamente, era mais discriminada a limpeza. Antigamente, eles achavam que as pessoas que trabalhavam na limpeza seria sei lá, um verme. Uma pessoa insignificante. (SUP)

Só na Empresa X, uma vez eu tava limpando o vidro e tinha um cara na secretaria que queria ser bom, ele não falava com ninguém. Ele entrou lá e eu limpando a porta de vidro assim. Ele entrou e fez assim: pah! Não caí porque eu segurei na parede. O Diretor estava de frente. Nessa hora, ele entrou chamando a atenção. [...] Aí o Diretor chamou ele: “O que você aprontou ali? Eu não sei, o cara... O cara não. Todo mundo pede licença para ele ali. Ele é o que? Ser humano ou bicho ruim para você estar fazendo isso com ele?” [...] Não tinha como ele falar que era mentira minha. “Como é mentira, se eu vi você derrubando o cara”. (R4)

Às vezes, você pode ter um bom estudo, mas se você não tem uma boa educação, você não tem nada. Não é verdade? Você acaba de limpar, ele vai lá e joga o papel, finge que não vê. Ah, você está limpando, ele já vem atrás, jogando as coisas e finge que nem vê. Finge que não vê você e passa. (R1)

Nestes cinco meses, a autoestima mudou. Eu venho trabalhar alegre. Eu estava para baixo porque lá onde eu trabalhava era muita opressão das pessoas. Às vezes, as pessoas jogavam o lixo já para desvalorizar o nosso serviço. Era um condomínio de prédios. Eu moro lá e trabalhava lá. Então, eu era discriminada. Tinha gente que fazia as necessidades inadequadas embaixo da escada [...], então com o tempo você vai desgostando não pelo local de trabalho, mas sim das pessoas porque é uma falta de respeito. Aqui o pessoal valoriza e respeita o nosso trabalho. Não tem reclamação. Não faz nada assim para desvalorizar o nosso serviço, não. E trata a gente como pessoa normal. Não discrimina. Passa e cumprimenta a gente. Dá bom dia, boa tarde, sempre com um sorriso na cara. (R9)

Outros comentaram que não vivenciaram situações de discriminação na empresa atual e nas anteriores, mas sentiam que a profissão de limpeza era desvalorizada pelas pessoas em geral, incluindo familiares, parentes e amigos.

Em limpeza, não é ruim de trabalhar. Só que tipo assim, você parece que é meio discriminada na limpeza. A pessoa pergunta onde você trabalha e você fala de

auxiliar de limpeza. Você percebe que a pessoa assim já tipo não dá a mínima para você por causa da profissão. (R11)

Estes dias, eu fui no hospital levar o meu filho, aí tinha uma moça fazendo a limpeza lá. Aí, eu vi as pessoas falando né? Uma moça que estava atrás de mim comentando: “Aí, eu nunca ia trabalhar na limpeza, este serviço é insuportável. Meu Deus do céu, será que se eu fosse trabalhar na limpeza, eu ia conseguir? É um serviço ruim demais”. Assim, tipo discriminando o serviço da gente, sabe? Mas, tem muita gente que fala mesmo. (R6)

A minha filha perguntou: “Mãe, você tem orgulho?”. Eu tenho orgulho porque a gente vai lá e faz uma coisa e eu nunca tive uma reclamação. Eu tenho orgulho do que eu faço. [...] Ela está desempregada e eu falei para ela: “Você não quer trabalhar na LIMP também?”. Ela falou: “De verdade, não. Eu queria outra coisa”. (R10)

Os relatos de ATR e SUP apontam algumas mudanças no tratamento e no reconhecimento do trabalho dos profissionais de limpeza.

Mas tem médicos aqui, que defendem as meninas com tudo. Já que teve um episódio aí de uma mãe destratar uma funcionária e o médico falou: “Se você não parar de falar isso para ela, eu não vou atender o seu filho”. Quer dizer, isso é ponto. E sempre tem umas pesquisas que saem e aí vem para mim, elogiando a limpeza. (SUP)

É tão importante quanto um trabalho de um diretor na área financeira, uma contabilidade, e eles não conseguem trabalhar num lugar sujo. Eles precisam de um ambiente limpo e saudável para trabalhar. Na área da saúde, eu falo que elas são salva vidas, porque para o médico atuar, para a enfermeira atuar, para a equipe atuar o ambiente tem que estar limpo e saudável para receber os pacientes. Porque se lá não estiver higienizado, o índice de contaminação, como você faz isso? Na higienização. Então o médico não consegue salvar vidas sozinho se não tem um preparo antes. Quem prepara antes? São elas que preparam. Elas salvam vidas tanto quanto o médico. A invisibilidade diminuiu muito, de uns cinco anos para cá. (ATR)

ATR também comentou que as mulheres reclamam mais do uniforme, porque pedem para ajustá-lo ao seu corpo. Nos treinamentos, é explicado que o uniforme é para segurança e conforto na realização do trabalho, e não para diferenciar níveis hierárquicos. Os participantes não se queixaram de usar o uniforme, pelo contrário, acham o mesmo adequado para a execução do trabalho e para não gastar dinheiro comprando roupas.

Eu tenho o maior orgulho de usar esta roupinha aqui. Do jeito que eu estou aqui, eu pego o metrô e vou lá para o Anhangabaú resolver alguma coisa, vou nas Casas Bahia, não tenho frescura com isso. Tem gente que fala, ah eu não vou. Eu não. O importante é isso aqui. Isso aqui é o que paga o meu aluguel. Então, eu não tenho vergonha, não. (R12)

Porque com este uniforme é que eu tiro o sustento meu e dos meus filhos. Nunca me incomodei. Graças a Deus. Nunca. Nem tenho vergonha de usar. A empresa dá tudo. (R6)

A segunda forma de produção da não existência é a classificação em relação à raça. O *turnover* pelo critério racial pode ser considerado como uma forma de produção da não existência.

Aparência tem até com o pessoal da limpeza. [...] porque tem algumas características de clientes que não nos permite colocar isso no papel, no contrato. Daí, eles vêm pessoalmente conversar. Às vezes ele não é bem claro, mas você percebe na mudança constante, no *turnover*. Aí é onde me desperta e eu tenho que fazer a leitura do que está acontecendo. Aí você começa a trabalhar o perfil e percebe que é a cor da pele. Hoje não tem muito, mas já aconteceu muito. Mas, há os que falam com todas as letras. (ATR)

A terceira forma de produção da não existência é a classificação por sexo. Segundo ATR, para alguns tipos de serviços, de acordo com o contrato celebrado com a empresa contratante, é possível especificar o profissional por sexo, de acordo com a necessidade de movimentar mobílias pesadas, limpeza de banheiros femininos e masculinos, etc. Segundo ATR, a maioria dos profissionais da LIMP é composta por mulheres, o que reforça a ideia de que serviços de limpeza ainda devem ser executados por mulheres.

Vamos dizer que temos 70% mulheres e mesmo porque temos dificuldade na área de limpeza de homens. Há dois anos, então a gente estava caçando a laço "gente, precisamos de homens", porque não tinha no mercado, era difícil porque eles estavam indo para a área de construção. (ATR)

ATR comentou também sobre a orientação sexual dos profissionais de limpeza.

Para limpeza, os homossexuais são uma mão de obra muito mais fácil da gente lidar, eles adoram, porque eles trabalham o dobro de qualquer um para mostrar que eles têm capacidade para isso. Nós não temos esse tipo de preconceito em nenhum setor, nem os clientes. Um auxiliar de limpeza consegue reter, consegue trazer a equipe para ele. Nós já tivemos muitas promoções por conta disso, ele se destaca no meio de todos. É fantástico o trabalho deles. Nós tivemos vários casos assim, é bonito de ver e o cliente adora, o cliente fideliza "quero ele". Tanto da parte da mulher quanto do homem, é a mesma coisa. (ATR)

Nos relatos dos participantes não foi possível detectar formas de ausência, em função de sexo, ou raça. Segundo Santos (2002), essas classificações são as mais evidentes desta lógica. No entanto, no grupo pesquisado prevaleceu a ausência pela hierarquia ou classificação social da profissão. Os relatos mostram que a discriminação e a invisibilidade do profissional de limpeza estão presentes na sociedade em geral e não somente no contexto das organizações onde trabalham ou trabalharam.

#### **4.4 Lógica da Escala dominante ou produção da inexistência**

Neste item, a inexistência é produzida pela falta de possibilidades e alternativas de emprego e renda em regiões brasileiras, fora dos grandes centros urbanos como São Paulo, que pode ser comparado ao centro global ou universal brasileiro, enquanto que o local seriam as regiões mais remotas, onde a economia muitas vezes, ainda é baseada na agricultura familiar de subsistência, que sofre as consequências dos problemas relacionados à seca, ou seja, ainda há dificuldades em termos de alternativas a São Paulo. Segundo informado por ATR, a maioria dos colaboradores da LIMP são migrantes nordestinos, que vêm para São Paulo, mas desejam retornar às suas cidades de origem. Há indícios de que a falta da família e o desejo de retornar à terra natal seja uma das causas do *turnover*, tanto de homens, quanto de mulheres, situação relatada nas entrevistas de desligamento.

Mas a grande maioria quer voltar para a terra deles. Aí de repente fala: "nossa, meu sonho é voltar para a minha terra". Eles estão aqui, mas estão com o pé lá. A grande maioria que vem de lá e está com um pé aqui, mas sonha em voltar. (ATR)

No Brasil, a falta de políticas públicas adequadas às realidades locais não geram alternativas viáveis para que os indivíduos possam trabalhar e sobreviver em suas comunidades locais, levando à produção de inexistências (SANTOS, 2002). No grupo pesquisado, seis participantes são naturais de estados do Nordeste e sete são de São Paulo (capital). Os que são do Nordeste não relataram o desejo de retornar, mas a falta de oportunidades e perspectivas.

A gente trabalhou muito pegando arroz. Eu trabalhei muito na roça, aí, quando foi na época que eu tive o meu filho, eu tive ele lá. Aí, quando eu vi que não dava para eu ficar lá com ele, eu deixei ele lá e vim para cá. Porque lá não tinha muito serviço. Aí, eu vim para cá. (R12)

Nos relatos, foi possível perceber também que os profissionais estão atuando na limpeza por necessidades e por não terem conseguido outras oportunidades de emprego. R2, R5, R7, R8 e R11 afirmaram que querem trabalhar em outros segmentos.

Feliz, eu fiquei quando eu arrumei aqui. Porque eu estava desesperada procurando. Eu estava procurando desde que a minha filha tinha nascido. [...] A gente estuda e fala, eu nunca vou trabalhar na limpeza, mas eu acabei vindo parar aqui. [...] Ah, mas é totalmente diferente. Lá, eu não tinha uniforme, aqui, eu tenho que usar uniforme. Aqui, eu tenho que limpar o banheiro, lá, eu não tinha. Eu tinha gente que limpava para mim. (R7)

Para Santos (2002), a globalização produz a não existência. O particular ou local é incapaz de se tornar alternativa ao global. Nos relatos, foi possível identificar que as organizações ao buscarem candidatos com novos perfis e exigências, inclusive nível de escolaridade deixam como ausentes as pessoas que não se encaixam nesses perfis, e acabam aceitando empregos, que elas mesmas consideram como inferiores ou invisíveis.

#### 4.5 Lógica Produtivista

Na lógica produtivista de Santos (2002), a improdutividade está relacionada à desqualificação profissional e à preguiça. Em todos os segmentos, as novas formas de controle visam garantir a produtividade e a perpetuação de formas de dominação (PAES DE PAULA, 2002).

Segundo ATR, o *turnover* na LIMP vem caindo nos últimos dois anos, provavelmente, em função da crise econômica no país, mas já chegou a 55%. Todos os profissionais da empresa LIMP são treinados e avaliados periodicamente.

Nos relatos, foi possível identificar elementos de produtividade presentes também em outros segmentos. As jornadas de trabalho são de oito horas por dia. Além dos benefícios legais, há empresas que oferecem refeitório com custo zero, ou custo mínimo, assistência médica, etc. Há empresas, que proíbem o uso do celular durante o expediente e estabelecem algumas regras. No entanto, são regras aplicáveis aos colaboradores em geral e não exclusivas aos profissionais de limpeza. Identificou-se um indicador específico da produtividade no segmento de limpeza, conforme relato a seguir.

Depende da quantidade de sanitários que tem, de banheiros que tem, depende do quadro, da estrutura da empresa, tem alguns clientes, temos funcionários por metro quadrado. Por exemplo, na empresa X tenho um funcionário por 550 m<sup>2</sup>. Chega até a 800 m<sup>2</sup>. (ATR)

Um ponto a destacar no segmento de limpeza é o alto índice de absenteísmo. Um dos possíveis elementos que podem contribuir para o absenteísmo é a invisibilidade, ou seja, o profissional pode considerar que ninguém vai notar a sua falta. No entanto, segundo ATR, a LIMP busca conscientizar os profissionais da importância do seu trabalho e das consequências de suas faltas.

Então, e a responsabilidade? Por que você deixou para alguém fazer? Alguém vai se sobrecarregar. Não é assim que acontece? Aí, elas falam: É verdade. Porque o trabalho vai ter que acontecer. Aí, elas ficam pensando. Então, assim é legal que em alguns momentos, você visita o cliente, ou o supervisor, ou o gerente visita e eles dão um *feedback* para a gente. A menina está toda preocupada lá, porque vocês falaram no treinamento que ela é a responsável. (ATR)

Os participantes foram perguntados sobre o que acontece quando eles faltam. O objetivo era detectar alguma forma de invisibilidade, como por exemplo: ninguém percebe minha ausência, alguém faz o meu serviço, etc. No hospital, todos relataram que nunca faltaram. É possível inferir que ficaram com receio de comentar sobre faltas, ou estão mais conscientes dos problemas acarretados pelas mesmas. Na entidade de classe, comentaram que quando faltam, alguém faz o seu serviço e vice-versa, quando algum colega falta, eles também fazem o serviço. Também comentaram que procuram avisar com antecedência, quando vão faltar ou se atrasar.

Graças a Deus eu não tenho esse problema, nunca faltei em dois anos e continuo querendo não faltar. Está ótimo. Porque ninguém falta, por incrível que pareça. Quando começa a faltar já chamam e dão orientação de que não pode faltar. Não tem problema assim. (R5)

A LIMP oferece treinamentos periódicos com o objetivo de capacitar seus colaboradores e melhorar sua produtividade e a qualidade dos serviços de limpeza.

Nós treinamos porque nós temos técnicos, técnicos de segurança do trabalho, temos enfermeiro, tem a equipe de treinamento, tenho sindicato, alguns sindicatos que também ministram treinamentos e preparam esses funcionários. Temos como capacitar esses funcionários para eles irem a campo. Os treinamentos são teóricos e práticos. (ATR)

Todos os participantes avaliaram positivamente os treinamentos oferecidos pela LIMP e também disseram que a aprendizagem foi importante para a execução do trabalho.

É para o meu bem mesmo. Procuo estar sempre me aprimorando, sempre aprendendo a fazer o negócio direitinho. Nem tudo a gente sabe, com o tempo a gente vai aprendendo. (R5)

Ao abordar a questão da produtividade e da qualificação, foi possível identificar elementos de invisibilidade e conflitos entre os próprios profissionais da limpeza, que demandam atenção do Supervisor.

Ah, o negócio das pessoas achar que é melhor do que o outro. Tem gente que trabalha aqui e acha que é melhor do que o outro que chegou agora. (R1)

Tem entre elas. Por exemplo, estou com uma equipe há algum tempo, ela está junta há seis meses, um ano e sai alguém e entra outro, isso já tem um conflito entre eles. A recepção desse novo, elas põem muitos obstáculos nessa pessoa, põem muitos defeitos "não sabe fazer, é muito preguiçoso", tem um não ali a todo o momento, até essa pessoa se inserir. O encarregado que tem que ficar atento, não é só ver a rotina, o trabalho em si, é fazer gestão, verificar o teu humano que está lá. Não é uma máquina, é um ser humano que está lá, tem sentimentos, ele chora, tem emoções. (ATR)

As participantes, que já trabalharam como empregadas domésticas relataram que preferem o trabalho atual, pois além da segurança do registro profissional e benefícios, a organização das atividades, a rotina e os horários acabam fazendo com o que o trabalho seja menos cansativo do ponto de vista físico, além da socialização com outras pessoas.

Porque você tem hora de entrar e hora de sair. Tipo assim, você já sabe o que vai fazer. A pessoa não obriga você a fazer certas limitações. Porque quando eu chego aqui, eu tenho o meu serviço. Se precisar, eu vejo se dá para fazer isso. Em casa de família, a gente é obrigada, em geral, quando você chega já tem uma carta, nem pergunta se dá para você fazer aquilo. (R10)

Nos relatos de todos os participantes, foi possível detectar a preocupação com a qualidade do serviço prestado ao cliente, avaliada pela ausência de reclamações dos supervisores. Neste sentido, a qualidade está relacionada à produtividade e à qualificação do profissional. Eles se sentem compensados quando não são chamados a atenção e valorizados, quando são elogiados, ou seja, não são desqualificados e preguiçosos (SANTOS, 2002). Neste ponto, apesar da busca pela produtividade como em outros segmentos, percebe-se uma valorização e atribuição de significados ao trabalho pelos próprios profissionais da limpeza.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao discorrer sobre a potencialidade do pensamento de Boaventura de Sousa Santos para os Estudos Organizacionais, Medeiros e Teixeira (2011) apresentaram-no como uma

alternativa ao paradigma funcionalista, destacando o mesmo com uma linha teórica para compreensão dos fenômenos organizacionais e o mais importante para o propósito do presente estudo, oferecendo um caminho para que as práticas de gestão sejam permeadas por relações sociais dignas e emancipatórias. A partir daí, o objetivo aqui colocado foi compreender a invisibilidade social de profissionais de limpeza à luz da Sociologia das Ausências de Boaventura de Sousa Santos, cabendo ressaltar que esses profissionais já são considerados invisíveis sob o ponto de vista de outras perspectivas teóricas (COSTA, 2002, 2004). As entrevistas foram analisadas sob o olhar das cinco lógicas ou formas de produção de não existência e em todas foi possível identificar alguma forma de invisibilidade dos profissionais de limpeza, sendo a mais significativa a monocultura da naturalização das diferenças. Dentro da invisibilidade, emergiram questões de gênero, raça, formas de discriminação e não valorização do trabalho desses profissionais. A partir destes resultados, é possível inferir que são questões relacionadas à cultura brasileira, que podem em alguma medida exercer impacto sobre a cultura organizacional. Os vários estudos de Roberto da Matta e “A ralé brasileira” de Jessé de Souza podem trazer novas contribuições para o entendimento deste fenômeno. Neste ponto, também é possível sugerir como estudo futuro, analisar a invisibilidade de profissionais de limpeza e sua relação com a cultura organizacional, inclusive em diferentes segmentos, já que a própria LIMP detectou segmentos mais críticos.

Com base na análise das entrevistas, algumas questões importantes foram levantadas. A primeira delas é a consciência da invisibilidade ou ausência dos profissionais de limpeza no contexto das organizações e as ações, ainda isoladas e individuais dos profissionais das empresas de prestação de serviços, principalmente, no sentido de valorizar o trabalho do profissional de limpeza. Outro ponto importante trazido pelos profissionais, que já trabalham há mais tempo no segmento é o reconhecimento do trabalho dos profissionais de limpeza pelas empresas contratantes e suas iniciativas para um tratamento mais digno, porém também são ações individuais e isoladas. Estes são aspectos novos, ao considerarmos que no Brasil, muitas questões relacionadas à desigualdade social não são debatidas, o que impede uma reflexão crítica sobre formas de diminuir, ou mesmo eliminar tais desigualdades.

Outro aspecto que ficou evidente, é que o profissional de limpeza está sujeito às mesmas condições e à mesma lógica do capitalismo flexível contemporâneo: precisa de treinamento, acompanhamento e avaliação permanentes. A forma de executar o trabalho não é a mesma que ele executa ao limpar sua própria residência, como a maioria das pessoas pensa, segundo relatos dos próprios participantes. No entanto, nada foi abordado no sentido de promoções, aumentos salariais, entre outros. Segundo informações fornecidas pela LIMP, o ambiente institucional é muito concorrido. Só no estado de São Paulo, há quase 5.000 empresas, que oferecem estes serviços. O critério de contratação é o menor preço, o que torna inviável, em muitos casos, salários mais atrativos e melhores benefícios.

Uma das limitações do presente estudo é que foi baseado na perspectiva do ausente ou invisível, complementado pelas contribuições de um representante da LIMP, não atuante diretamente na limpeza. É necessário ampliar o entendimento da criação de ausências, avaliando a perspectiva de outros atores: as organizações, que contratam serviços de limpeza (atividades, que estão fora de sua atividade principal) e os demais profissionais, independente da posição que ocupam. Outra limitação do presente estudo é o número de profissionais entrevistados. Seriam necessárias mais entrevistas com profissionais da própria LIMP e/ou de outras empresas de serviços e com profissionais de limpeza que não são terceirizados, a fim de ampliar os resultados aqui encontrados.

Por fim, a presente pesquisa pode ser complementada com a Sociologia das Emergências de Boaventura de Souza Santos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALCADIPANI, R. Invisíveis Organizacionais. **Revista GV-Executivo** v.11, n.1, 2012.
- COSTA, F. B. da. **Garis: um estudo de psicologia sobre a invisibilidade pública**. São Paulo, 2002. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo.
- COSTA, F. B. **Homens Invisíveis – Relatos de uma humilhação social**. Ed. Globo, 2004.
- DIOGO, M. F.; Os sentidos do trabalho de limpeza e conservação. **Psicologia em Estudo**, v.12, n.3, p.483-492, 2007.
- FOLHA DE SÃO PAULO. Pesquisa mostra que garis são invisíveis à maioria das pessoas. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/multimedia/tvfolha/2012/01/1036959-pesquisa-mostra-que-garis-sao-invisiveis-a-maioria-das-pessoas-veja.shtml>. Acesso em: 05/06/2016
- GIL FLORES, J. **Análisis de dados cualitativos**. Aplicaciones a la investigación educativa. Barcelona: PPU, 1994.
- GODOY, A. S. Entendendo a pesquisa científica. In: HANASHIRO, D. M. M.; TEIXEIRA, M. L. M.; ZACCARELLI, L. M. (Org.) **Gestão do Fator humano: uma visão baseada em stakeholders**. São Paulo: Saraiva, 2007. p.351-371.
- GODOY, A. S. Fundamentos da pesquisa qualitativa. In: TAKAHASHI, A. R. W. **Pesquisa qualitativa em administração: fundamentos, métodos e usos no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2013. p.35-49.
- LIMA, E. R.; GOMES, J. P. S.; SPAZIANI, L. C. Invisibilidade Pública: Um estudo sobre profissionais considerados invisíveis no ambiente organizacional. **Revista ICESP – Faculdade Promove**, 2015.
- MEDEIROS, A. L.; TEIXEIRA, M. L. M. **A Potencialidade do Pensamento de Boaventura Santos para os Estudos Organizacionais**. In: Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade – EnEPQ, III, 2011, João Pessoa-PB. ANAIS... João Pessoa, 2011.
- MERRIAM, S. B. **Qualitative research and case study applications in education**. 2. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.
- MISOCZKY, M. FLORES, R., BÖHM, S. A práxis da resistência e a hegemonia da organização. **Organizações & Sociedade**, v.15, n.45, 2008.
- PAES DE PAULA, A. P. Tragtenberg revisitado: as inexoráveis harmonias administrativas e as burocracias flexíveis. **Revista de Administração Pública**. v. 36, n.1, 2002.
- SANTOS, B. S. S. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n.63, p.237-280, 2002.
- SANTOS, B. S. S. **A gramática do tempo: para uma nova cultura política**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2010.
- SANTOS, G. O.; SILVA, L. F. F. Há dignidade no trabalho com o lixo? Considerações sobre o olhar do trabalhador. **Revista Mal estar e subjetividade**. v. IX, n.2, p.689-716, 2009.
- VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo, Atlas. 2ª Edição, 1998.