

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA  
DO RIO DE JANEIRO



**Débora D'Elboux Bernardino**

**TRABALHO TERCEIRIZADO DE LIMPEZA  
EM SHOPPING CENTER:  
vitrine da precarização na “catedral das mercadorias”**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC-Rio como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Serviço Social.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Inez Terezinha Stampa

Rio de Janeiro  
Julho de 2017



**Débora D'Elboux Bernardino**

**TRABALHO TERCEIRIZADO DE LIMPEZA  
EM SHOPPING CENTER:  
vitrine da precarização na “catedral das mercadorias”**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação de Mestrado apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Prof<sup>ª</sup>. Inez Terezinha Stampa**

Orientadora  
Departamento de Serviço Social – PUC-Rio

**Prof. Rafael Soares Gonçalves**

Departamento de Serviço Social – PUC-Rio

**Prof<sup>ª</sup>. San Romanelli Assumpção**

Instituto de Estudos Sociais e Políticos – UERJ

**Prof. Augusto Cesar Pinheiro da Silva**

Coordenador Setorial de Pós-Graduação e Pesquisa  
Centro de Ciências Sociais – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2017.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

### **Débora D'Elboux Bernardino**

Graduou-se em Zootecnia pela Universidade Estadual de Maringá, em 2007. Participa do grupo de pesquisa Trabalho, Políticas Públicas e Serviço Social (Trappus), do Departamento de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

#### Ficha Catalográfica

Bernardino, Débora D'Elboux

Trabalho terceirizado de limpeza em shopping center : vitrine da precarização na "catedral das mercadorias" / Débora D'Elboux Bernardino ; orientadora: Inez Terezinha Stampa. – 2017.

115 f. : il. color. ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Serviço Social, 2017.

Inclui bibliografia.

1. Serviço social – Teses. 2. Trabalho. 3. Trabalhadores. 4. Terceirização. 5. Trabalho de limpeza em shopping center. 6. Precarização. I. Stampa, Inez Terezinha. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Serviço Social. III. Título.

CDD: 361

Aos meus pais, Maria Augusta e Valmir.

Aos trabalhadores que contribuíram  
com seus relatos

## Agradecimentos

A Deus, por tudo.

Agradeço especialmente a professora Inez Stampa, pela confiança em mim, por todo conhecimento passado com carinho, apoio, dedicação e generosidade. Obrigada pela sua orientação, amizade e paciência. Não consigo expressar tamanha gratidão.

A Ivone e ao Vicente que, cordialmente, sempre me receberam muito bem e pela compreensão das orientações realizadas em horas onerosas.

À PUC-Rio e a Capes, pelos auxílios concedidos, sem os quais esta dissertação não poderia ter sido realizada.

Ao Departamento de Serviço Social da PUC-Rio, pela atenção, cuidado e gentileza.

Aos professores Rafael Soares Gonçalves e San Romanelli Assumpção, um agradecimento muito carinhoso pela disponibilidade e o cuidado com que vocês leram e avaliaram o conteúdo do projeto de pesquisa e o deste estudo. Muito me honra ter contado com suas valiosas sugestões e críticas na banca examinadora.

A todos os meus colegas de turma e professores que, de maneira especial, contribuíram muito para o meu crescimento acadêmico.

Aos trabalhadores terceirizados da limpeza, que se dispuseram a falar de suas vidas e de seu trabalho. Ao Siemaco - Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Prestação de Serviços de Asseio e Conservação e Limpeza Urbana de São Paulo, pelo acesso aos documentos e informações.

Aos meus pais, Maria Augusta e Valmir que, com amor, souberam estar sempre presentes em todos os momentos da minha caminhada, dando o essencial suporte e me ensinado a importância dos estudos e da perseverança.

Aos meus irmãos, Nathália e José Mario, sempre auxiliando de forma atenciosa, amorosa e amiga.

Ao meu Amor Junior Scandelai, companheiro e incentivador de todas as horas.

## Resumo

Bernardino, Débora D'elboux; Stampa, Inez Terezinha (orientadora). **TRABALHO TERCEIRIZADO DE LIMPEZA EM SHOPPING CENTER: vitrine da precarização na “catedral das mercadorias”**. Rio de Janeiro, 2017. 115p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta dissertação apresenta resultados da pesquisa sobre trabalho terceirizado de serviços de limpeza em um shopping center (aqui denominado Triple A) da cidade de São Paulo. A investigação se deu no sentido de analisar, a partir de um prisma sociológico, um fenômeno que é rico em determinações, sejam elas econômicas, políticas ou mesmo ideológicas. Neste sentido, o avanço da ideologia neoliberal ganha destaque, pois tem se revestido na desregulamentação dos direitos conquistados pelos trabalhadores no processo histórico, e a terceirização merece especial atenção no cenário atual, onde novas tentativas de precarizar ainda mais as condições de vida e de trabalho se traduzem no PL 4302/98, aprovado no Congresso Nacional e sancionado recentemente pelo presidente Temer. No processo de pesquisa procurou-se conhecer as experiências dos trabalhadores, buscando examinar a possível invisibilidade e sofrimento causados pelas condições de trabalho a que estão submetidos. Partiu-se da compreensão da realidade como um campo infinito de inter-relações permeadas por objetividades e subjetividades, visto que abarca relações entre sujeitos e objetos exteriores, entre sujeitos e outros sujeitos, e relações do sujeito consigo mesmo, ou seja, as relações de trabalho estabelecidas. Foi possível conhecer e refletir sobre a realidade e as condições de vida dos trabalhadores terceirizados que se ocupam da limpeza por intermédio de entrevistas e observações realizadas no campo empírico da pesquisa. A Internet também foi utilizada como meio de obter acesso aos depoimentos de trabalhadores da empresa Passando a Limpo (nome fictício da empresa que presta serviços para o Shopping Triple A), através da sua página no Facebook. Além disso, foi realizada revisão e aprofundamento da pesquisa bibliográfica iniciada no projeto de pesquisa. A partir dos dados coletados e analisados é possível afirmar que as condições e relações de trabalho dos trabalhadores da limpeza são marcadas por invisibilidade e sofrimento. Observa-se, também, que a desumanização inerente ao processo capitalista reveste de pompa e brilho os shoppings centers à custa do trabalho precário dos terceirizados.

## **Palavras-chave**

Trabalho; Trabalhadores; Terceirização; Trabalho de limpeza em shopping center; Precarização.

## Abstract

Bernardino, Débora D'elboux; Stampa, Inez Terezinha (advisor). **CUSTOMER WORK OF CLEANING IN SHOPPING CENTER: showcase of the precariousness in the “cathedral of the goods”**. Rio de Janeiro, 2017.115p. Dissertação de Mestrado– Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This dissertation presents results from a research about outsourced cleaning services in a mall (here referred as Triple A) from São Paulo. The purpose of this investigation was to analyze, from a sociological prism, a phenomenon that is rich in determination, whether they were economic, political or even ideological. In this regard, the neoliberal ideology progress standout, since it has been covered in the deregulation of the rights won from the workers in the historical process and the outsourcing deserves a special attention in the current scenario, where new attempts to deteriorate even more the living and working conditions are found in the PL 4302/98, approved in the National Congress and recently sanctioned by President Temer. In the process of this research, it was sought to know the workers' experience in order to evaluate the invisibility and suffering induced by the working conditions that they are submitted. Starting with the reality comprehension as an infinite field of interrelations permeated by objectivities and subjectivities, which embraces relationships between subject and external object, subject and others subjects, and also the relationship with themselves, that is, the established working relationships. It was possible to understand and reflect the reality and the living conditions of the outsourced workers that occupy themselves from the cleaning through interviews and observations performed in the empirical research field. The internet was also used as a medium to obtain access to the testimonies from workers of the Passando a Limpo company (the fake name for the company that services for the Triple A mall) through their Facebook webpage. Moreover, it was performed a review and deepening of the bibliography investigation started in the research project. From the collected and analyzed data, it was possible to state that the working conditions and relationships of the workers are marked by an invisibility and hardship. It was also observed that the dehumanization inherent to the capitalist process bleeds with sophistication and splendors the malls at the expense of hard work of the outsourced workers.

## **Keywords**

Work; Workers; Outsourcing; Cleaning work in a shopping center; Precariousness.

## Sumário

1. Introdução	16
2. Transformações recentes no mundo do trabalho	27
2.1. Trabalho terceirizado versus “trabalho decente”	34
2.2 O fenômeno terceirização e o trabalho terceirizado	43
2.3. Precarização do trabalho e terceirização	50
3. A realidade e as condições de trabalho dos terceirizados da limpeza do Shopping Triple A	56
3.1. O shopping center como reprodutor do consumo e das desigualdades sociais	61
3.1.1 Cenário dos bastidores do Shopping Triple A	67
3.1.2. Consumo, lazer e distinção social	71
3.1.3. A “empregadora” Passando a Limpo	74
4. Particularidades do trabalho terceirizado de limpeza do Shopping Center Triple A	78
4.1 As relações e condições de trabalho no setor da limpeza do Shopping Triple A	84
4.2 Uma gestão perversa para os trabalhadores	88
5. Considerações finais	96
6. Referências bibliográficas	103
Anexo 1. Roteiro de entrevista, observação e descrição das condições de trabalho dos terceirizados do serviço de limpeza do Shopping Triple A	111
Anexo 2 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	112
Anexo 3 - Carta Administração Shopping	114
Anexo 4 - Carta Siemaco-SP	115

## **Listra de ilustrações**

### **Figuras**

Figura 1 - Comentário de um trabalhador da empresa Passando a Limpo	37
Figura 2 - Aviso aos trabalhadores - no mural da sede (posto) Triple A	39
Figura 3 - Depoimentos de funcionários da empresa Triple A para o site Lovy Mondays	41
Figura 4 - Relato de uma funcionária da empresa Passando a Limpo	42
Figura 5 - Manifestação dos deputados contra a proposta aprovada na Câmara	47
Figura 6 - Posto da empresa Passando a Limpo no Shopping Triple A	59
Figura nº 7 Depoimento de uma funcionária da empresa Passando a Limpo	60
Figura 8 - Terceirizado da limpeza no Shopping Triple A	65
Figura 9 - Bastidores do Shopping Triple A	68
Figura 10 - Bairro do Shopping Triple A e bairro onde moram os seus trabalhadores terceirizados de limpeza	74
Figura 11 - Avaliação de funcionário da Passando a Limpo em relação ao treinamento	75
Figura 12 - Relatos de trabalhadores na página da empresa Passando a Limpo	76
Figura 13 - Refeitório dos funcionários e refeitório dos trabalhadores terceirizados do Shopping Triple A	80

### **Gráficos**

Gráfico 1 - Remuneração nominal média dos vínculos formais de emprego segundo atividades tipicamente terceirizadas e tipicamente contratantes Brasil, 2007-2014 (Em R\$ e %)	35
Gráfico 2 - Taxa de rotatividade descontada em atividades tipicamente terceirizadas e tipicamente contratantes Brasil - 2007-2014 (em %)	52

### **Quadros**

Quadro 1 - Identificação dos trabalhadores entrevistados	22
--	----

## Lista de siglas

AC – Agente de conservação  
ASSERTTEM - Associação Brasileira das Empresas de Serviços Terceirizáveis e de Trabalho Temporário  
CAGED - Cadastro Geral de Empregados e Desempregados  
CF/1988 - Constituição Federal de 1988  
CLT- Consolidação das Leis do Trabalho  
CNI – Confederação Nacional da Indústria  
CNPJ - Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica  
CONEP - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa  
CUT- Central Única dos Trabalhadores  
DEM/RJ - Partido Democratas – Diretório Rio de Janeiro  
DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos  
DSR - Descanso Semanal Remunerado  
EUA - Estados Unidos da América  
FGTS - Fundo de Garantia por Tempo em Serviço  
FMI - Fundo Monetário Internacional  
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
IPEMA - Instituto de Pesquisa Manager  
MTE – Ministério do Trabalho e Emprego  
OIT - Organização Internacional do Trabalho  
PASEP - Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público  
PEC - Proposta de Emenda Constitucional  
PIS - Programa de Integração Social  
PL - Projeto de Lei  
PLR - Programa de Participação dos Lucros  
PSDB - Partido da Social Democracia Brasileira  
PUC-Rio –  
RAIS - Relação Anual de Informações Sociais  
RH - Assistente de recursos humanos  
SD-SE - Partido Solidariedade – Diretório de Sergipe  
SERPRO - Serviço Federal de Processamento de Dados  
SIEMACO-SP - Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Prestação de Serviços de Asseio e Conservação e Limpeza Urbana de São Paulo

SUPER - Supervisor

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TRAPPUS – Grupo de Pesquisa Trabalho, Políticas Públicas e Serviço Social

TRT 2 - Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo

TST - Tribunal Superior do Trabalho

*Oh, as estranhas exigências da  
sociedade burguesa que primeiro nos  
confunde e nos descaminha, para  
depois exigir de nós mais que a  
própria natureza!*

Johann Wolfgang Von Goethe  
In: Os anos de aprendizado de Wilhelm Meister

## Introdução

A presente dissertação *Trabalho terceirizado de limpeza em shopping center: vitrine da precarização na ‘catedral das mercadorias’* traz resultados do estudo desenvolvido no âmbito do grupo de pesquisa Trabalho, Políticas Públicas e Serviço Social (Trappus), componente da linha de pesquisa Trabalho, Políticas Sociais, Sujeitos Coletivos, do Programa de Pós- Graduação em Serviço Social do Departamento de Serviço Social da PUC-Rio, o qual buscou uma melhor compreensão da prática chamada terceirização, a qual vem apresentando um movimento tendencial de intensificação e ampliação nas últimas décadas, no Brasil, mais especificamente desde o final do século XX, ainda no governo Fernando Henrique Cardoso (1995-2002). Convém destacar que não só a terceirização, mas também a precarização das relações e condições de trabalho, de forma geral, vêm incidindo no aumento da informalidade e na materialidade do trabalho, pois são mecanismos essenciais para a reprodução e ampliação do capitalismo.

Em geral, foi necessário reunir um conjunto de investigações, tanto objetivas como subjetivas, pontuando as situações e análises contextualizadas no presente estudo, centrando-se nas condições de trabalho dos terceirizados de limpeza do Shopping Triple A<sup>1</sup>, localizado na cidade de São Paulo. Para esse fim, foi realizado um estudo sobre o processo de terceirização dos serviços de limpeza praticado pelo referido shopping empresa, que contrata os serviços da empresa “Passando a Limpo”<sup>2</sup>.

Merece destaque o controverso processo de regulamentação da prática da terceirização no governo Temer (2016-), o qual foi objeto de análise nesta dissertação, com o objetivo de conhecer e problematizar suas consequências para os trabalhadores, já que a terceirização é uma das principais estratégias do capital para flexibilizar e precarizar ainda mais o trabalho.

---

<sup>1</sup> Nome fictício dado ao shopping center lócus desta pesquisa, com o objetivo de resguardar a identidade dos trabalhadores terceirizados do serviço de limpeza e de trabalhadores contratados diretamente pelo mesmo shopping e que prestaram algum tipo de informação.

<sup>2</sup> Assim como foi feito com o shopping center, o nome da empresa prestadora de serviços de limpeza também é fictício, pelas mesmas razões.

O estudo aqui apresentado considerou o avanço da ideologia neoliberal, que ganha destaque no governo Temer, pois tem se revestido na desregulamentação dos direitos conquistados pelos trabalhadores no processo histórico, e a terceirização merece especial atenção no cenário atual, onde novas tentativas de precarizar ainda mais as condições de vida e de trabalho se traduzem no Projeto de Lei 4302/98, aprovado no Congresso Nacional e sancionado recentemente pelo presidente Temer.

No processo de pesquisa procurou-se conhecer as experiências dos trabalhadores, buscando examinar a possível invisibilidade e sofrimento causados pelas condições de trabalho a que estão submetidos os terceirizados do Shopping Triple A. Para tanto, partiu-se da compreensão da realidade como um campo infinito de inter-relações permeadas por objetividades e subjetividades, visto que abarca relações entre sujeitos e objetos exteriores, entre sujeitos e outros sujeitos, e relações do sujeito consigo mesmo, ou seja, as relações de trabalho estabelecidas.

Nesse sentido, foi realizada uma pesquisa de campo, com observações e entrevistas cedidas pelos trabalhadores terceirizados da limpeza da empresa “Passando a Limpo”, além de contatos com trabalhadores do próprio shopping na busca por informações sobre as relações de trabalho com e entre os trabalhadores terceirizados, bem como por meio de visitas e conversas com representantes do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Prestação de Serviços de Asseio e Conservação e Limpeza Urbana de São Paulo (Siemaco-SP), ao qual os trabalhadores terceirizados de limpeza do Shopping Triple A estão (quando é o caso) filiados.

Sobre os nomes fictícios, foi necessário adotar estas medidas por proteção aos trabalhadores, já que existe uma pressão grande do shopping sobre os trabalhadores, sobretudo os terceirizados, para preservar a imagem do centro comercial. Foi, portanto, uma medida tomada por precaução e a pedido de alguns trabalhadores que pediram para não serem identificados, pois se não fosse assim não seria possível realizar as entrevistas.

Além da pesquisa de campo no shopping, foram realizadas pesquisas na Internet sobre a empresa Passando a Limpo, em site de perfil da própria empresa, como no Facebook e Lovy Mondays, bem como foram realizadas visitas ao sindicato da categoria, o Siemaco-SP.

A pesquisa foi realizada em um shopping center localizado num bairro nobre da cidade de São Paulo. O campo de pesquisa foi determinado devido seu fácil acesso e ao fato do estabelecimento utilizar serviços de limpeza

terceirizados. Desde o início do estudo foi visualizada a nítida discrepância entre os trabalhadores terceirizados com o ambiente de trabalho. Além de ser um local onde todos consomem e se divertem, também conhecido como a “catedral das mercadorias”<sup>3</sup>, o estudo mostra que o shopping é também lugar de sofrimento para os trabalhadores que se encontram em postos de trabalhos precarizados.

Neste sentido, foi necessário resgatar o próprio sentido do trabalho na sociedade capitalista, observando que o mesmo continua sendo de extrema importância para a reprodução e ampliação da mesma.

A despeito de muitos terem preconizado o fim da centralidade do trabalho, no contexto de um modo de desenvolvimento econômico marcado pela influência da tecnologia da informação e pela flexibilização das relações de produção, o trabalho e os trabalhadores mantêm-se no centro das principais transformações que buscam tornar realizável esse novo modelo, já que vivemos numa sociedade produtora de mercadorias (ANTUNES, 1995).

A crise que atinge o mundo do trabalho, seus organismos sindicais e partidários é de proporções ainda não de todo assimiladas. Não foram apenas a prática dos agentes sociais e os projetos políticos a eles relacionados, os vitimados pela desestabilização. A teoria social, voltada para a compreensão daquelas práticas e projetos, também não ficou imune. Percebem-se hoje, claramente, os limites conceituais das formulações explicativas para o entendimento do quadro em curso e a urgente tarefa de se construir elementos analíticos mais adequados (STAMPA, 2011).

O desequilíbrio do padrão de acumulação taylorista/fordista, que se intensificou no fim dos anos 1960 e início dos anos 1970, fez com que o capital promovesse um amplo processo de reestruturação produtiva. Essa nova reestruturação produtiva do capital impulsionou um complexo de inovações organizacionais, tecnológicas e sociometabólica nas grandes empresas e na sociedade, em geral, sob a direção moral-intelectual do “espírito do toyotismo” (ANTUNES, 2000).

Opondo-se à contra hegemonia que florescia nas lutas sociais oriundas do trabalho, buscando recuperar seu projeto de dominação societal, o capital deslanchou os processos de acumulação flexível (HARVEY, 1992), constituindo o Estado neoliberal e as políticas de liberalização comercial e

---

<sup>3</sup> Com base na obra de Padilha (2006), o shopping center é chamado de “catedral das mercadorias”, por ser a marca registrada do consumismo nos dias atuais, sendo capaz de confortar angústias e de completar o vazio na vida social dos indivíduos. Mas será que o símbolo do regime capitalista, que oferece o direito de consumo e lazer somente a uma pequena parcela da população, é um lugar urbano ideal? Para tentar responder a essa pergunta a referida autora apresenta um estudo detalhado a respeito desse espaço de lazer aparentemente público.

desregulamentação financeira; e o pós-modernismo e o neopositivismo permearam a reestruturação cultural. Assim o mundo presenciou uma dessas transformações: uma reestruturação produtiva do capitalismo que alterou de maneira significativa, e em especial, a classe trabalhadora.

Esta perspectiva é orientada pelo entendimento de que as mudanças significativas que se verificam no “mundo do trabalho” (IANNI, 1994; STAMPA, 2012), no Brasil, são ocasionadas pelas duras e constantes investidas de políticas desfavoráveis aos trabalhadores, sobretudo aos mais precarizados.

Face às mudanças experimentadas no mundo e no Brasil de hoje, quando fica mais evidente a grande contradição entre os avanços tecnológicos e os crescentes bolsões de miséria, ao lado de uma produção cada vez mais socializada e da apropriação cada vez mais restrita das riquezas, considera-se oportuno que uma investigação sobre uma das expressões da questão social e suas formas de enfrentamento polemize alguns de seus traços caracterizadores, como a situação dos trabalhadores terceirizados da limpeza em shopping center.

Essa afirmativa se baseia numa concepção da questão social não só como o resultado da desigualdade na relação entre capital e trabalho, mas também como resistência ao próprio processo de exploração vivenciado pela classe dos que vivem do trabalho (IAMAMOTO, 1991; ANTUNES, 1999).

Um dos aspectos fundamentais dessa reestruturação é a precarização do trabalho, ou seja, ampliação de trabalhos submetidos a contínuos contratos temporários, sem estabilidade, flexibilização das relações de trabalho, da remuneração e extensão da jornada de trabalho. A terceirização é um dos mecanismos principais dessa precarização, devido tanto a sua forma abrangente e solidificado, quanto ao incremento da competitividade pelo aumento da produtividade, que poderá possibilitar a redução de custos e lucratividade das empresas. Ela passa a ser o principal desafio de compreensão da nova organização industrial.

O chamado mundo do trabalho é tema de muitos estudos no âmbito da sociologia, da psicologia social do trabalho e do serviço social, além de outras áreas, e vem sendo considerado sob diferentes pontos de vistas. A literatura crítica desenvolvida por essas áreas tem publicado sobre precariedade, degradação do trabalho e trabalho atípico (BRAVERMAN, 1987; VASAPOLLO, 2006), trabalho informal e desemprego (MÉSZÁROS, 2006), intensificação do trabalho (DAL ROSSO, 2008); bem como a respeito da reestruturação produtiva e terceirização e sindicalismo (CARELLI, 2003; CONCEIÇÃO et al., 2009;

DRUCK; FRANCO, 2007; MARCELINO, 2004; SOTELO, 2003) e ainda saúde e adoecimento do trabalhador (SELIGMANN-SILVA, 2010).

No Brasil, a noção de terceirização foi trazida por multinacionais por volta de 1950, pelo interesse que tinham em se preocupar apenas com a essência do seu negócio. As empresas que têm por atividade limpeza e conservação também são consideradas pioneiras na terceirização de serviços no Brasil, pois existem desde, aproximadamente, 1967. O objetivo dessas empresas era conseguir mão-de-obra com menores custos, sem se furtar às disposições tutelares da legislação trabalhista, a qual visa a proteger o hipossuficiente da relação de trabalho.

Com a preocupação com um modelo de gestão empresarial que permitisse a especialização das atividades da empresa, com o objetivo declarado de aumentar sua eficiência, proporcionando maior disponibilidade de recursos para sua atividade-fim, reduzindo a estrutura operacional, diminuindo os custos e reduzindo a burocratização, contribuindo para o desmonte do trabalho socialmente protegido. Atualmente, no Brasil, foi sancionada o Projeto de Lei 4.302/98 pelo governo Temer, o qual libera a terceirização para todas as atividades das empresas, causando maior aprofundamento da precarização do trabalho, pois significa mais trabalho desprotegido, mais postos de trabalho precários.

Uma das propostas deste estudo centra-se no reconhecimento dessas metamorfoses que se processaram na esfera do trabalho, mudanças às quais se refletem principalmente na vida e bem estar dos trabalhadores. A ideia de elaborar um estudo a ser somado à reflexão acumulada sobre as relações de trabalho terceirizado no Brasil se sustentou na possibilidade de acrescentar a estas reflexões um olhar que permita enfatizar ângulos pouco explorados, como a realidade de trabalhadores terceirizados de shopping center, frente a estas mudanças. O shopping center é normalmente visto como local de lazer, entretenimento, descanso etc., não estando associado, no senso comum, ao trabalho, ainda que se “abrigue” muitos e diversificados trabalhadores. Neste sentido, este estudo busca desvelar o que tem por trás dessa imediatividade, ao examinar a situação dos trabalhadores terceirizados de limpeza e olhar o shopping sob a perspectiva das relações e condições de trabalho ali praticadas.

Dado o reconhecimento das metamorfoses que se processaram na esfera do trabalho (ANTUNES, 1999), há de se admitir que, objetivamente, as formas contratuais sofreram significativas alterações e, tais mudanças, refletem na vida e no bem-estar dos trabalhadores (condições subjetivas). Essa dimensão entre

objetividade e subjetividade é o que se pretende, de forma geral, abordar com este estudo. Ou seja, consideram-se duas dimensões de análise: uma objetiva (condições de vida, condições de trabalho, organização do trabalho e relações de trabalho) e outra subjetiva (vivência do trabalho precarizado).

A intenção, ao buscar examinar esse processo a partir de um estudo de caso de trabalhadores do setor de limpeza do Shopping Triple A, situado num bairro de classe média alta, na cidade de São Paulo, tem como propósito analisar as condições objetivas do trabalho precarizado, em particular a terceirização da força de trabalho, e os seus reflexos na vida desses trabalhadores. O ambiente do shopping escolhido se constitui no campo empírico para o estudo. Esta proposta trata, portanto, da realidade do trabalho e das condições de trabalho e de vida dos trabalhadores terceirizados que se ocupam da limpeza do local.

Nessa linha de raciocínio, foi possível compreender relações entre trabalho e sofrimento, propiciando voz ao trabalhador e buscando reconhecer que o sofrimento não é um dado objetivo e mensurável porque está inscrito na ordem da subjetividade, mas que traz em suas determinações elementos objetivos bastante ostensivos, como se buscou demonstrar nesta dissertação.

A entrevista semiestruturada foi utilizada por consistir numa conversação informal, sustentada por perguntas abertas, proporcionando uma maior liberdade ao entrevistado e, sempre que possível, foram gravadas.

As entrevistas foram pautadas em eixos e categorias, os quais se encontram no anexo 1 desta dissertação. As abordagens foram realizadas na sala da supervisão, com autorização da empresa e através do consentimento dos trabalhadores entrevistados (o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE - pode ser visto no anexo 2 desta dissertação). Os princípios éticos da pesquisa com seres humanos foram observados, garantindo-se os esclarecimentos dos objetivos da pesquisa, a confidencialidade quanto à identidade dos trabalhadores e dos dados coletados, bem como sobre a utilização dos mesmos para este estudo sem comprometer os trabalhadores terceirizados.

Foram entrevistados quatro agentes de conservação, um assistente de recursos humanos e um supervisor. Além disso, foram mantidas conversas mais abertas com trabalhadores enquanto a pesquisadora frequentava a praça de alimentação ou mesmo outros ambientes do shopping e sempre que a oportunidade de abordá-los surgia, embora o cuidado para não constrangê-los ou deixa-los em situação de desconforto fosse sempre observado. Embora a

maioria dos trabalhadores terceirizados do campo de pesquisa seja formada por mulheres (não foi possível saber quantos trabalhadores estão alocados no Shopping Triple A, nem pelos contatos com o Sindicato), eles foram todos identificados como homens como mais uma forma de resguardar suas identidades.

Para qualificar as informações utilizadas nesta dissertação e, ao mesmo tempo, garantir o sigilo quanto à identidade dos trabalhadores entrevistados, optou-se por identificá-los com códigos alfanuméricos, conforme indicado no quadro a seguir:

**Quadro 1**  
**Identificação dos trabalhadores entrevistados**

<b>Identificação</b>	<b>Tempo de trabalho na empresa Passando a Limpo</b>	<b>Função</b>	<b>Setor</b>
AC1	4 meses	Agente de conservação	Limpeza dos banheiros e Lixo
AC2	9 meses	Agente de conservação	Praça de alimentação
AC3	30 dias (reforço)	Agente de conservação	Todos os setores
AC4	1 ano	Agente de conservação	Praça de alimentação
RH1	6 anos	Assistente de RH	Contratação e administração
Super 1	5 anos	Supervisor	Supervisor da limpeza

Fonte: pesquisa de campo. Elaborado pela autora.

Cabe aqui apresentar um pouco do perfil desses trabalhadores entrevistados. Todos os ACs e o supervisor não possuem curso superior, somente o RH1 possui graduação em psicologia.

O AC1 estava desempregado há um ano e meio até chegar na empresa Passando a Limpo, estudou até a sétima série, teve que parar de estudar para

trabalhar, tem 28 anos, é casado e tem dois filhos. Seu sonho: “ter meu trabalho e poder comprar minha casinha” (AC1, pesquisa de campo, em 20/12/2016).

AC2, 24 anos, possui segundo grau completo, casado, tem uma filha de um ano e três meses. Sai de casa às 10h30min e volta às 23h40min todos os dias em que vai trabalhar. Se queixa por não ter muito tempo para ficar com a filha. Seu sonho: “voltar a estudar e dar um futuro para minha filha” (AC2, pesquisa de campo, em 16/08/2016).

AC3, 31 anos, segundo grau completo, casado, tem uma filha de nove anos. Seu sonho: “ver minha filha formada, com bom emprego e uma boa carreira. Eu tive que parar de estudar para trabalhar, não desejo o mesmo pra ela” (AC3, pesquisa de campo, em 16/08/2016).

AC4, 37 anos, estava desempregado há um ano, só fazendo faxina, parou de estudar na oitava série, começou na Passando a Limpo do Shopping Triple A como reforço de final de ano com contrato de 30 dias e não foi efetivado. Seu sonho: “fazer um curso superior” (AC4, pesquisa de campo, em 20/12/2016)

Esses profissionais da limpeza lidam cotidianamente com o trabalho braçal e sujo do shopping, tendo que lidar também com clientes e saber administrar suas emoções, a qual exige do trabalhador não apenas esforço físico e mental, mas também emocional.

Sobre o Super 1 e o RH1 não foi possível conhecer mais elementos, pois optaram por não responder a algumas questões na entrevista, temendo ser identificados.

Em relação às observações, foram realizadas várias visitas ao Shopping Center Triple A, sempre atentando para os limites da condição de pesquisadora e mantendo o respeito aos trabalhadores. Dessa forma, foi possível conhecer certas condições de vida e de trabalho, bem como vivências desses trabalhadores no âmbito de um trabalho considerado socialmente precário. Neste sentido, as narrativas dos trabalhadores contribuíram para evidenciar uma provável distância entre as condições de trabalho e a experiência de uma vida digna, pois este trabalho terceirizado exige muito tempo, esforço físico e emocional, oferecendo baixa remuneração sob um sistema de mando entremeado por invisibilidade social, num contexto de um modo de desenvolvimento econômico marcado pela flexibilização das relações de produção, onde o trabalho terceirizado é um dos exemplos típicos da precarização crescente que vem atingindo o mundo do trabalho.

As visitas ao Sindicato foram realizadas varias vezes, mas não se obteve muito êxito em termos de informações. Após contatos por telefone e

agendamento, primeiro foi visitada a sub sede do sindicato, a qual fica localizada mais próxima do shopping em que foi desenvolvida a pesquisa. Contudo, os funcionários do Siemaco-SP disseram que seria na sede que poderiam ser passadas as informações desejadas. Chegando na sede, no centro da cidade de São Paulo, um lugar aparentemente muito organizado, a dificuldade para obter informações persistiu: a supervisora estava em reunião e não podia atender. Foi indicado o e-mail dela para agendamento de horário. Vários e-mails foram enviados, até que um dia veio uma resposta e, finalmente, um horário foi marcado com ela. As informações obtidas nessa visita e conversa foram ao encontro com o que havia sido observado no Shopping Triple A.

Antes, porém, de apresentar o material pesquisado com mais detalhes, bem como justificar a relevância para este estudo, considera-se importante situar o leitor sobre a trajetória acadêmica e profissional da pesquisadora até chegar a esta dissertação.

Tendo obtido o grau de bacharel em zootecnia pela Universidade Estadual de Maringá, PR, em 2012, onde teve aprovado o trabalho de conclusão de curso intitulado “Movimento de luta pela reforma agrária e pela justiça social”, a candidata veio para a cidade do Rio de Janeiro, no ano de 2013, em busca de trabalho. Não conseguindo atuar em sua área de formação, trabalhou com vínculo empregatício celetista no restaurante Outback durante um ano e, posteriormente, como vendedora de lojas de grifes femininas (Farm e Salinas). Todos os estabelecimentos citados situavam-se no interior de shopping centers.

A formação acadêmica como zootécnica e as funções desempenhadas como trabalhadora da área de serviços (restaurante) e comércio de roupas levou a postulante a observar o processo de exploração a que estavam submetidos os trabalhadores. No primeiro caso, os do campo (onde estagiou em suinocultura) e, no segundo, os da cidade (a própria um exemplo disso, como trabalhadora urbana). O tema do trabalho e da exploração do trabalhador marcou a pesquisadora de forma profunda, passando a se interessar por leituras sobre o assunto, antes em busca de ilustração e por curiosidade intelectual, mas que foram progressivamente estimulando-a a buscar conhecimentos sobre o tema.

A experiência como trabalhadora em shoppings centers da zona sul da cidade do Rio de Janeiro, sobretudo como vendedora no ramo de moda feminina, destinado a um perfil específico de consumidoras (mulheres jovens e de classe média/alta da zona sul da cidade), bem como as relações e forma de organização do trabalho em tais empresas, a fizeram refletir sobre o espaço do shopping center e sobre os trabalhadores que lá desenvolvem suas atividades.

Neste ponto, chamou-lhe a atenção, de forma especial, os trabalhadores da limpeza. Durante o tempo em que esteve trabalhando em shopping, pôde observar suas fisionomias, tipos de trabalho, como os consumidores os olhavam e tratavam e até manter algum contato, sobretudo com as mulheres que cuidavam da limpeza dos banheiros e com os trabalhadores que cuidavam da limpeza das praças de alimentação, locais que frequentava por necessidade, já que as lojas não dispunham de banheiros e de locais apropriados para que funcionários possam fazer suas refeições.

Aliada a essas observações e às inquietações causadas, estava a necessidade e vontade de prosseguir seus estudos e realizar pesquisa, atividade que teve oportunidade de iniciar durante o período da graduação. Isso a levou a procurar nos portais das universidades por programas de pós-graduação que oferecessem possibilidades de estudo dessa natureza. Foi quando encontrou o edital de seleção da PUC-Rio para o curso de mestrado acadêmico em serviço social, em agosto de 2014, e passou a se preparar para o mesmo.

Aprovada na seleção sabia que os desafios de realizar o mestrado em uma área distante da sua área de formação seriam muitos. Mas deparou-se com um curso acessível, embora tenha lhe exigido grande dedicação (deixou o trabalho no shopping center para se dedicar ao mestrado), e desde então vem se aproximando das discussões da área, em especial no que se refere à temática do trabalho, que considera de grande relevância para compreender diversos fenômenos da nossa realidade.

Voltando agora para os resultados da pesquisa, que serão apresentados nos próximos segmentos, os mesmos foram distribuídos em três capítulos, além desta introdução (numerada como capítulo 1) e da conclusão (numerada como capítulo 5), embora os mesmos não tenham a ordem do conteúdo estudado, e sim a sistematização da reflexão e dos dados coletados.

No segundo capítulo, “Transformações recentes no mundo do trabalho” faz-se uma reflexão sobre as mudanças no mundo do trabalho e suas consequências para os trabalhadores. Tem como ponto central abordagens sobre a terceirização, sendo esta a principal causa da precarização do trabalho no caso estudado.

No terceiro capítulo, “A realidade e as condições de trabalho dos terceirizados da limpeza do Shopping Triple A”, apresenta-se o cenário do Shopping Triple A para os trabalhadores terceirizados de limpeza, bem diferente do ambiente agradável que, como clientes, costuma-se perceber na “catedral das mercadorias”.

No quarto capítulo, “Particularidades do trabalho terceirizado de limpeza do Shopping Center Triple A”, são destacadas as principais situações encontradas e observadas nos trabalhos dos terceirizados da limpeza do Shopping Triple A, trazendo elementos polêmicos, porém instigantes, para a constatação desse trabalho como precário.

## 2

### Transformações recentes no mundo do trabalho

O final do século XX e início do século XXI foram marcados por profundas transformações socioeconômicas, acompanhadas por um ideário que impôs ajustes nos níveis macro e micro econômico, com decorrentes impactos sociais e políticos. Este processo legou ao século que se inicia uma série de questionamentos e incertezas. Neste contexto, chamam a atenção os efeitos dessas mudanças sobre o mundo do trabalho e sobre as condições de trabalho e vida dos trabalhadores.

Nesse ponto, merece destaque o que aqui se denomina “mundo do trabalho”. Com base em Stampa:

A expressão mundo do trabalho se refere aos processos sociais que vêm levando às mais diversas formas sociais e técnicas de organização do trabalho desde o fim do século XX e neste início do século XXI, pautando-se na submissão cada vez maior do processo de trabalho e da produção aos movimentos do capital em todo o mundo, compreendendo a questão social e o movimento da classe trabalhadora (STAMPA, 2012, p.36).

O mundo do trabalho, principalmente nos países desenvolvidos, modificou-se rapidamente, colocando em xeque todo o suporte social construído ao seu redor, configurando um novo cenário de operações. O consenso protetor do *welfare state*, embora este não tenha sido realizado em todo o mundo e nem tenha sido uma experiência igual em todos os países que o adotaram, foi substituído pela dieta neoliberal. Muitas certezas, consolidadas há mais de cinquenta anos, em termos de importância do papel do Estado na economia e da necessidade de processos regulatórios mantenedores de proteção social, foram profundamente enfraquecidas no debate público. Não tardou para que a experiência dos países centrais se espalhasse, alcançando os países periféricos onde, tanto a proteção social, como a formalização das relações de trabalho já não eram das mais sólidas, dando-lhes novas tonalidades.

Essas mudanças que ocorreram foram verificadas na mesma escala que a globalização do capitalismo, o qual não visa somente o domínio no campo econômico, necessário à reestruturação do capital, mas também a necessidade de socialização de novas regras e valores para atender tanto a esfera da

produção como a da reprodução social. Portanto, esta relação não está ligada apenas à criação de uma nova forma de organização do trabalho, mas, também, à formação de novos pactos e consensos entre capitalistas e trabalhadores, pois o controle do capital está principalmente no consentimento e na adesão das classes à nova ideologia. Assim, o capitalismo detém não só a posse do Estado, como também dos principais instrumentos hegemônicos e o poder econômico, que apresenta não apenas o controle da produção e da distribuição dos bens econômicos, mas também, organizando e distribuindo as ideias.

Com o esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista<sup>4</sup> há uma transição para as formas produtivas flexibilizadas e desregulamentadas, dando início à chamada acumulação flexível, para a qual o modelo toyotismo<sup>5</sup> é

---

<sup>4</sup> Taylorismo e fordismo são formas de organização da produção industrial que revolucionaram o trabalho fabril durante o século XX. Esses dois sistemas visavam à maximização da produção e do lucro. No início do século XX duas formas de organização de produção industrial provocaram mudanças significativas no ambiente fabril: o taylorismo e o fordismo. Esses dois sistemas visavam à racionalização extrema da produção e, conseqüentemente, à maximização da produção e do lucro. Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915), engenheiro mecânico, desenvolveu um conjunto de métodos para a produção industrial que ficou conhecido como taylorismo. De acordo com Taylor, o funcionário deveria apenas exercer sua função/tarefa em um menor tempo possível durante o processo produtivo, não havendo necessidade de conhecimento da forma como se chegava ao resultado final. Sendo assim, o taylorismo aperfeiçoou o processo de divisão técnica do trabalho, sendo que o conhecimento do processo produtivo era de responsabilidade única do gerente, que também fiscalizava o tempo destinado a cada etapa da produção. Outra característica foi a padronização e a realização de atividades simples e repetitivas. Taylor apresentava grande rejeição aos sindicatos, fato que desencadeou diversos movimentos grevistas. Henry Ford (1863 – 1947), por sua vez, desenvolveu o sistema de organização do trabalho industrial denominado fordismo. A principal característica do fordismo foi a introdução das linhas de montagem, na qual cada operário ficava em um determinado local realizando uma tarefa específica, enquanto o automóvel (produto fabricado) se deslocava pelo interior da fábrica em uma espécie de esteira. Com isso, as máquinas ditavam o ritmo do trabalho. O funcionário da fábrica se especializava em apenas uma etapa do processo produtivo e repetia a mesma atividade durante toda a jornada de trabalho, fato que provocava uma alienação física e psicológica nos operários, que não tinham noção do processo produtivo do automóvel. Essa racionalização da produção proporcionou a popularização do automóvel de tal forma que os próprios operários puderam adquirir seus veículos. Tanto o taylorismo quanto o fordismo tinham como objetivos a ampliação da produção em um menor espaço de tempo e dos lucros dos detentores dos meios de produção através da exploração da força de trabalho dos operários. O sucesso desses dois modelos fez com que várias empresas adotassem as técnicas desenvolvidas por Taylor e Ford, sendo utilizadas até os dias atuais por algumas indústrias. No entanto, a partir da década de 1970, essas formas de organização da produção entram em declínio. A General Motors flexibiliza sua produção e seu modelo de gestão e adota um sistema de gestão profissionalizado, baseado em colegiados, com formas mais flexíveis.

<sup>5</sup> Toyotismo é um sistema de organização voltado para a produção de mercadorias. Criado no Japão, após a Segunda Guerra Mundial, pelo engenheiro japonês Taiichi Ohno, o sistema foi aplicado na fábrica da Toyota (origem do nome do sistema). O Toyotismo espalhou-se a partir da década de 1960 por várias regiões do mundo e até hoje é aplicado em muitas empresas. Principais características do toyotismo: mão-de-obra multifuncional e bem qualificada. Os trabalhadores são educados, treinados e qualificados para conhecer todos os processos de produção, podendo atuar em várias áreas do sistema produtivo da empresa; sistema flexível de mecanização, voltado para a produção somente do necessário, evitando ao máximo o excedente. A produção deve ser ajustada a demanda do mercado; uso de controle visual em todas as etapas de produção como forma de acompanhar e controlar o processo produtivo; implantação do sistema de qualidade total em todas as etapas de produção. Além da alta qualidade dos produtos, busca-se evitar ao máximo o desperdício de matérias-primas e tempo; aplicação do sistema Just in Time, ou seja, produzir somente o necessário, no tempo necessário e na quantidade necessária; uso de pesquisas de

exemplo. Neste mesmo contexto, a regulação social democrática, que deu sustentação ao chamado estado do bem estar social, vem também sendo substituída pela política neoliberal, privatizante e antissocial. Sendo estas as principais tendências e consequências da crise estrutural do capital em curso. Tornando esses elementos destrutivos que presidem a lógica do capital, a qual visa aumentar a competitividade, a precarização da força humana que trabalha e a destruição dos direitos sociais e cria-se a monumental sociedade do descartável, inclusive pessoas.

Esta crise fez com que o capital implementasse um amplo processo de reestruturação, com vistas à recuperação de seu ciclo de reprodução, o que afetou fortemente a classe trabalhadora e o seu movimento sindical e operário. Portanto, “a classe trabalhadora fragmentou-se, heterogeneizou-se e complexificou-se ainda mais” (ANTUNES, 1998, p.41). Tornou-se desqualificada e precária em diversos ramos, que hoje estão presenciando as formas de emprego temporário, parcial ou então vivenciando o desemprego estrutural.

Nota-se também o incentivo do mercado para a instalação de tecnologias eletrônicas, criando-se novas formas e novos significados de trabalho. Outro mecanismo importante decorrente desta globalização é o Fundo Monetário Internacional (FMI), que internacionaliza o modelo neoliberal de gestão da economia de cada país, enquadrando todos nessas regras. Tornando o Estado (aparentemente) mínimo, ou seja, deve ser flexível deixando por conta do mercado, da competição privada.

Apesar de existir um posicionamento, que se considera irreal, sobre a implantação da política neoliberal como forma de proporcionar crescimento econômico, emprego e melhoria de vida. Porém, o que se constata é, ao contrário, um crescimento econômico à custa de muitas perdas dos trabalhadores. Nardi (2006, p.57) deixa claro que o ocorrido na realidade brasileira não foi muito diferente dos países de capitalismo avançado: “[...] no Brasil, a implantação das políticas econômicas neoliberais produziu um aumento ainda maior das desigualdades sociais, fato este intrinsecamente relacionado às altas taxas de desemprego do final dos anos 90”. Estas transformações contemporâneas perversas são visíveis através do aumento da população excluída do mercado formal de trabalho e da pobreza produzida pelas formas precárias de sobrevivência.

---

mercado para adaptar os produtos às exigências dos clientes. Ou seja, busca aumentar a produtividade e a eficiência, evitando o desperdício, como tempo de espera, superprodução, gargalos de transporte, inventário desnecessário, entre outros.

A economia mundial, num estágio altamente competitivo, inaugurou novas instabilidades. As empresas tiveram que se reestruturar para enfrentá-lo. Esta reestruturação teve fundamento na chamada revolução microeletrônica, mas também, e em alguns casos mais fortemente, em novas formas de organização da produção. A meta era produzir mais e melhor, com menos gente. O mundo produtivo deveria torna-se enxuto e flexível, tornando a realidade que nos apresenta preocupante: altas taxas de desemprego, presença do desemprego estrutural, intensificação do ritmo de trabalho, crescimento do trabalho temporário e de tempo parcial.

Como consequências dessas caracterizações, Harvey sintetiza o capitalismo como forma dinâmica tecnológica e organizacional, como define o autor Antunes:

Curiosamente, o desenvolvimento de novas tecnologias gerou excedentes de força de trabalho, que tornaram o retorno de estratégias absolutas de extração de mais-valia, mais viável mesmo nos países capitalistas avançados (HARVEY, 1992, p.29).

Com esse novo modo de produção, a fabricação passou a não prezar mais pela quantidade, mas pela eficiência, focando principalmente em atender aos padrões do mercado consumidor. Assim, a produção varia de acordo com o consumo, tornando-se flexível, onde o trabalhador é responsável por funções diversas, executando-as conforme as necessidades da empresa. Além disso, houve um significativo aumento da terceirização no processo de produção, implicando no forte desgaste do poder sindical, desemprego estrutural, diminuição dos salários e alta competição, aproveitando, assim, os empresários, para impor regimes e contratos de trabalhos mais flexíveis. O trabalho formal foi abalado e o individualismo exacerbado encontrou, também, condições sociais favoráveis, entre tantas outras consequências negativas.

A forma clássica do trabalho como emprego se transformou radicalmente. De uma situação de salários fixos, contratos de duração indeterminada com possibilidades de progressão funcional; chega-se hoje a novas relações de trabalho, tais como: contratos flexíveis, temporários, com variação de remuneração e trabalho no domicílio, negociação individual, alternância de períodos, trabalho temporário, subcontratação e terceirização. Enfim, às múltiplas formas de precarização do trabalho.

De modo geral, percebe-se que “novos processos de trabalho emergem, nos quais o cronômetro e a produção em série são substituídos pela flexibilização da produção, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação da produção à lógica do mercado” (ANTUNES, 2000, p.210). O mundo do trabalho e a classe trabalhadora se tornaram complexos, heterogêneos e multifacetados. Em linhas gerais:

[...] o que vem ocorrendo no mundo contemporâneo é uma maior inter-relação, maior interpenetração, entre atividades produtivas e improdutivas, entre as atividades fabris e de serviços, entre as atividades laborativas e as atividades de concepção, que se expandem no contexto da reestruturação produtiva do capital, possibilitando a emergência de processos produtivos pós-tayloristas e pós-fordistas (ANTUNES, 2000, p.223).

Assim, tornou-se essencial “[...] encontrar uma força de trabalho ainda mais complexa, multifuncional, que deve ser explorada de maneira mais intensa e sofisticada [...]” (ANTUNES, 2000, p. 22).

Os papéis produtivos e de dominação do processo de trabalho social são radicalmente separados entre aqueles que produzem e aqueles que controlam, ou seja, é a divisão hierárquica do trabalho, a qual subordina sua função ao capital. Sendo classificados em dois pontos imaginários na sociedade contemporânea: o da excelência e o da inutilidade (CARRETEIRO, 2003). Um destacando a ideia de triunfo, excelência, qualificação e o outro de inutilidade, falta de inserção e desqualificação.

Antunes (2000) considera que o referido processo de mudança possui uma face quantitativa e outra qualitativa. Quantitativa quando se observa a redução do trabalho operário, fabril e “estável”, ou ainda a redução dos empregos. Qualitativamente, a alteração do mundo do trabalho foi bipolar: em um extremo existem ramos de maior qualificação do trabalhador, os quais detêm cargos de chefia, supervisão e “vigias” do processo de produção. Em outro, houve intensa desqualificação de outros ramos e diminuição de outros tantos. O crescimento da produtividade não tem levado a uma maior distribuição de renda (HOBSBAWM, 1996) ou à melhora das condições de vida das populações, pelo contrário, tem aumentado a concentração de renda (SINGER, 1998).

Estas mutações criaram, assim, uma classe trabalhadora dividida, o que faz com que alguns defendam o fim do papel central da classe trabalhadora no

mundo atual. O desafio maior da classe-que-vive-do trabalho, na transição do século XX para o XXI, é soldar os laços de pertencimento de classe existentes entre os diversos segmentos que compreendem o mundo do trabalho (ANTUNES, 1998).

O movimento sindical se encontra fragilizado nesta nova configuração e sem orientação no enfrentamento dos argumentos empresariais com a nova forma de gestão. A retirada dos direitos conquistados como forma de estabilidade no trabalho se justifica, no discurso neoliberal, pela necessidade do aumento da eficiência do sistema e da competitividade, a qual é voltada exclusivamente para o mercado e que pretende reduzir a força de mobilização social dos trabalhadores, como forma de fragilizá-los e os levarem a aceitar as condições impostas pelos possuidores do capital. Essa classe dominante defende a redução dos direitos sociais como forma de ampliar as contratações. Nardi (2006) demonstra que a redução dos direitos sociais não levou a uma melhoria da condição de vida daqueles que estavam desempregados. Ao contrário, aumentou a vulnerabilidade dos trabalhadores empregados e desempregados.

Ainda que as estatísticas, muitas vezes, apresentem uma elevação do número de empregados, tais contratações equivalem, muitas vezes, a um trabalho precarizado e incapaz de reverter a miserabilidade social. Na realidade, tais medidas reproduzem um aumento das desigualdades, ocasionando um verdadeiro fosso entre os detentores das riquezas e os trabalhadores.

Com a “acumulação flexível” fica visível a constituição de dois grupos distintos de trabalhadores dentro das empresas: um grupo central, composto por trabalhadores “qualificados”, cujos salários são relativamente mais altos e cujas tarefas são as consideradas “fim”, ou estratégicas para as empresas. É um segundo segmento, composto pelos trabalhadores “periféricos”, onde se encontram os trabalhadores sem vínculo empregatício com a empresa e cujos salários são, em geral, mais baixos e sem garantias de emprego. Tal grupo realiza as tarefas consideradas “não finalísticas”, ou atividades-meio, as que não são estratégicas para a empresa. Este grupo é, frequentemente, composto por terceirizados, subcontratados, temporários e estagiários.

Cabe destacar aqui, de forma mais clara, o entendimento a respeito do que está sendo tratado por terceirização. Do ponto de vista jurídico e acadêmico a terceirização é definida como o processo pelo qual as empresas/instituições deixam de desempenhar determinadas atividades, antes exercidas por trabalhadores diretamente contratados por elas, e as transferem para outra

empresa, por meio de contrato de serviços. Nesse processo, a empresa que terceiriza é conhecida como “empresa mãe” e a empresa executora da atividade é conhecida como “empresa terceira” ou “contratada” (DIEESE, 2007, p.74).

No contexto do Direito do Trabalho Maurício Godinho Delgado, define a terceirização como:

Terceirização é o fenômeno pelo qual se dissocia a relação econômica de trabalho da relação justralhista que lhe seria correspondente. Por tal fenômeno insere-se o trabalhador no processo produtivo do tomador de serviços sem que se estendam a este os laços justralhistas, que se preservam fixados com uma entidade interveniente. A terceirização provoca uma relação trilateral em face da contratação de força de trabalho no mercado capitalista: o obreiro, prestador de serviços, que realiza suas atividades materiais e intelectuais junto à empresa tomadora de serviços; a empresa terceirizante, que contrata este obreiro, firmando com ele os vínculos jurídicos trabalhistas pertinentes; a empresa tomadora de serviços, que recebe a prestação de labor, mas não assume a posição clássica de empregadora desse trabalhador envolvido (DELGADO, 2006, p. 428)

Ou seja, terceirizado não é funcionário da empresa em que ele trabalha, mas sim de outra empresa que aluga a sua força de trabalho para realizar uma função específica.

Nesse contexto, a terceirização, utilizada consideravelmente no período de predominância do regime de acumulação de base taylorista-fordista e atendendo as necessidades das indústrias do ramo têxtil e automotivo, como modalidade de “trabalho atípico”<sup>6</sup> (VASAPOLLO, 2006), dissemina-se agora para todos os setores que oferecem suporte à economia do lucro, na transição do século XX para o XXI. Com isso, essa modalidade de trabalho, que se posicionava na margem do modo de acumulação mais rígido (toyotismo), muda de posição e alcança o patamar de centralidade no processo de organização de trabalho de cunho flexível. Não há nenhum setor, não há nenhum segmento de trabalho que ainda não tenha se utilizado dessa prática de gestão (ALVES, 2000).

---

<sup>6</sup> Conforme Vasapollo (2005), no trabalho atípico, são incluídas todas as prestações de serviços, porém de forma diferente do padrão, ou seja, do trabalho efetivo que possui garantias formais e contratuais, por tempo indeterminado e *full-time* (tempo total).

## 2.1

### Trabalho terceirizado versus “trabalho decente”

O fato de os “limpadores” trabalharem no shopping center, mas serem contratados por uma empresa terceirizada, pode ser compreendido como um sinal de precarização do trabalho (CARELLI, 2003; CONCEIÇÃO et al., 2009; DRUCK; FRANCO, 2007; DRUCK, 2009; MARCELINO, 2004). Nesse caso, além da precarização, o trabalho terceirizado fere os princípios do “trabalho decente”, que pode ser compreendido como “um trabalho produtivo, adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança, e que seja capaz de garantir uma vida digna” (OIT, 2006, p.17).

Pelo que foi constatado através das observações e conversas com alguns trabalhadores “limpadores” do Shopping Center Triple A, as condições de trabalho não correspondem aos indicadores de “trabalho decente”, nos termos apresentados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), pois não oferecem boa remuneração, não garantem plenas condições de liberdade e de segurança, e não permitem que os trabalhadores tenham uma vida digna dentro e fora do trabalho. Conhecer mais de perto tais condições foi fundamental para constatar a possível distância que existe entre o seu cotidiano e o que poderíamos considerar como uma vida digna.

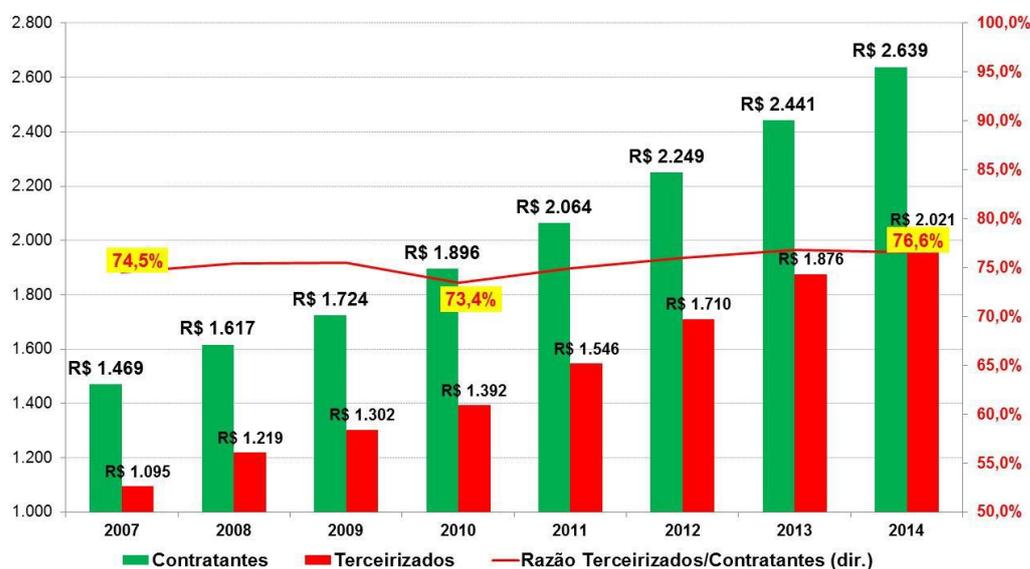
O trabalho terceirizado está muito distante do “trabalho decente”, pois é, sem dúvida, o maior meio da eliminação ou diminuição de direitos dos trabalhadores e a retirada das normas coletivas estabelecidas pelos sindicatos. O trabalho terceirizado de limpeza do Shopping Triple A vai ao encontro dessas características da terceirização, pois foram detectados, nas diversas visitas realizadas para observação, todos os aspectos negativos que comprovam este fato, como o maior desgaste físico e emocional, jornada de trabalho extensa, baixa remuneração, desvalorização profissional e dificuldades interpessoais.

Por intermédio das observações, das experiências relatadas pelos trabalhadores terceirizados da limpeza do Shopping Triple A e das pesquisas realizadas na Internet serão aqui relatados esses fatos, que deixam claro esta distinção.

De acordo com o Dieese (2017), em análise comparativa de 2007 a 2014, foi constatado que a remuneração nas atividades tipicamente terceirizadas é inferior, em média, entre 23% e 27% das atividades tipicamente contratantes, como fica representado no gráfico 1:

Gráfico 1

**Remuneração nominal média dos vínculos formais de emprego segundo atividades tipicamente terceirizadas e tipicamente contratantes Brasil, 2007-2014 (Em R\$ e %)**



Fonte: MTb. Rais

Elaboração: Dieese. Subseção CUT Nacional

A insatisfação com a remuneração também é observada nas falas dos trabalhadores, no site onde são encontradas avaliações da empresa Passando a Limpo. Entre as principais reclamações estão as que dizem respeito à baixa remuneração e a falta de “benefícios”. Uma das respostas dos trabalhadores que expressa não só a baixa remuneração, mas, também, o desgaste físico é a do trabalhador AC2, ao descrever os aspectos positivos e negativos do seu trabalho:

Positivo há, é o meu ganha pão, mas acho cansativo, fico muitas horas em pé e não ganho como gostaria. Pretendo conseguir algo melhor (AC2, pesquisa de campo, em 14/08/2016).

Outra fala, do AC1, mostra o quanto o desgaste físico é presente neste tipo de trabalho de limpeza em shopping center. Não só o desgaste físico, como também o emocional. Ao perguntar se ele estava gostando do trabalho (a

entrevista foi realizada quando ele ainda estava no período temporário de final de ano), a resposta foi contundente:

No começo, né, doía nossas pernas. Nossa, doía demais nossas pernas! Nossa, é muito ruim no começo (AC1, pesquisa de campo, em 20/12/2016).

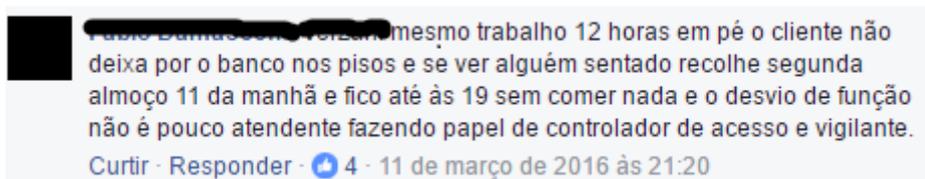
Também se procurou conhecer a média salarial dos trabalhadores de “limpeza” da empresa Passando a Limpo, e foi localizado um site de avaliações de empresas, o qual dá a média salarial através da pesquisa com os funcionários da empresa e suas opiniões sobre a mesma. O achado sobre a empresa Passando a Limpo, em pesquisa realizada na Internet através de um site onde os funcionários podem avaliar suas empresas, foi a média salarial para agente de asseio e conservação de R\$ 947,00 e muitas críticas.

Segundo a OIT (2006), as condições de segurança no ambiente de trabalho devem prevenir contra atividades e situações que ofereçam riscos à saúde do trabalhador, tanto físicos quanto mentais, como atividades insalubres, perigosas, inseguras e/ou degradantes. A segurança também pode ser garantia de proteção social quando o trabalhador estiver impossibilitado de exercer suas atividades devido ao desemprego, à doença, a acidentes, à aposentadoria, entre outros, e garantia de respeito dos direitos fundamentais dos trabalhadores.

Uma das ferramentas usadas para fazer a pesquisa foi o Facebook. Na página da empresa há relatos de muitos funcionários e ex-funcionários. Explorando a página do Facebook foi possível fazer a captura das imagens contendo as falas/depoimentos de trabalhadores. Porém, em um determinado momento da pesquisa foi necessário voltar a página para ver outras informações, mas a página tinha sido bloqueada. Não obstante, como já havia copiado e gravado algumas imagens da página, é possível apresentar alguns trechos. Considera-se que essa imagem possa acrescentar elementos sobre as experiências de trabalhadores terceirizados da empresa Passando a Limpo. Na página da empresa, no Facebook, havia uma pergunta: se os trabalhadores conhecessem alguma empresa terceirizada que não cumpria seu papel, para eles deixarem uma mensagem com o nome da empresa. A resposta de um dos funcionários consta na figura 1:

### Figura nº1

#### Comentário de um trabalhador da empresa Passando a Limpo



Fonte: Facebook, novembro de 2016.

Ao contrário dos critérios que deveriam ser garantidos sobre as condições de segurança no ambiente de trabalho, pelo que foi observado e pelas conversas mantidas com os trabalhadores de limpeza do Shopping Triple A, observa-se que realmente lá não existe essa prevenção. Suas atividades estão em constantes situações que oferecem risco para a saúde do trabalhador, como fica evidente na fala do AC1, ao descrever o que achava de seu trabalho:

É ruim porque fico mexendo com o lixo direto, sem proteção. Acho um pouco anti-higiênico (AC1, pesquisa de campo realizada em 17/01/2017).

A empresa Passando a Limpo não paga a insalubridade, que é direito de todos os trabalhadores que estão expostos a situações insalubres, como limpar banheiros e recolher lixo sanitário de lugares onde há grande circulação de pessoas. Isso dá ao trabalhador o direito de receber insalubridade em grau máximo: 40% de um salário-mínimo.

A insalubridade pode ser entendida como a exposição do trabalhador a determinados agentes físicos, químicos ou biológicos em circunstâncias prejudiciais à saúde, que porventura possa existir no ambiente de trabalho.

Além disso, o artigo 189 da Consolidação das Leis de Trabalho – CLT define as atividades ou operações insalubres como aquelas que por sua natureza, condições ou métodos de trabalho, exponham os empregados a agentes nocivos à saúde, acima dos limites de tolerância fixados em razão da natureza e da intensidade do agente e do tempo de exposição aos seus efeitos.

Como é comprovada a existência da insalubridade? A comprovação da existência da insalubridade no ambiente de trabalho é caracterizada através da realização de perícia técnica. Da mesma forma, acontece na comprovação da eliminação ou neutralização da insalubridade no ambiente de trabalho. No

entanto, neste caso o item 15.4 da norma regulamentadora nº 15, estabelece que a eliminação ou neutralização da insalubridade determinará a cessação do pagamento do adicional respectivo ao trabalhador.

Segundo, o artigo 191 da CLT, a eliminação ou a neutralização da insalubridade ocorrerá com a adoção de medidas que conservem o ambiente de trabalho dentro dos limites de tolerância; a utilização de equipamentos de proteção individual ao trabalhador, que diminuam a intensidade do agente agressivo a limites de tolerância.

A norma regulamentadora nº 15 (Atividades e Operações Insalubres) da Portaria nº 3214, de 8 de junho de 1978, do Ministério do Trabalho, estabelece os agentes nocivos, bem como os dados qualitativos e quantitativos para caracterização das condições de insalubridade.

Importante conhecer o entendimento do Tribunal Superior do Trabalho (TST) a esse respeito. Nesse sentido, transcreve-se aqui o entendimento sumulado pelo TST, *verbis*: 448. Atividade Insalubre. Caracterização. Previsão na Norma Regulamentadora nº 15 da Portaria do Ministério do Trabalho nº 3.214/78. Instalações Sanitárias. (conversão da Orientação Jurisprudencial nº 4 da SBDI-1 com nova redação do item II - Res. 194/2014, DJ 21.05.2014):

I - Não basta a constatação da insalubridade por meio de laudo pericial para que o empregado tenha direito ao respectivo adicional, sendo necessária a classificação da atividade insalubre na relação oficial elaborada pelo Ministério do Trabalho.

II - A higienização de instalações sanitárias de uso público ou coletivo de grande circulação, e a respectiva coleta de lixo, por não se equiparar à limpeza em residências e escritórios, enseja o pagamento de adicional de insalubridade em grau máximo, incidindo o disposto no Anexo 14 da NR-15 da Portaria do MTE nº 3.214/78 quanto à coleta e industrialização de lixo urbano.

Nas pesquisas realizadas na Internet por informações sobre o pagamento de adicional de insalubridade foi possível verificar que esta é uma das principais causas de ações judiciais contra a empresa Passando a Limpo, pois ela não considera a insalubridade como direito do trabalhador terceirizado de limpeza.

Além desse aspecto da insalubridade, que é muito grave, os trabalhadores terceirizados, entre outras coisas, têm seus direitos violados no núcleo central do contrato de trabalho regido pela CLT, e há maior possibilidade de terem seus

benefícios infringidos. Outra fala do mesmo trabalhador citado anteriormente deixa evidente a falta de garantia de seus direitos:

Minha esposa ficou doente e eu tive que ir ao médico com ela. Expliquei para o supervisor, mas fiquei com a falta e perdi a cesta básica. Trágico, mas eu perdi, fazer o quê? (AC1, pesquisa de campo, em 17/01/2017).

A cesta básica é como um bônus que, junto com outros benefícios, são descontados caso haja uma única falta no mês, sem justificativa. Como fica evidente na imagem a seguir, oriunda de fotografia feita do mural da base da empresa Passando a Limpo, nas dependências do Shopping Triple A:

### Figura nº2

#### Aviso aos trabalhadores - no mural da sede (posto) Triple A



Fonte: Foto da autora. Pesquisa de campo, 14/08/2016.

A cesta básica é descontada junto com o valor do dia R\$33,59, DSR (Descanso Semanal Remunerado) R\$ 33,59, Vale Alimentação R\$13,37 e PLR

(Programa de Participação dos Lucros)<sup>7</sup> R\$ 19,55 num total de R\$193,18. O aviso fica exposto ao lado do relógio de ponto como forma de chamar a atenção dos trabalhadores e impor ameaça para que eles não faltem.

Foi compreendido criticamente – e pela voz do terceirizado – que os efeitos do processo de terceirização para os trabalhadores foi fundamental para conhecer a organização do trabalho e as condições de trabalho de faxina num shopping center. Conforme já mencionado, a terceirização é um dos mais importantes indicadores de precarização do trabalho nos dias atuais, pois além de propiciar formas de dominação e gestão que anulam a regulação do mercado de trabalho,

[...] lança um manto de invisibilidade sobre o trabalho real – ocultando a relação capital/trabalho e descaracterizando o vínculo empregado/empregador que pauta o direito trabalhista – mediante a transferência de responsabilidades de gestão e de custos para um “terceiro” (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p.233).

Uma das dificuldades encontradas pelos trabalhadores terceirizados é a falta de referência, ou seja, a quem recorrer, devido a tantos “fiscais” e poucos que podem dar uma assistência a dúvidas e reclamações. Tal fato quebra, mais uma vez, a relação trabalhista com a empresa tomadora.

Esta quebra na relação entre o “cliente” (empresa tomadora) e o trabalhador terceirizado dificulta um plano de carreira e o seu reconhecimento. Faz também com que, por vezes, haja uma rotatividade muito grande dentro da empresa prestadora dos serviços terceirizados, pois para ela também não poderia ser interessante manter um trabalhador por anos na mesma função, e as possibilidades de crescimento são poucas.

Outra grande desvantagem do trabalho terceirizado em relação ao “trabalho decente” é esta falta de ligação com o responsável pela empresa para a qual é contratado, não tendo a quem recorrer nos momentos de dúvidas e problemas. Ao mesmo tempo em que tem muitos superiores para fiscalizar e exigir há poucos responsáveis para dar suporte para estes trabalhadores. Foi possível constatar pelas pesquisas realizadas na Internet como é tamanha a reclamação dos funcionários da empresa Triple A sobre a falta de relacionamento com os responsáveis. Como fica claro na ilustração a seguir, que retrata parte dos textos anexados ao site em questão:

---

<sup>7</sup> PLR é uma forma de remuneração variável, utilizada mundialmente pelas empresas para cumprimento das estratégias das organizações.

**Figura nº 3**  
**Depoimentos de funcionários da empresa Triple A para o site Lovy Mondays**

██████: O lado ruim da empresa é que o funcionário fica muito distante dos responsáveis da empresa o que acaba deixando com muitas dúvidas às vezes da empresa até que somos roubados e também é uma empresa que disca tudo e sempre quer sair ganhando.

██████: Empresa prestadora de serviços, devido a isso, às vezes ficamos sem ter a quem recorrer em caso de problemas, tem que ser tudo via e-mail e telefone, muitos chefes. .

██████: Os funcionários da sede não lhe dão importância. Te deixam morando do lado de fora. É mais fácil contato com o chefe do que com algum gerente da sede.

Fonte: site Lovy Mondays (acesso em 14/12/2016).

É possível enumerar diversos pontos negativos da terceirização, os quais ficam apontados como reais e frequentes. Relatos dos trabalhadores terceirizados de limpeza do Shopping Triple A, as pesquisas realizadas na Internet e as observações realizadas in loco deixam clara esta distinção grotesca entre um trabalho terceirizado e um trabalho protegido este último típico dos funcionários da contratante.

A terceirização desgasta as relações pessoais, enfraquece o associativismo, impede a organização de pleitos coletivos e cria distintas posições entre empregados e terceirizados, com direitos, salários e tratamento diferenciados.

Em pesquisa recente feita pelo Dieese, e divulgada pela CUT, cerca de 80% dos acidentes de trabalho registrados tem como vítimas profissionais terceirizados. Segundo o estudo "Terceirização e Desenvolvimento - uma conta que não fecha", da Central Única dos Trabalhadores (CUT, 2014), quatro em cada cinco acidentes de trabalho, inclusive os que resultam em mortes, envolvem funcionários terceirizados.

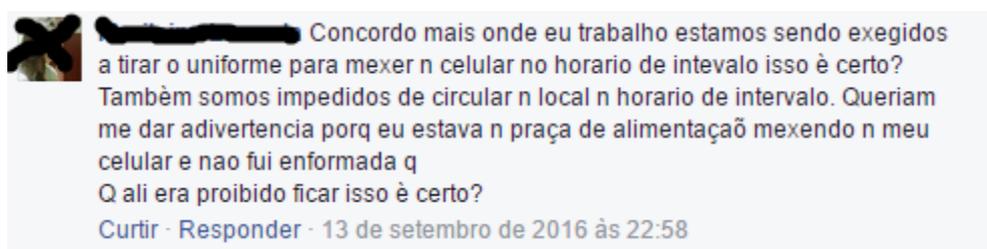
Este mesmo estudo apresentado pela CUT (2014, p.9) aponta ainda que “a principal motivação para 91% das empresas terceirizarem parte de seus processos é a redução de custos e apenas 2%, a especialização técnica”. E, ainda, do ponto de vista social “a grande maioria dos direitos dos terceirizados é desrespeitada”. Este documento também mostra as faces da terceirização, apresentando aspectos que representam riscos para a organização dos trabalhadores e para a negociação coletiva. São eles:

Calote que as empresas terceirizadas dão em seus trabalhadores, principalmente ao final dos contratos de prestação de serviços com as empresas tomadoras desses serviços; Danos à saúde e vida dos trabalhadores – diversas doenças, acidentes e mortes causadas pela terceirização; Ataques aos direitos dos trabalhadores terceirizados. Exemplo rebaixamento dos direitos trabalhistas em relação aos trabalhadores diretos, visíveis através de menores remunerações e menos benefícios; Discriminação em locais de trabalho, especialmente pela proibição do uso do mesmo refeitório dos trabalhadores diretos, pela distribuição de uniformes diferenciados e pela disponibilização de transporte diferente (CUT, 2004, p. 21-29).

Como poderá ser visto mais adiante, nas particularidades dos trabalhadores terceirizados de limpeza do Shopping Triple A realmente existe esta discriminação. Em uma das investidas na pesquisa de campo realizada no Shopping Triple A, observou-se que os trabalhadores terceirizados de limpeza nunca ficam na praça de alimentação em seu horário de intervalo. Isso começou a aguçar a curiosidade da pesquisadora, e na investigação feita no Facebook, na página da empresa Passando a Limpo, foi encontrado o relato de uma funcionária que expressa sua indignação ao ser impedida de frequentar a praça de alimentação do shopping:

#### Figura nº 4

##### Relato de uma funcionária da empresa Passando a Limpo



Fonte: Página do Facebook, 28/01/2017.

Parece evidente este contraste entre o trabalho terceirizado e o “trabalho decente”, não há como negar que a terceirização significa precarização e fragmentação. Na própria fala dos trabalhadores, são constatadas a

desvalorização e a discriminação. Em todas as entrevistas realizadas, foi perguntado se os trabalhadores preferiam ser contratados pelo shopping ao invés de serem terceirizados. Todos responderam que sim, que preferiam ser contratados pelo shopping, muitos não sabiam responder o porquê, mas numa das justificativas apresentada pelo AC2 deu para entender um dos motivos:

Sim, porque fica muita gente olhando. Além da empresa os funcionários do shopping também ficam em cima, a pressão é maior (AC2, pesquisa de campo, em 14/08/2016).

Mesmo os demais entrevistados não respondendo o real motivo, ficou evidente o sentimento de desvalorização, humilhação e discriminação embutido em suas falas.

Finalmente, pergunta-se: onde está o prazer nesse tipo de trabalho? Porque nas conversas mantidas com os trabalhadores há apenas relatos de desprazer e sofrimento ou referências “neutras” ao trabalho, mas nada que mencione alegrias e satisfações. Por que os trabalhadores de limpeza de shoppings centers trabalham tanto, tão intensamente e vivem em péssimas condições? Por que a servidão ao trabalho lhes rouba o protagonismo na vida, transformando a resignação numa espécie de invisibilidade?

Há uma grande contradição nesta realidade, e nem sempre aparente, que merece atenção e estudo: a desumanização inerente ao processo capitalista reveste de pompa e brilho os shoppings centers à custa do trabalho precário de “limpadores” terceirizados. Buscando inspiração em Marx (1989, p.148), é possível afirmar que “com a *valorização* do mundo das coisas aumenta em proporção direta a *desvalorização* do mundo dos homens”. Como mencionado na introdução desta dissertação, este aspecto trouxe inquietações e estímulo bastante para realizar este estudo.

## 2.2

### **O fenômeno terceirização e o trabalho terceirizado**

A terceirização surgiu na Segunda Guerra Mundial (1939-1945), por empresas americanas que precisavam concentrar-se na produção de armamentos, de modo a atender a demanda existente. Com este objetivo passaram a se dedicar exclusivamente na atividade principal e delegaram as atividades secundárias a empresas prestadoras de serviço. Acentuou-se com o

modelo de produção toyotista, que substituiu os modelos de produção “fordismo/taylorismo”, uma vez que esses modelos eram caracterizados pela produção em massa, verticalizada e com o trabalhador responsável por apenas uma função.

O processo de terceirização, no Brasil, ocorreu gradativamente e teve início na década de 1950, com a indústria automobilística, basicamente nas áreas da limpeza e vigilância. A partir dos anos 1990, com a implantação de novas tecnologias a terceirização se alastrou para todos os segmentos da economia.

No início dos anos 90, o termo terceirização era designado como:

Um novo termo cunhado para caracterizar [...] desativação, parcial ou total, de setores produtivos, com a empresa principal deixando de produzir (bens ou serviços) e passando a comprá-los de outras empresas, denominadas terceiras. O segundo significado refere-se à contratação de uma ou mais empresas terceiras que alocam trabalhadores para a realização de algum serviço ou parte do processo produtivo no interior da empresa principal (ou empresa mãe, como se convencionara denominar as empresas contratantes (DIEESE, 2004, p.17-18).

Cabe destacar que os setores mais precarizados no país são os setores que, comumente, exercem atividades terceirizadas no Brasil. Em geral, esta atividade é muito presente no ramo de comércio e serviços. Principalmente nas empresas onde há grande circulação de pessoas, como aeroportos, shoppings, bancos, hotéis, entre outros.

Segundo a Pesquisa Setorial do Instituto de Pesquisa Manager (Ipema) 2009/2010<sup>8</sup>, existem cerca de 40 milhões de trabalhadores com carteira assinada, sendo 8,8 milhões terceirizados. Vale salientar que entre 2003 e 2014 o número de trabalhadores terceirizados cresceu de 4 milhões para 13 milhões segundo o IBGE (2015). Deste total, 11,3 milhões de trabalhadores ganham até 1,5 salários mínimos.

Ianni radicaliza este ponto de vista teórico:

---

<sup>8</sup> A Pesquisa Setorial, levantamento realizado anualmente pela Asserttem (Associação Brasileira das Empresas de Serviços Terceirizáveis e de Trabalho Temporário) mostra a rápida recuperação do setor após a crise econômica mundial. O estudo foi encomendado ao Instituto de Pesquisa Manager (Ipema), e abrange o período de abril de 2009 a abril 2010. O Brasil tem hoje mais de 1,6 mil empresas de trabalho temporário registradas no Ministério do Trabalho - a maioria nos estados de São Paulo, Paraná e Rio de Janeiro. Nesta pesquisa, foi verificado aumento de 2,9% no número de empresas em relação ao estudo anterior, quando havia pouco mais de 1,5 mil. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/economia-e-financas/pesquisa-setorial-20092010-trabalho-temporario-e-terceirizacao-no-brasil/34537/>>. Acesso em 25 nov. 2016.

Sim, as organizações multilaterais e as corporações transnacionais são novas, poderosas e ativas estruturas mundiais de poder. Elas se sobrepõem e impõem aos Estados nacionais, compreendendo extensos segmentos das sociedades civis, isto é, das suas forças sociais. [...] Sim, já se formaram e continuam a desenvolverem-se estruturas globais de poder, respondendo aos objetivos e às práticas dos grupos, classes ou blocos de poder organizados em escala realmente global (IANNI, 1998, p. 20).

Novas dimensões, proporções e configurações são assumidas pela terceirização, o que permite autores como Alves (2000 e 2011) considerá-la como “nova (e radical)” ao se converter numa inovação organizacional de inspiração toyotista, e Druck e Franco (2007) a compreendê-la como um fenômeno “velho e novo”. Velho porque se constituiu em uma prática utilizada desde a Revolução Industrial até os marcos do capitalismo moderno, com o fordismo e o Estado de Bem-Estar Social, na Europa e nos EUA. Novo, pelo fato de assumir um lugar central no contexto da flexibilização e precarização do trabalho no capitalismo de “acumulação flexível” (HARVEY, 1992). Dessa forma, entende-se que a terceirização, hoje, combina de forma complexa o arcaico com o moderno. Esse fenômeno que se acreditava desapareceria com o processo de centralização e concentração de capitais, é reapropriado pelo capital para fins de revalorização<sup>9</sup>.

Com isso, busca-se apontar que a terceirização é um dos pilares da “acumulação flexível”, constituindo-se como uma forma de diminuir custos com mão-de-obra, visto que, em geral, um terceirizado tem custo inferior ao de um trabalhador regular. Tal investida neste tipo de prática é comumente tomada em nome da “focalização” e da “competitividade”, elementos caros ao modelo de “acumulação flexível”.

A terceirização se constitui em um dos experimentos flexíveis que se destaca no contexto da nova organização produtiva. Ela se alastra conjugada à amplitude do setor de serviços, contrariando o clássico contrato de trabalho. Assiste-se ao retorno de variados status de assalariamento, assim como o desmonte do trabalho socialmente protegido.

---

<sup>9</sup> O processo de terceirização é um traço compositivo da nova configuração do capitalismo flexível no contexto da mundialização do capital. A terceirização visa racionalizar, sob as novas condições da concorrência e acumulação capitalista, a exploração da força de trabalho assalariado no interior de um novo modo de cooperação capitalista: a cooperação complexa, etapa superior da grande indústria sob as condições da revolução informacional (ALVES, 2011).

Dado o reconhecimento dessas mudanças que se processaram na esfera do trabalho, há de se admitir que, objetivamente, as formas contratuais sofreram significativas alterações e, tais mudanças, se refletem na vida e bem-estar dos trabalhadores (condições subjetivas).

Embora a terceirização não seja recente na história do Brasil, a adoção deste processo foi intensificada e disseminada no âmbito da reestruturação produtiva que marcou os anos 1990, quando o tema ganhou destaque na agenda de governos, trabalhadores e empresários e tornou-se objeto de inúmeras análises.

Passado esse período, embora a terceirização tenha assumido dimensões significativas, sendo utilizada como um dos principais instrumentos para a precarização das relações de trabalho, a presença do tema no debate nacional diminuiu gradativamente. Os efeitos negativos que a questão exerce sobre as condições de trabalho, em vez de provocarem reflexão e discussão, incorporaram-se ao cotidiano das empresas. Essa naturalização perversa das condições de trabalho precárias impôs a retomada da discussão na Câmara dos Deputados para a aprovação da lei que libera o trabalho terceirizado em todas as atividades das empresas e varias atividades do Estado.

A base aliada do governo Michel Temer conseguiu ressuscitar o texto, proposto há 19 anos pelo governo do então presidente Fernando Henrique Cardoso (PSDB) e já aprovado no senado. Manobra realizada pelo presidente da Câmara dos Deputados, Rodrigo Maia (DEM-RJ), para desengavetar o Projeto de Lei 4.302/98 e acelerar a sua aprovação, sendo este texto muito mais perverso para os trabalhadores do que o texto do Projeto de Lei 4330/2004<sup>10</sup> que foi analisado no ano passado pela Câmara e tramitava no Senado, pois amplia a terceirização para áreas-fins e também para o serviço público.

Esse texto foi aprovado no Senado, em 2002. À época, só 12 dos atuais 81 senadores estavam no exercício do mandato. Então, pode-se dizer que o texto não foi apreciado pelo Senado. Um verdadeiro golpe na classe trabalhadora. O governo aproveitou o momento de visibilidade e indignação da sociedade com outras propostas que ameaçam direitos, como a reforma da Previdência (PEC 287/2016) e a reforma trabalhista (PL 38/2017)<sup>11</sup> e, às escondidas, colocou o projeto na pauta de votação do plenário e aprovou a proposta.

---

<sup>10</sup> Atual PL nº 30, de 2015, de autoria do deputado federal Sandro Mabel. Ementa: Dispõe sobre os contratos de terceirização e as relações de trabalho deles decorrentes. Explicação da ementa: Regulamenta os contratos de terceirização e as relações de trabalho deles decorrentes.

<sup>11</sup> Ementa: Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de

Como já era esperado, foi sancionada a Lei 4.302/1998 pelo presidente Michel Temer no dia 31/03/2017. Até então, a terceirização era regulamentada pela súmula 331, de 2003, do Tribunal Superior do Trabalho (TST), segundo a qual a terceirização só era possível para a atividade meio. Portanto, com a aprovação desta lei, a terceirização é regulamentada sem limites, nas esferas pública e privada, tornando ainda mais precária a situação dos trabalhadores terceirizados no Brasil, já que permite a terceirização em atividades essenciais da empresa e da instituição pública e defende a responsabilidade subsidiária da contratante, ou seja, a empresa contratante só pode ser acionada na Justiça depois de esgotados todos os meios de execução contra a contratada.

A aprovação da Lei 4302/98 mostra que a intenção do governo Michel Temer é seguir com suas investidas contra os trabalhadores. O presidente da Câmara, Rodrigo Maia (DEM-RJ), chegou a dizer que a Justiça do Trabalho “não deveria nem existir”, e que os magistrados desta área tomam decisões “irresponsáveis” (Jornal El país, 23/03/2017). A nova Lei passa a regular tanto o trabalho temporário como a terceirização de serviços em geral. Deputados da oposição e centrais sindicais criticaram a medida, dizendo que ela precariza e fragiliza as relações de trabalho e achata os salários.

### Figura nº 5

#### Manifestação dos deputados contra a proposta aprovada na Câmara



Fonte: Foto de Zeca Ribeiro / Câmara dos Deputados. Site Jornal El País.

---

1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Explicação da ementa: Reforma trabalhista.

A nova Lei também regulamenta aspectos do trabalho temporário, aumentando de três para seis meses o tempo máximo de sua duração, com possibilidade de extensão por mais 90 dias, consecutivos ou não. O que vai piorar ainda mais a vida dos trabalhadores.

A matéria do Jornal do Brasil, de 23 de março de 2017, divulgou o debate promovido pela Confederação Nacional da Indústria (CNI), com o deputado federal Laercio Oliveira (SD-SE), relator do projeto que regulamenta a terceirização no país, o qual afirmou que grande parte dos trabalhadores terceirizados no país é do setor de asseio e conservação e que a maioria são mulheres, e disse:

Somente no setor básico, de asseio e conservação, onde a terceirização é unanimidade e se terceiriza em todo lugar. Somente nessa atividade há mais de dois milhões de trabalhadores, sendo que 60% dessa mão de obra é feminina, porque faz limpeza. E ninguém faz limpeza melhor do que a mulher. À exceção de mim, que eu sou muito bom (Declaração dada pelo Deputado Laercio Oliveira, em debate realizado no dia 23/03/2017, Jornal do Brasil).

Além de conter elementos machistas e preconceituosos, a fala revela o que vem ocorrendo no âmbito do Executivo e do Legislativo: insistem na tentativa de convencer que esta Lei irá proteger o trabalhador e será necessária para diminuir o desemprego, mas isto não é real, pois se a medida tem como principal objetivo a redução do custo empresarial, de onde vem esta redução? Obviamente, do salário do trabalhador.

Ou seja, a terceirização tem se demonstrado como a principal forma de flexibilização do trabalho, já que a transferência de responsabilidades de gestão e de custos da força de trabalho para um terceiro garante à empresa uma desobrigação que a liberta de compromissos trabalhistas ainda cobertos pela legislação ao tempo em que permite contratos flexíveis através e sob a responsabilidade de “terceiros” (DRUCK e FRANCO, 2007).

Para o presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - São Paulo (TRT-2), Wilson Fernandes, com a aprovação do Projeto de Lei 4.302/98 que permite a terceirização para as atividades fim, haverá uma grande precarização do trabalho:

Essa sempre foi uma crítica que se fez à terceirização, que é o fato de poder substituir empregados da atividade-fim. O

exemplo clássico que dão é dos professores, por exemplo: como é que se vai imaginar uma escola que não tenha professores no quadro de empregados? Para a nossa tradição jurídica, isso nunca foi possível (Wilson Fernandes, entrevista concedida para o Jornal do Brasil, em 24/03/2017).

A atualidade dessa discussão e a necessidade de aprofundá-la residem na aprovação do Projeto de Lei 4.302/98 que concebe a ampla terceirização das atividades fim, que não concebe a isonomia entre trabalhadores diretos e terceirizados que desenvolvem as mesmas funções em uma mesma empresa, e que aborta a responsabilidade solidária, que responsabiliza a empresa contratante caso haja desvios cometidos contra o trabalhador terceirizado. Esta Lei vai trazer para a precarização das relações de trabalho os 76.1% dos trabalhadores brasileiros hoje protegidos em suas respectivas bases da federação, conforme indicou o Dieese (2007).

Para Antunes, em entrevista concedida ao Jornal do Brasil, o projeto de Lei gera “escravos modernos” e afirma que a terceirização será nefasta para a classe trabalhadora:

Não há nenhuma pesquisa acadêmica séria que diz que a terceirização traz vantagem. Qual é a vantagem, então, da terceirização? Ela reduz custos para o empresariado, e divide a classe trabalhadora entre estáveis e terceirizados, regulamentados e terceirizados. Ela desorganiza ainda mais a vida sindical e cria dificuldades de identidade e de solidariedade no interior da classe (ANTUNES, em entrevista concedida ao Jornal do Brasil, em 17/05/2015).

Não bastasse a poderosa transformação causada pela reestruturação produtiva, conforme visto, utilizando mais tecnologia e formas de organização do trabalho a toda velocidade, substituindo o trabalhador ou possibilitando contratação de gente de menor preparo com salário mais baixo, em todas as áreas do trabalho humano, braçal e intelectual, em todo o mundo, a inconsequente e entreguista lei para a terceirização será mais um agente de desemprego e redução dos salários.

## 2.3

### Precarização do trabalho e terceirização

Atualmente verifica-se a necessidade das empresas em criar alternativas que sejam capazes de amenizar as dificuldades de manutenção dos negócios no país. É necessário criar e sustentar vantagens competitivas entre as empresas, a fim de reduzir os custos da produção para alcançar o lucro e se manter no mercado.

Como visto anteriormente, o trabalho terceirizado é a maior forma de trabalho precário, e vários motivos são levados em conta para demonstrar isso, devido ao seu desvio de gestão, onde há um menor custo para as empresa. Gerando mais pobreza e desigualdade, reduzindo salários e aumentando a exploração do trabalho.

Em nível global, o capitalismo busca avançar cada vez mais para um mercado mais competitivo, flexível e com menor custo e, conseqüentemente, a intensificação e exploração do trabalho. A intensificação do trabalho tem relação direta com a precarização do trabalho, pois explora todos os meios de retirada dos direitos dos trabalhadores, flexibilizando-os e aumentando a sua exigência, como o aumento da jornada de trabalho.

Neste contexto, o desemprego ganhou relevância como problema social e se tornou fundamental para os profissionais aceitarem essas condições laborais desprotegidas pela lei. Assim é verificada a perda da estabilidade vivida pela sociedade salarial.

Nota-se um processo com acontecimentos simultâneos: verifica-se a desproletarização do trabalho industrial e fabril, especialmente nos países de capitalismo avançado, mas com reflexo nos países em desenvolvimento industrializados, porém, em conjunto, ocorre “um processo de intensificação da subproletarização, presente na expansão do trabalho parcial, precário, temporário, que marca a sociedade dual do capitalismo avançado” (ANTUNES, 2000, p.211). O autor também analisa os rumos que as transformações têm ocasionado no mundo do trabalho:

É preciso que se diga de forma clara: desregulamentação, flexibilização, terceirização, bem como todo esse receituário que e esparrama pelo ‘mundo empresarial’ são expressões de uma lógica societal onde o capital vale, e a força humana de trabalho só conta enquanto parcela imprescindível para a reprodução deste mesmo capital [...] pode precarizar o trabalho

e desempregar parcelas imensas, mas não extingui-lo (ANTUNES, 2001, p.38).

Assim, de acordo com o citado autor, por mais que haja aumento no processo de precarização do trabalho é impossível sua eliminação, pois são os trabalhadores os responsáveis pela produção e manutenção do capital.

Navarro e Padilha (2007, p.14), enfatizam o trabalho como “[...] não é apenas meio de satisfação das necessidades básicas, é também fonte de identificação e de auto-estima, de desenvolvimento das potencialidades humanas, de alcançar sentimento de participação nos objetivos da sociedade”.

Segundo, Druck e Franco (2007) a lógica que vem direcionando o capital e suas políticas de gestão e organização do trabalho articuladas às políticas econômicas de cunho neoliberal, são consequências da continua reestruturação produtiva, que desencadeiam a flexibilização e a precarização como estratégias de dominação e obtenção de ganhos produtivos para aumentar a sua competitividade no mercado. Trata-se da “flexploração”, conforme Bourdieu, que considera a precarização como um regime político:

[...] inscrito num modo de dominação de tipo novo, fundado na instituição de uma situação generalizada e permanente de insegurança, visando obrigar os trabalhadores à submissão, à aceitação da exploração (BOURDIEU, 1998, p.124).

Na língua portuguesa, “precário” significa difícil, minguado, estreito. Escasso, raro, pouco, insuficiente. Incerto, vários, contingente; Inconsistente. Pouco durável, insustentável. Delicado, débil (FERREIRA, 1987, p.1379).

Partindo de tais pressupostos, o que se pretende neste item é apresentar a flexibilização e a intensificação, como marcas do atual cenário laboral, como manifestações do processo de precarização do trabalho. Uma das características do trabalho precário é a instabilidade e a insegurança no trabalho, forma decorrente destas modificações contemporâneas. Onde o exército de reserva de mão de obra é consequência da alta taxa de desemprego, possibilita ao empregador a vantagem sobre o trabalhador, onde a sua demissão pode acontecer a qualquer momento. Por isso vivem à margem da incerteza, sendo a demissão uma ameaça que ronda boa parte dos trabalhadores. Como fica evidente na fala do AC1, em entrevista realizada no dia 20/12/2016: “Por enquanto estou aqui, nunca se sabe o que vai acontecer amanhã”. Percebe-se sua insegurança ao falar da sua efetivação no trabalho, pois ele entrou na

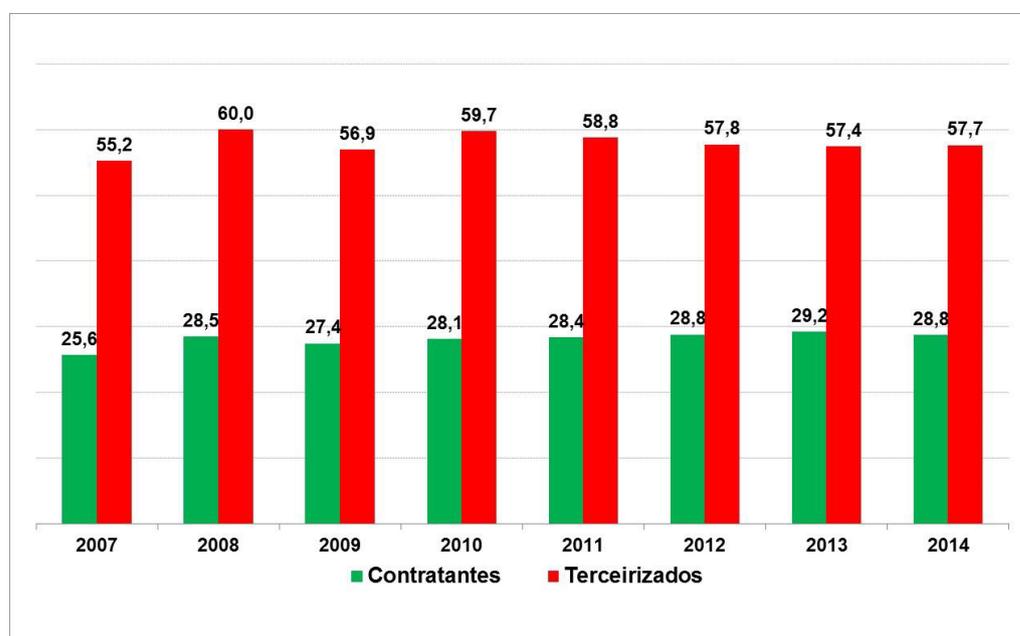
empresa como trabalho temporário para dar suporte no final do ano, onde o movimento é maior. Assim, o contrato é feito por 30 dias podendo ser prorrogado.

Ao conversar com os terceirizados da empresa Passando a Limpo observa-se que muitos trabalhadores vivem frequentemente essa instabilidade, oscilando entre o desemprego, o trabalho precário e temporário. Esta é a dinâmica decorrente da acumulação do capital frente aos seus reajustes para enfrentar a competitividade internacional.

A taxa de rotatividade descontada nas atividades tipicamente terceirizadas, em praticamente todos os anos analisados, é o dobro da que se verifica nas atividades tipicamente contratantes, como mostra o gráfico nº 2, a seguir, baseado na nota técnica nº 172 do Dieese, sobre a “Terceirização e Precarização das Condições de Trabalho”:

**Gráfico nº2**

**Taxa de rotatividade descontada em atividades tipicamente terceirizadas e tipicamente contratantes Brasil - 2007-2014 (em %)**



Fonte: MTE. Rais<sup>12</sup>. Elaboração: DIEESE. Nota Técnica 172, março de 2017. Subseção CUT Nacional.

<sup>12</sup> A Rais é um relatório de informações socioeconômicas solicitado pelo Ministério do Trabalho e Emprego brasileiro às pessoas jurídicas e outros empregadores anualmente. Foi instituída pelo Decreto nº 76.900, de 23 de dezembro de 1975. Em sua mais recente versão, a Rais foi regulamentada pela Portaria MTE nº 651, de 28 de dezembro de 2007. Segundo o site do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), a Rais trata dos vínculos empregatícios da administração pública e privada (CNPJ), e empregadores cadastrados no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Fornece informações estatísticas para as decisões governamentais. Gera

A alta rotatividade também interfere negativamente no tempo médio de duração do vínculo de emprego e é significativamente maior nas atividades tipicamente terceirizadas. Em 2014, os vínculos nas atividades tipicamente terceirizadas duravam, em média, 34,1 meses ou dois anos e 10 meses. Já nas atividades tipicamente contratantes, a duração média dos vínculos era de 70,3 meses ou cinco anos e 10 meses.

Esta alta taxa de rotatividade é preocupante, pois desestabiliza os trabalhadores, que muitas vezes ficam um tempo desempregados, e caracteriza-se por ser um posto de trabalho precário ao trabalhador. No caso da empresa Passando a Limpo, prestadora de serviços de limpeza do Shopping Triple A, essa rotatividade é expressiva, como fica perceptível na fala do RH1: “Tinha muita rotatividade, muita mesmo, agora com a crise está melhor” (entrevista com RH1, realizado no dia 23/01/2017). Esta rotatividade melhorou com a crise devido aos funcionários ficarem com mais medo de serem mandados embora, pois o desemprego é grande e a dificuldade de arrumar outro trabalho será maior, por isso suportam todas as situações e aceitam de forma disciplinada tudo que é imposto a eles.

Parece notório que a terceirização é algo muito diferente do que se divulga na grande mídia, como uma medida que vai aumentar postos de trabalho, que vai ajudar a aquecer a economia etc., mas o fato é que o trabalho terceirizado é precário. Além desses aspectos apontados, os trabalhadores terceirizados trabalham em média 7,5% (três horas) a mais que os trabalhadores tipicamente contratados (DIEESE, 2007). E há um enfraquecimento dos sindicatos, onde as empresas buscam transferir a incidência da regulação externa, dificultando a organização coletiva e as ações reivindicatórias. Filgueiras (2014) mostra um reflexo das consequências da terceirização, e que é muito mais comum ser flagrado trabalho análogo ao escravo em serviços prestados por terceirizados ao invés dos contratados diretamente:

A adoção da terceirização pelas empresas potencializa a capacidade de exploração do trabalho e reduz a probabilidade de atuação dos agentes que poderiam impor limites a esse processo. É exatamente nessa combinação de fatores que reside a relação entre terceirização e trabalho análogo ao escravo (FILGUEIRAS, 2014, p.7).

---

dados para os sistemas Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), Seguro Desemprego, Abono Salarial, PIS (Programa de Integração Social), Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (Pasep), Fundo de Garantia por Tempo em Serviço (FGTS) e para sistemas do (IBGE) e do INSS. Fonte: <www.rais.gov.br>.

E acrescenta:

Assim, a terceirização (qualquer que seja a modalidade) tende a promover o trabalho análogo ao escravo mais do que uma gestão do trabalho estabelecida sem a figura de ente interposto. Desse modo, a terceirização está vinculada às piores condições de trabalho (degradantes, exaustivas, humilhantes, etc.) apuradas em todo o país (FILGUEIRAS, 2014, p.7).

O resultado parece claro: intensificam-se as formas de extração de trabalho, ampliam-se as terceirizações, a noção de trabalho estável fica ultrapassada e assim vivencia-se a erosão do trabalho contratado e regulamentado. Franco e Druck (2007) retratam este cenário produzido pelo capital:

É neste quadro, caracterizado por um processo de precarização do trabalho, que os capitais globais estão exigindo também o desmonte da legislação social protetora do trabalho. E flexibilizar a legislação social do trabalho significa, não é possível ter nenhuma ilusão sobre isso, aumentar ainda mais os mecanismos de extração do sobretrabalho, ampliar as formas de precarização e destruição dos direitos sociais que foram arduamente conquistados pela classe trabalhadora, desde o início da Revolução Industrial, na Inglaterra, e especialmente pós-1930, quando se toma o exemplo brasileiro (FRANCO e DRUCK, 2007, p.17).

Diante do exposto, é possível afirmar que em pouco tempo a terceirização radical será fato consumado, nas empresas privadas e nas empresas estatais. Milhares e milhares serão demitidos para somente uma parte deles retornar ao trabalho, como terceirizados, ganhando bem menos, principalmente se levar em conta os acréscimos no salários decorrentes de anos de trabalho e negociações sindicais, totalizando a chamada remuneração.

Boa parte do salário que pertence ao trabalhador passará a pertencer aos donos das muito lucrativas empresas de terceirização, ofertante de mão-de-obra escrava. Estaremos fadados a uma grande “linha de montagem” a preços reduzidos. Paraíso para os ricos e empresários. O fim da classe média.

As consequências da gigantesca redução do poder de consumo do trabalhador e do grande desemprego por certo causarão muitas falências no

comércio e na indústria. Mais um grande fator de concentração de riquezas em mãos de poucos. Cada vez mais trabalho precário.

### 3

## **A realidade e as condições de trabalho dos terceirizados da limpeza do Shopping Triple A**

Para estudar as condições de trabalho dos “limpadores” do Shopping Center Triple A, partiu-se da compreensão desta realidade como um campo infinito de inter-relações permeadas por objetividades e subjetividades, visto que lida com relações entre sujeitos e objetos exteriores, entre sujeitos e outros sujeitos, e relações do sujeito consigo mesmo. Neste sentido, o trabalho precário é aqui entendido como uma atividade que ganha ainda mais centralidade a partir dessas relações.

Entendendo aqui a realidade do trabalho – a partir de Dejours e Abdoucheli (2007) e de indicadores de “trabalho decente” (GHAJ, 2003) – como aquela que é composta por três fatores: 1) as condições de trabalho – que compreendem a jornada e a duração da atividade exercida, repouso semanal, as férias e os feriados, a segurança e a saúde no trabalho, as pressões físicas e o desgaste do corpo; 2) a organização do trabalho – que se refere à divisão das tarefas entre os operadores e a divisão entre os homens (hierarquia, comando, controle) e; 3) as relações de trabalho – que envolvem os laços humanos criados pela organização do trabalho, isto é, com chefias, colegas e clientes.

Além do que já foi explanado anteriormente, considera-se também como trabalho precário aquele que não é exercido como uma escolha pessoal, que oferece baixa remuneração e é desempenhado por pessoas de pouca qualificação e escolaridade.

Normalmente, esse trabalho é terceirizado. Desse modo, o trabalhador precário pode ser definido como um sujeito que depende de seu superior, que, por sua vez, fica “entretido na ilusão de não depender de nada e de ninguém” (GONÇALVES FILHO, 2004, p.43). De outro modo, entende-se a limpeza como uma atividade considerada historicamente no Brasil como inferior, sem valor, “apêndice inútil da sociedade” (SAWAIA, 2002, p.104), e que implica numa relação clara de mando e obediência que pode ser revestida de invisibilidade e de humilhação social (COSTA, 2004; GONÇALVES FILHO, 1998, 2004).

Por compreender que o trabalho é o núcleo em torno do qual despontam as formas de consumir, de se divertir, de estudar, de estruturar tanto os espaços

urbanos quanto a vida familiar, compartilha-se aqui da tese de sua centralidade (ANTUNES, 1999, 1995) e se reconhece sua importância como atividade que exerce uma função específica na vida pessoal do sujeito trabalhador (CLOT, 1999). No entanto, o trabalho apresenta-se como paradoxal, pois ao mesmo tempo em que é fonte de prazer, satisfação, ascensão econômica e realização pessoal, é também causa de sofrimento, humilhação e doenças físicas e mentais (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2007; COSTA, 2004; NAVARRO; PADILHA, 2007; FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010). Segundo Dejours (1987):

A organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico. Em certas condições emerge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos e uma organização do trabalho que os ignora (DEJOURS, 1987, p. 45).

O chamado mundo do trabalho é tema de muitos estudos no âmbito da sociologia, da psicologia social do trabalho e do serviço social, além de outras áreas, e vem sendo considerado sob diferentes pontos de vistas. A literatura crítica desenvolvida por essas áreas tem publicado sobre precariedade, degradação do trabalho e trabalho atípico (BRAVERMAN, 1987; VASAPOLLO, 2006), trabalho informal e desemprego (MÉSZÁROS, 2006), intensificação do trabalho (DAL ROSSO, 2008); bem como a respeito da reestruturação produtiva e terceirização e sindicalismo (CARELLI, 2003; CONCEIÇÃO et al., 2009; DRUCK; FRANCO, 2007; MARCELINO, 2004; SOTELO, 2003) e ainda saúde e adoecimento do trabalhador (SELIGMANN-SILVA, 2010).

Nesse sentido, buscou-se compreender duas dimensões do trabalho de limpeza do shopping center: uma objetiva (condições de trabalho, organização do trabalho e relações de trabalho) e outra subjetiva (vivência do trabalho precário, da invisibilidade e da humilhação), conforme indicado na introdução.

Nessa linha de raciocínio, foi possível compreender relações entre trabalho e sofrimento, propiciando voz ao trabalhador e reconhecendo que o sofrimento não é um dado objetivo e mensurável porque está inscrito na ordem da subjetividade, mas que traz em suas determinações elementos objetivos bastante ostensivos.

Para pensar em alguns aspectos que estão presentes na dimensão subjetiva do trabalho precário da faxina no Shopping Center Triple A, buscou-se

inspiração no conceito de humilhação social desenvolvido por Gonçalves Filho (1998, 2004). Segundo este autor, por humilhação social pode-se entender “uma modalidade de angústia disparada pelo impacto traumático da desigualdade de classes” (p. 27). Trata-se de um fenômeno ao mesmo tempo psicológico e político, com aspectos subjetivos e objetivos na organização capitalista da sociedade.

Recorreu-se também às reflexões de Carreiro (2003) para pensar as relações entre trabalho precário e sofrimento social. Tal autora afirma que os “excluídos e marginalizados” têm mais possibilidades de experimentar o sofrimento social “que deixa marcas psíquicas com pouca ou nenhuma visibilidade social” (CARREIRO, 2003, p.59). Essa hipótese parece ficar clara na seguinte passagem:

[...] nossa análise se volta a certas dimensões do sofrimento social (humilhação, vergonha, falta de reconhecimento) vivido por categorias subalternizadas e aos efeitos produzidos na dimensão comunitária, social e grupal. A hipótese desenvolvida é a de que esse sofrimento não tem visibilidade; ele se inscreve no interior das subjetividades sem, no entanto, ser compartilhado coletivamente (CARREIRO, 2003, p.60).

As pessoas submetidas a esta lógica vivem o que Le Blanc (2009) denominou de “invisibilidade social”, o que significa uma impossibilidade de participação na vida pública, de serem sujeitos ativos e não fragilizados pelas condições sociais de vida. Os sujeitos visíveis são os que se fazem ouvir enquanto os invisíveis costumam ser inaudíveis. A invisibilidade é a perda da voz, é o apagamento de si diante dos outros numa vida marginalizada vivida pelos “desqualificados sociais” (LE BLANC, 2009, p.6).

O shopping center tem como seu maior atrativo, no Brasil, ser um espaço prático e limpo em que os frequentadores se sentem modernos, confortáveis e seguros. Garante segurança, sobretudo neste país, porque é um espaço de distinção e segregação social (PADILHA, 2006). Mas, e os trabalhadores que ali realizam suas atividades laborais? Como se sente uma pessoa que trabalha limpando onde os outros consomem em seu tempo livre? Será que a sensação de bem-estar e de segurança observada nos consumidores do shopping center se estende a estes trabalhadores de limpeza?

Partindo destes pressupostos foi feita uma análise crítica, utilizando referenciais teóricos da sociologia do trabalho, do serviço social e da psicologia

social do trabalho, olhando para as contradições do shopping center como um espaço de luxo para os consumidores e lixo para os trabalhadores terceirizados, precarizados, submetidos a formas degradadas de trabalho que se assemelham à servidão (MARTINS, 2003). Ou seja, basta sair da área de “consumo” e adentrar os “bastidores” que o espaço de luxo deixa de existir, descortinando-se espaços mal conservados, não raro com muitos problemas estruturais e que abrigam estoques de mercadorias e pessoas que trabalham de forma muito intensa e insalubre, como mostra a próxima ilustração:

**Figura nº 6**

**Posto da empresa Passando a Limpo no Shopping Triple A**



Foto: Pesquisa de campo realizada no dia 16/08/2016.

Observa-se que a “área de convivência” destinada aos trabalhadores terceirizados da limpeza do Shopping Center Triple A é bastante pequena, além de comportar as lixeiras que atendem ao shopping. Ou seja, no mesmo local onde pessoas circulam para “registrar o ponto”, trocar o uniforme, tratar de questões administrativas etc., o lixo continua presente, num cenário que sempre lembra a condição a que estão submetidos esses trabalhadores.

A realidade desses trabalhadores se assemelha às reflexões analisadas pelos autores citados nos parágrafos anteriores. Na pesquisa de campo realizada, foi possível observar a distinção desta realidade em que vivem os trabalhadores, onde a maioria mora na periferia da cidade e trabalha no

shopping situado em uma das regiões mais caras de São Paulo. O posto da empresa Passando a Limpo no Shopping Triple A é o local onde ficam os materiais de limpeza, os equipamentos e a administração, e é também onde os trabalhadores se concentram na troca de turno e na entrada e saída para o intervalo de almoço, pois é onde fica o “relógio de ponto”:

O nosso posto é um dos melhores, existem lugares onde o posto é muito pior e menor (Declaração do RH1, pesquisa de campo, em 23/01/2017).

De modo geral, há uma contradição entre o espaço de luxo destinado aos clientes do shopping center e o de lixo por onde circulam os trabalhadores enquanto não estão realizando limpeza de algum local no espaço de luxo. No espaço reservado aos trabalhadores não se encontra apenas “lixo” no aspecto físico, mas também um lixo na forma simbólica como os trabalhadores são tratados, deixando rastros na vida emocional. Como fica nítido através de um depoimento feito por uma funcionária na página da empresa no Facebook:

### Figura nº 7

#### Depoimento de uma funcionária da empresa Passando a Limpo



Fonte: Página do Facebook da empresa Passando a Limpo. Acesso em 28/01/2017.

Assim, pretendo demonstrar o que existe além das aparências, ou seja, se os shoppings centers parecem ser espaços agradáveis, bonitos, seguros e praticos, é preciso procurar ver também o que eles não são ou não aprecem ser. Buscar conhecer a sua essência por meio de suas contradições inerentes (PADILHA, 2006).

### 3.1

#### **O shopping center como reprodutor do consumo e das desigualdades sociais**

Padilha (2006) faz uma discussão interessante sobre o shopping center e sua relação com o consumo e o lazer programado. Essa autora traz contribuições relevantes no que se refere aos aspectos históricos e sociológicos da construção, propagação e utilização dos shoppings centers como templos das mercadorias e ambientes controladores do lazer e do tempo livre de seus trabalhadores. Para ela, a sociedade de consumo, juntamente com os profissionais do marketing e da publicidade, são instrumentos manipuladores das necessidades. O shopping center tem papel fundamental no processo de entronização da mercadoria, da materialização das necessidades e na apropriação do tempo livre através do lazer programado e da manipulação da subjetividade dos trabalhadores e dos demais frequentadores de seus ambientes de consumo:

Os shoppings centers são, então, símbolos de uma sociedade que valoriza o espetáculo do consumo de bens materiais e de lazer-mercadoria, de uma sociedade que oferece a uma pequena parcela da população o direito a esse consumo e a esse lazer, enquanto exclui a maioria dessa mesma população. Assim, esses centros comerciais configuram-se como espaços de lazer alienado, influenciando de forma decisiva a construção da identidade social de cada um, tanto dos que frequentam esses espaços como também dos que não os frequentam, mas que, enfeitados pela publicidade e pela “cultura de consumo”, desejam frequentá-lo (PADILHA, 2006, p.180).

O trabalho e o consumo são vistos por essa autora como relações sociais alienadas e permeadas pela lógica consumista. Além disso, ela traz discussões interessantes sobre o tempo livre do trabalhador, o lazer programado e a exploração da subjetividade dos trabalhadores e frequentadores dos shoppings centers:

O shopping center [...] adquire uma importância crucial para o desenvolvimento e manutenção da lógica do capital. Ele representa hoje o principal lugar da “sociedade de consumo” contribuindo para a sacralização do modo de vida consumista e estranhada, um modo de vida em que há, com a ajuda da

publicidade, uma evidente predominância dos símbolos sobre a utilidade das mercadorias, do valor de troca sobre o valor de uso (PADILHA, op. cit., p.155).

Com base na citada autora, pode-se afirmar que o shopping center se torna o principal símbolo de reprodução das relações sociais capitalistas. É um ambiente onde essas relações sociais tornam-se materializadas através das mercadorias. É um local onde a sociedade de consumo encontra-se em evidência e isso contribui para o aumento do processo de alienação, fetichismo, reificação do modo vida e do cotidiano dos seus trabalhadores e frequentadores o que, conseqüentemente, pode interferir em suas relações fora do ambiente do shopping center.

As afirmações de Padilha vão ao encontro às conclusões de Resende (2009), que faz um estudo detalhado sobre as categorias de trabalho, alienação, fetichismo e reificação, associando esses processos à subjetividade dos sujeitos:

A alienação, afeta, assim, as mais diferentes esferas da vida humana: não só alheia à realidade humana produzida pelo homem, que se lhe apresenta como estranha, mas também o seu trabalho, que lhe aparece externo e hostil, além de suas capacidades mais essenciais, que se lhe apresentam concretamente como instrumento individual de luta pela existência. O homem perde a dimensão de sua essência e passa a representá-la falsamente para si. Devido à perda, isola-se cada vez mais do gênero, do que o constitui como ser universal, e passa a viver uma existência que, até pode ser aparentemente rica e livre, mas é vazia, pobre e desumana (RESENDE, 2009, p. 82).

E continua dizendo que:

Essa vida conquistada pela escravidão ao objeto passa a ser a verdadeira vida humana. Tudo o mais morre ou transforma-se em infrutíferas e perigosas ilusões. Tem origem, assim, uma contradição entre a vida real, considerada como irreal, e a vida ilusória, considerada real. À contradição de que o homem não é completamente consciente de suas ações e produtos, soma-se a de que ele não é consciente de sua própria consciência, tomando o irreal, o fantasmagórico, o místico, como a realidade mesma. O fetichismo reveste, desse modo, uma aparente superação, que, na realidade, significa o desdobramento da

vida humana em uma vida alienada e ilusória (RESENDE, op. cit., p.111).

Resende compreende as categorias de alienação e de fetichismo como categorias que se relacionam entre si e que são fundamentais para a compreensão do processo de transformação e manipulação da subjetividade dos indivíduos. A alienação e o fetichismo degradam e destroem a vida humana fazendo com que os indivíduos percam a sua consciência do real e sejam permeados pelo mundo da fantasia, pelo domínio das mercadorias, do dinheiro e da lógica do capital.

Segundo Padilha:

Do ponto de vista psicológico, o consumo pode ser entendido como um simples querer de coisas cujos atrativos são inerentes à sua natureza (utilidade); como um querer de coisas cujos atrativos dependam das aquisições feitas pelos outros (inveja), ou como um querer de coisas cujos atrativos são o reflexo da imagem do “eu” (desejo). Em todos os casos, o consumo passa pela relação entre o querer e a possibilidade de possuir algo. Do ponto de vista econômico, o consumo é considerado uma etapa final do processo produtivo, ou seja, a produção é o ponto de partida, enquanto o consumo é a finalização desse processo aparentemente infindável (a produção só tem sentido porque haverá consumo e porque o consumo levará a mais produção). Assim, os mesmos homens que produzem são também os que consomem, dependendo, obviamente, das suas condições, uma vez que o consumo implica a relação econômica entre renda e preço [...] O consumo não pode, então, ser considerado um momento autônomo: ele encontra-se determinado seja pelo complexo processo constitutivo dos desejos humanos, seja pela lógica de produção, o que, nas sociedades capitalistas, significa dizer que se encontra determinado pela lógica do lucro (PADILHA, 2006, p.85).

Com base nas reflexões dos autores citados, os shoppings centers são considerados, nesta dissertação, como lugares de consumo que oferecem estrategicamente a alternativa do lazer para os grupos de médio e alto poder aquisitivo. Caracterizam-se por serem locais capazes de atrair pessoas que se identificam entre si de alguma maneira, constituindo-se como espaços de

segregação social, sobretudo no Brasil. Templos de consumo das sociedades capitalistas, são cientificamente planejados, nos seus mínimos detalhes, para a supremacia da ação de comprar. Comprar mercadorias, serviços, alimentação, lazer, distinção social, segurança, o "modo americano de viver" e a ilusão de felicidade e liberdade.

Além de o shopping center ser um espaço privado que reflete a distinção entre as classes sociais, torna-se um espaço onde o imprevisível, tipicamente urbano, raramente ocorre. Nos centros comerciais, não foram planejados lugares para dúvidas, incertezas ou inquietações. O "feitiço" (ou fetiche) tem sua funcionalidade no shopping center e o imaginário que se impõe parece ser o único possível: o da plenitude da vida pelo consumo e pelo enriquecimento via posse material. Nestes espaços, podemos ocupar-nos apenas dos nossos desejos – aguçados com as inúmeras possibilidades disponíveis de aquisição (PADILHA, 2006).

Este mundo de sonhos que é o shopping center acaba reforçando nas pessoas uma imagem de sociedade individualista, onde os valores propagados são todos relacionados às necessidades e desejos individuais. Neste espaço de consumo, os homens acabam sentindo que podem facilmente romper com os limites da vida coletiva e com os compromissos do convívio em grupo. O que prevalece é a vontade da posse, da distinção ou da participação em um grupo social privilegiado e, com isso, do poder individual – ainda que ilusório.

Nesse sentido, o estudo sobre os trabalhadores da limpeza do Shopping Triple A se torna importante porque o shopping center é um ambiente de trabalho. Para o caso aqui em estudo, é local de trabalho para os trabalhadores terceirizados de limpeza, local onde é possível se perceber as contradições do modo de produção capitalista. Em outras palavras, é o verdadeiro "templo do consumo" (PADILHA, op. cit. p.29) onde as relações sociais capitalistas se materializam. Como representa a figura a seguir:

**Figura nº 8**  
**Terceirizado da limpeza no Shopping Triple A**



Fonte: Pesquisa de Campo. Foto realizada pela autora no dia 21/02/2017.

Uma análise crítica desse ambiente é necessária para que se tenha um olhar sociológico sobre o shopping center e o seu relacionamento com seus trabalhadores. Através dessa análise é possível perceber o processo de precarização do trabalho, a jornada extensiva, o desenvolvimento da competitividade e a apropriação da subjetividade de seus funcionários.

Observar esse ambiente com cuidado e entrevistar aqueles que passam a maior parte de seu dia trabalhando nas praças de alimentação, banheiros e outros ambientes do shopping (tal como o *concierge*) foi necessário para perceber no discurso de quem vive o processo de trabalho e exploração no shopping center a relação entre o trabalho precário e a invisibilidade, característicos deste tipo de trabalho e de ambiente.

Por conta de suas jornadas extensivas de trabalho e o curto prazo de intervalo para almoço ou a longa distância entre sua residência e o shopping, os trabalhadores acabam almoçando ou “descansando” em algum ambiente dentro das dependências do próprio shopping center. Em decorrência disso, o pouco tempo livre que seria destinado para que o funcionário o gastasse em atividades que não estivessem relacionadas ao seu ambiente de trabalho – tempo com a família, amigos, bares, futebol, festas etc. – acaba sendo gasto no próprio “templo de consumo” onde, na maioria das vezes, não podem consumir.

Tal situação, ainda que contraditória, pode dar ao trabalhador a ilusão de que está aproveitando o seu tempo livre da maneira que bem entende, sendo que, na verdade, o que se tem é um tempo e espaço preparado para se apropriar de sua subjetividade através de ambientes e instituições programados e construídos por especialistas em comunicação e marketing.

Portanto, o shopping center não é aqui visto como um espaço de realização pessoal que dá acesso e possibilidade de consumo a todos aqueles que o frequentam e que trabalham nele.

Ele é visto como um ambiente que gera contradições e esconde o processo de apropriação do tempo livre de seus trabalhadores e como um ambiente que acaba favorecendo o consumismo (para alguns trabalhadores) e a alienação de seus funcionários que, muitas vezes, não têm dinheiro para consumir o que se encontra ali dentro, mas, por conta de sua jornada extensiva de trabalho, o pouco tempo livre que lhes é proporcionado e o papel da propaganda como disseminadora do consumismo, acabam gastando seu tempo e pouco dinheiro dentro do shopping center ou, no caso dos trabalhadores da limpeza, se veem frustrados por não poderem consumir e ainda enfrentam situações de invisibilidade e até de humilhação em razão do próprio trabalho que desenvolvem.

Dessa forma, o shopping center pode ser compreendido como um templo das mercadorias que aliena, explora e manipula a subjetividade de seus trabalhadores e não como um espaço que proporciona felicidade e realização pessoal a todas as pessoas.

Tendo presentes os elementos até aqui problematizados, algumas questões surgem: quem são os trabalhadores terceirizados desses centros de consumo e de lazer? Como se caracterizam suas atividades laborais cotidianas? Como seu trabalho é organizado e administrado? Como esses trabalhadores vivem prazeres e desprazeres na realização de suas profissões? Quais são as emoções mobilizadas quando esses trabalhadores entram em contato com os clientes do shopping center? Será que a sensação de bem-estar e de segurança oferecida pelo shopping aos clientes se estende a esses trabalhadores de limpeza?

### 3.1.1

#### **Cenário dos bastidores do Shopping Triple A**

O shopping center tem como seu maior atrativo, no Brasil, ser um espaço prático e limpo em que os frequentadores se sentem modernos, confortáveis e seguros, é o que já foi afirmado anteriormente. Garante segurança, sobretudo neste país, porque é um espaço de distinção e segregação social (PADILHA, 2006). Mas, e quanto aos trabalhadores que ali realizam suas atividades laborais?

Essas também foram questões que se procurou entender durante a pesquisa, tanto com as observações como com as entrevistas realizadas com os trabalhadores terceirizados da limpeza do Shopping Center Triple A.

O Shopping Center Triple A é um dos centros comerciais mais antigos de São Paulo. O local abriga mais de 400 lojas e variados serviços, como Polícia Federal, bancos, Correios, cabelereiros, farmácias, livrarias, agências de viagem e central de achados e perdidos, estacionamento VIP e disponibilização de cadeiras de rodas e carrinhos de bebês. Cerca de dois milhões de pessoas frequentam o shopping por mês. O espaço conta também com praça de alimentação, com cafeterias, docerias, *fast food*, restaurantes e delicatessen.

O shopping possui ótima infraestrutura para atender seus clientes e conta com uma variedade de marcas e grifes de alto nível, como H. Stern, Vivara, Animale, Montblanc, Morana, Pandora, Polo Wear, Swarovski, Uchikawa, Victor Hugo, entre muitas outras, nacionais e estrangeiras. Além das lojas de departamento, como C&A, Riachuelo e Zara. Possui mais de 300 lojas, entre grifes, serviços, alimentação, além de cinemas e bancos.

Fica situado em um bairro nobre da zona centro sul do município de São Paulo, no estado de São Paulo, no Brasil. Atualmente, é um dos bairros com melhor qualidade de vida da cidade. Sua população é formada basicamente pela classe média alta e alta. Não possui favelas. O Shopping Triple A, por sua vez, é frequentado por consumidores com o perfil econômico de classe A, com nível escolar elevado, e a maioria chega de carro ao local.

Ao visitá-lo sem pretensões de estudo, aparentava nível de qualidade, segurança, um ar aconchegante e ambiente agradável para passear e fazer compras. Porém, assim que foi tomada a decisão de realizar a pesquisa neste shopping, a observação mais atenta nas visitas como pesquisadora começou a trazer um olhar mais crítico sobre ele. Passou-se a perceber o outro lado do

cenário do shopping Triple A, quando foi possível adentrar nos bastidores deste aparente lugar “perfeito” e deparou-se com o obscuro mundo dos trabalhadores terceirizados da limpeza.

Importante registrar que desde a primeira visita e contato com uma funcionária da administração do shopping, que fez questão de mencionar “não ter nada a ver com os trabalhadores terceirizados”, que era empregada do Shopping Triple A. Ou seja, esses trabalhadores terceirizados não pertencem ao shopping e nem mesmo os demais trabalhadores os reconhecem como trabalhadores do mesmo local. Mas não é bem isso que acontece na realidade. Um olhar mais atento e após visitas realizadas amiúde, foi possível observar e constatar que por trás do aparente mundo luxuoso e agradável há outro mundo nos bastidores, nada luxuoso e bastante desagradável. A próxima ilustração mostra um pouco desse outro lado:

**Figura nº 9**  
**Bastidores do Shopping Triple A**



Fonte: pesquisa de campo realiza em 02/02/2017. Foto da autora.

Na medida em que a aproximação com o local foi se tornando maior e a empresa Passando a Limpo e a administração do Shopping Triple A autorizou o acesso da pesquisadora ao posto da empresa, situado em um canto da praça de alimentação, que fica no último piso do shopping, percebeu-se, ao chegar, um grande movimento de trabalhadores da limpeza, muitos equipamentos e produtos de limpeza. Em uma sala pequena estava o escritório onde fica o pessoal da administração.

Procurando por informação ou pelo responsável do setor, foi quando se apresentou o RH1, que é responsável pelo departamento de pessoal. No início, ele foi muito solícito e disposto a ajudar, porém, quando soube que a pesquisadora pretendia fazer entrevistas com os trabalhadores, ele ficou um pouco “arisco” e quis ver as perguntas que seriam feitas a eles. Foi esclarecido que seriam perguntas sobre coisas básicas do trabalho cotidiano e que só precisava conhecê-los mais de perto e saber como era, para os trabalhadores, desenvolver suas atividades naquele shopping. O roteiro com os eixos e categorias foi mostrado, bem como o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, além da cópia da carta entregue na administração do Shopping, onde a pesquisadora foi formalmente apresentada.

Ele concordou com a condição de que faria as entrevistas na sala dele, ou seja, dificultou a relação com os trabalhadores, embora seja compreensível sua reação, pois se trata também de um trabalhador da empresa Passando a Limpo. Os demais trabalhadores, por sua vez, também não se sentiram à vontade para dizer o que realmente queriam, mas mesmo assim a proposta foi aceita com os devidos agradecimentos pela oportunidade e, assim, foram realizadas duas entrevistas neste primeiro dia de contato direto com os trabalhadores.

Dessa forma iniciou-se também o conhecimento de perto dos cenários dos bastidores do Shopping Triple A. Importante registrar que foi muito bom entender e tentar desvendar o que existe por de trás dos holofotes do shopping center e, infelizmente, o que se encontra não é nada parecido com o que o shopping aparenta e oferece aos clientes.

Em uma das entrevistas realizadas neste primeiro dia, mesmo com o constrangimento de estar na sala do responsável pelo departamento de pessoal, deu para perceber o descontentamento e a insatisfação dos trabalhadores com o trabalho terceirizado de limpeza. Para conhecê-los melhor foi perguntado para o AC3 como era seu trabalho na empresa Passando a Limpo. Eis um trecho da resposta:

Fico na praça de alimentação (cuidando das bandejas), e tenho que retirar as bandejas, jogar o lixo e limpar as mesas. Prefiro ficar na praça de alimentação a ficar nos banheiros (AC3, pesquisa de campo, em 16/08/2016).

Depreende-se da conversa que o trabalho de limpeza, na sua subjetividade de estar servindo, está revestido de inferioridade. Logo que o RH1 chamou os trabalhadores para serem entrevistados, deu para perceber esta sensação de inferioridade, da forma como eles chegaram de cabeça baixa, sentaram quietos ao lado da pesquisadora, com gestos simples, o que despertou na observadora esta sensibilidade difícil de explicar, mas que ocasionou vontade de tirá-los desta situação.

Ao mesmo tempo, ao questionar como eles veem os clientes e como se sentem trabalhando neste ambiente onde as pessoas estão para se distrair e fazer compras, faz parte desta compreensão. Ao perguntar se os clientes costumam falar com os trabalhadores:

Nem todos. Alguns são educados e outros não. Muitos não reconhecem o nosso trabalho (AC2, pesquisa de campo, em 16/08/2016).

Esses trabalhadores vivem os desgastes físicos e emocionais diariamente em seu trabalho. Percebe-se a insatisfação em relação ao tempo que eles estão no trabalho, pois não tem tempo de folga, e o tempo livre para descansar, ter um lazer é praticamente raro, foi o que mencionaram. A escala de folga dos trabalhadores terceirizados da limpeza do Shopping Center Triple A é de 5 por 1, ou seja, cinco dias trabalhados para um dia de folga. Como disse o AC2: “Demora sete semanas para ter um domingo de folga” (AC2, pesquisa de campo, em 14/08/2016). Ao perguntar se ele sente vontade de vir no shopping na sua folga, eis a resposta:

Não, de jeito nenhum. Primeiro porque não dá tempo, na minha folga tenho que arrumar as coisas em casa e, às vezes, pego uma faxina para fazer. Segundo que não tenho dinheiro para gastar aqui (AC2, pesquisa de campo, em 14/08/2016).

Trabalhar em um lugar em que eles não se sentem pertencentes a esta realidade pareceu muito opressor e frustrante. Nem os próprios trabalhadores do Shopping (com contrato direto) os reconhecem ou os tratam como iguais. Há uma enorme distância social entre os trabalhadores da administração, por

exemplo, e eles. Isso sem falar nos trabalhadores das lojas. Dessa forma, esse bem estar e segurança que os clientes sentem no shopping não condiz com os sentimentos desses trabalhadores terceirizados, embora estejam no mesmo espaço físico.

### 3.1.2

#### **Consumo, lazer e distinção social**

O olhar sociológico para a “sociedade do consumo”, tal como já foi apontado pela autora Padilha (2006), demonstra as relações entre espaços sociais, sociedade e subjetividade. Cada época histórica tem ainda seus próprios caminhos pelos quais a realidade das ações, dos pensamentos, dos sentimentos e das imagens do eu a partir das aparições dos outros é mediatizada. (LANGMAN, 1994).

Portanto, o consumo deve ser tratado como uma produção da sociedade e do eu, por isso o shopping center se destaca como o lugar de atrações funcionais onde os clientes encontram facilidades de serviços, oferta de mercadorias, segurança e clima agradável. Assim, o shopping center não é simplesmente espaço de aquisição de coisas - é também um espaço de construção da identidade (PADILHA, 2006). Um espaço onde as pessoas circulam também para serem percebidas. Diante de uma cultura onde o ter é mais importante que o ser, a sociedade do consumo encontra no shopping uma maneira de resolver a busca por mercadorias de marcas afamadas e, de alguma forma, estar dentro de uma classe, a qual deseja pertencer.

Perante esta realidade do shopping center, que não oferece apenas lazer, conforto e abundância, mas causa ainda mais exclusão, pois, entre outras coisas, desperta o desejo, a vontade de muitos que não podem consumir, principalmente os trabalhadores terceirizados da limpeza, que vivem na pele a invisibilidade e a desigualdade social, como fica evidente na fala do AC1, ao ser questionado se ele deseja comprar algo no shopping:

Sim, mas é muito caro, muito mesmo, é um absurdo. O salário também não ajuda, não dá para comprar, se a gente comprar não dá para pagar as contas (AC1, pesquisa de campo, em 20/12/2016).

A realidade que esses trabalhadores encontram no shopping center é muito diferente da sua realidade, pois a maioria dos trabalhadores terceirizados da limpeza moram na periferia, extremo sul de São Paulo, lugar onde a saúde, educação, transporte e lazer são inexistentes. Em uma matéria publicada pelo jornal O Globo, uma moradora do bairro Capão Redondo, local onde moram muitos dos trabalhadores terceirizados de limpeza do shopping Triple A, relata o desafio de morar em São Paulo:

Capão Redondo não tem um Ibirapuera para a gente passear. Se eu tiver que ir para o parque, tenho que fazer a mesma vida que levo durante a semana. A semana todinha trabalhando. Você acha que domingo tem condição de fazer alguma coisa de bom? Vai ter que pegar condução, encarar horas para se locomover e a gente já tá cansado demais, diz Marlúcia (Jornal O Globo, 08/03/2017).

Interessante observar a fala desta moradora, pois relata a realidade que muitos trabalhadores de São Paulo enfrentam diariamente. O caminho para o trabalho todos os dias nesta distância, encarar o transporte público e a angústia da falta de segurança e lazer. A distinção desta realidade se destaca nos shoppings centers, onde os trabalhadores terceirizados de limpeza estão frequentemente presenciando o consumo e lazer dos frequentadores. Ao perguntar para um terceirizado da limpeza sobre o que ele achava dos clientes que frequentavam o shopping Triple A. ele respondeu:

A maioria vem para se distrair, alguns gastam muito (AC2, pesquisa de campo, em 16/08/2016).

As reflexões feitas por Padilha através das análises de Baudrillard (1995) buscam explicações nos signos que comandam o sistema de consumo. Ele diz: a personalização se funda nos signos e não nos objetos em si. Por isso podemos entender que a diferenciação entre as pessoas e suas classes sociais não está na compra e/ou uso dos objetos em si, mas na sua representação social. O consumo é, então, um sistema de troca socializada de signos (PADILHA, 2006). Assim, conclui Baudrillard: “A função ideológica do sistema de consumo deduz-se da definição de consumo como instituição de um código generalizado de valores diferenciais” (1995, p.93-94).

Continuando com as reflexões da autora Padilha (2006), ela cita uma análise semelhante feita por Veblen (1988), o qual mostra que há uma razão mais forte que a subsistência para o consumo de bens, e essa razão é a honra e

a distinção que os objetos conferem aos homens. Da mesma maneira, afirma Rocha:

O consumo, na sociedade moderna [...] é um sistema que, para além de saciar “necessidades” biológicas ou econômicas, serve a que os indivíduos estabeleçam semelhanças e diferenças entre si (ROCHA, 2000 p.3).

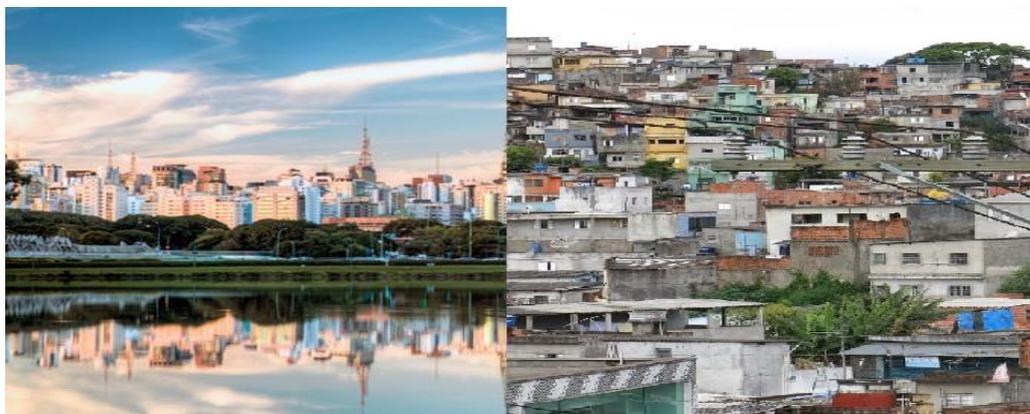
Outro importante indício de distinção social é o “tempo livre”, pois a vida ociosa - livre da necessidade do trabalho - é nobre aos olhos dos outros. “Assim, o ócio é um signo subjetivo de riqueza e de poder, enquanto o trabalho produtivo é signo de sujeição e pobreza” (PADILHA, 2006, p. 128).

Bourdieu (1983; 1998) desenvolveu a teoria da distinção social pelo consumo cultural e pelo gosto. Padilha utiliza destas obras para caracterizar e especificar a distinção social com uma estreita relação com o gosto. Para Bourdieu o gosto é uma importante marca de classe social e é determinante não só para o consumo de um produto, mas também para o uso que é feito dele:

Assim, a cultura é adquirida e o gosto é um produto da educação. Dito de outra forma: é preciso possuir os conceitos necessários para ultrapassar o nível primário dos sentidos que penetramos por meio de nossas experiências para atingir o nível dos sentimentos secundários, ou seja, dos significados e dos estilos de arte. Então, o consumo da arte burguesa acaba por desempenhar uma função social de legitimação das diferenças sociais (BOURDIEU, 1998, p.129).

Para Bourdieu (1998) não há nada que distinga tão rigorosamente as classes como a atitude de adotar um ponto de vista estético sobre os objetos. Pensando nesses aspectos e nas condições de vida e de trabalho dos terceirizados do Shopping Triple A, buscou-se trazer para o leitor uma imagem que pudesse captar a enorme desigualdade entre os dois mundos em que eles circulam no seu cotidiano, os quais só se comunicam pela via do trabalho precário. A próxima ilustração traz o contraste a lume:

**Figura nº 10**  
**Bairro do Shopping Triple A e bairro onde moram os seus trabalhadores**  
**terceirizados de limpeza**



Fonte: Imagens Google.

### 3.1.3

#### A “empregadora” Passando a Limpo<sup>13</sup>

Fundada na década de 1960, a empresa Passando a Limpo tornou-se uma das mais tradicionais empresas brasileiras no segmento de limpeza e conservação. Composta, atualmente, por empresas de serviços de limpeza e segurança, presta serviços em mais setores. A companhia atua em todo o Brasil e conta com mais de 30 mil “colaboradores”. Depois de 25 anos desenvolvendo sua função exclusivamente para o setor de limpeza e conservação, a empresa decidiu voltar-se para o crescente mercado de multisserviços.

Após anos de experiência no mercado, tem expandido sua atuação para todo o Brasil e já conta com filiais operacionais instaladas em diversos estados da federação. Presente em vários segmentos industriais e estabelecimentos comerciais, a companhia oferece soluções integradas de infraestrutura em higienização ambiental, jardinagem, suporte administrativo e industrial, serviços de manutenção predial e limpeza técnica industrial e hospitalar. No mercado, atende às necessidades de vários segmentos: aeroportos, clínicas laboratoriais, condomínios empresariais, hospitais, indústrias, instituições de ensino, shopping

<sup>13</sup> As informações foram obtidas na página da empresa disponível na Internet. O endereço não será disponibilizado para não identificar a mesma, resguardando os princípios éticos da pesquisa, pois os trabalhadores poderiam ser identificados. Registre-se que a pesquisadora tentou várias vezes contato com a empresa, por e-mail e por telefone, chegando mesmo a ir até a sede da mesma, mas não foi atendida.

centers, entre outros. A sede da empresa Passando a Limpo está localizada na região do ABC Paulista, grande São Paulo. Além do Shopping Triple A, a empresa atende uma série de clientes conhecidos na grande São Paulo.

Além disso, nesta nova fase, a firma Passando a Limpo passou a incorporar práticas de responsabilidade socioambiental em todas as suas atividades, a capacitação profissional e também modernização de seus procedimentos. Cada “colaborador” contratado pela Passando a Limpo recebe treinamentos específicos e passa por reciclagens constantes para que possa executar o trabalho com excelência, é o que anuncia a “firma”.

Neste ponto e com base na ampla carteira de clientes da Passando a Limpo, é importante lembrar, a terceirização pode ser pensada como uma estratégia que traz vantagens para os shoppings centers e para as empresas terceiras (os sujeitos que lucram), mas desvantagens para os trabalhadores terceirizados (os sujeitos expropriados e precarizados). Essa forma de contrato, para além de um instituto legal, é também um modo específico de organizar e administrar o trabalho. As empresas terceiras fazem a mediação entre trabalhadores terceirizados e clientes (no caso, os shoppings centers), em nome de oferecerem um serviço no qual elas são especializadas – o que garante, em última instância, maior qualidade do trabalho e maior satisfação dos clientes (no caso, tanto os shoppings centers quanto seus consumidores).

O que é anunciado por esta empresa terceira é bastante diferente do que pôde ser constatado nas visitas ao Shopping Triple A e nas conversas com os trabalhadores terceirizados e, principalmente, nas buscas realizadas na Internet, que foram necessárias para melhor agregar informações reais a respeito desta firma. Os registros coletados em sua página no Facebook são muito reveladores, conforme já se procurou demonstrar. O grande número de trabalhadores contratados não são beneficiados e/ou tratados como é dito no anúncio. Como fica evidente neste depoimento encontrado no site de avaliações de empresas.

### Figura nº 11

#### **Avaliação de funcionário da Passando a Limpo em relação ao treinamento**

 Encarregados indiferentes com as necessidades dos colaboradores, uniforme de baixa qualidade (de roupas a sapato) e treinamento inexistente, simplesmente põem o funcionário para trabalhar sem nenhum prévio treinamento

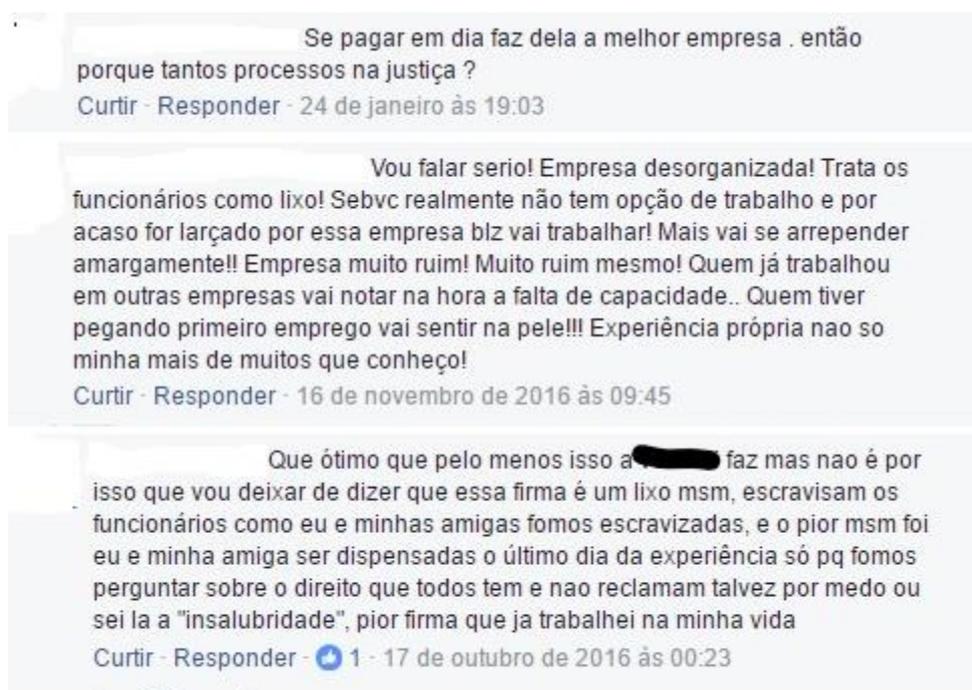
Conselhos para presidência: Olhe a qualidade dos EPI's

Fonte: site Lovy Mondays. Acesso em 14/12/2016.

Junto a outros depoimentos encontrados na internet, fica clara a insatisfação de trabalhadores em relação a esta firma. No intuito de trazer mais dados, utilizei a página da empresa Passando a Limpo no Facebook, para capturar depoimentos de funcionários que relatam as situações e opiniões que caracterizam cenários muito diferentes do que a empresa anuncia sobre si. É importante trazer isso para a pesquisa para mostrar a realidade e as desvantagens que esses trabalhadores terceirizados enfrentam. As empresas têm muito mais condições de divulgarem essa imagem de “perfeição”, que segue todos os protocolos, através do marketing para agregar clientes, do que os trabalhadores, que pouca ou nenhuma visibilidade tem para relatar suas versões. Por isso foi utilizado esse mecanismo para expor esta outra realidade:

### Figura nº 12

#### Relatos de trabalhadores na página da empresa Passando a Limpo



Fonte: Site do Facebook. Acesso em 24/01/2017.

A página da Passando a Limpo no Facebook é utilizada pela empresa para divulgar notícias, deixar mensagem aos trabalhadores como meio de comunicação, porém o que se constata é a existência de um grande número de

mensagens de críticas deixadas pelos funcionários. Muitas mensagens deixadas pela Passando a Limpo para seus funcionários são interpretadas como forma de coagi-los, como, por exemplo, dizendo que o país está em crise e que com a crise vem os cortes, e, assim, impondo os deveres e as regras da empresa. Daí ser necessário fazer uma análise crítica para desvendar a existência de instrumentos de manipulação e anúncio irreal da realidade.

## 4

### **Particularidades do trabalho terceirizado de limpeza do Shopping Center Triple A**

Serão destacadas neste capítulo as principais peculiaridades observadas e que caracterizam a precarização do trabalho de limpeza no Shopping Triple A.

Os trabalhadores terceirizados de limpeza do Shopping Triple A são separados por seções, na qual cada um tem uma função. Os setores dos agentes de conservação e asseio no shopping são: banheiros, praça de alimentação (bandejas), piso, estacionamento e vidros.

Nos banheiros masculinos só é permitido trabalhadores homens, assim como nos femininos só mulheres fazem a limpeza. Eles são responsáveis por manter os banheiros constantemente limpos, limpar as pias e retirar os lixos.

Na praça de alimentação, chamada pelos trabalhadores de “bandeja”, é necessária a retirada do lixo, limpeza das bandejas e mesas. A maioria dos trabalhadores nesta seção é composta por mulheres, porque como afirmou o RH1: “elas são mais delicadas para este tipo de trabalho” (RH1, pesquisa de campo, em 23/01/2017).

Já no “piso” (forma como os trabalhadores se referem ao trabalho realizado nos corredores do shopping), os trabalhadores ficam responsáveis por manter os pisos dos corredores sempre limpos. E assim também para o estacionamento e vidros, respectivamente, mantê-los constantemente limpos, independente do clima de chuva ou sol.

Esta divisão de tarefas é feita diariamente pelo encarregado. Assim que os trabalhadores chegam são avisados de que seção serão responsáveis. Teoricamente nunca ficam fixos na mesma seção e, sim, em rodízio constante. Mas, pelas conversas mantidas com os trabalhadores, isso parece não funcionar, pois dizem estar responsável por determinada seção.

A organização, segundo o grau de subordinação, é feita por posições e funções diferentes. Existe um inspetor que é responsável pelo posto em geral, depois vêm os supervisores e, na sequência, os encarregados que são responsáveis pela fiscalização dos agentes de conservação e asseio, ou seja, os trabalhadores são bem supervisionados e vigiados. Cada um tem seu papel na empresa, sendo o inspetor responsável por conduzir e inspecionar os

supervisores, os encarregados pela gestão da equipe de limpeza, enquanto os supervisores ficam no posto e “rodando” para conferir a limpeza.

Em geral, são quatro encarregados e um supervisor por turno, sendo o inspetor responsável por todos os turnos. Os turnos são: manhã, que é das 06h00min às 14h20min; tarde 14h00min às 22h20min; e noite, que é das 22h00min às 05h20min.

A escala, como dito anteriormente, é de cinco por um: a cada cinco dias de trabalho um de folga, ou seja, não tem dia fixo para folgar, a cada semana é um dia de folga diferente. São oito horas de trabalho e mais vinte minutos que, como explicou o RH1: “são necessários para a troca de turno” (RH1, pesquisa de campo, em 23/01/2017). O horário de intervalo é de uma hora, e cada dia é um horário diferente, pois depende da disponibilidade de cada seção, e isso quem decide diariamente são os encarregados.

Um dos pontos em comum que muitos trabalhadores reclamaram foi devido ao refeitório ser muito distante do posto, ou seja, eles têm que bater o ponto no posto e depois subir quatro pisos do shopping para, então, chegarem no refeitório que fica no estacionamento. Assim, eles perdem um tempo do seu intervalo só para chegar ao refeitório e depois para voltar também. Como fica claro na fala do AC1:

O nosso horário de almoço já não dá pra nada, e ainda temos que subir até o refeitório, chegar e esquentar a comida, quando vemos já é hora de voltar, perdemos muito tempo (AC1, pesquisa de campo, em 20/12/2016).

O refeitório dos trabalhadores terceirizados é separado do refeitório dos demais funcionários do shopping. Chama a atenção a diferença nítida entre os dois refeitórios. Enquanto um fica próximo da saída do shopping, com porta de vidro, ar condicionado, piso em azulejo e mesas e cadeiras de qualidade, e aqui está sendo descrito o refeitório dos demais funcionários. O dos terceirizados fica do outro lado do estacionamento, não possui porta, somente um vão de entrada, o piso não tem azulejo e o ambiente, que fica no estacionamento, não possui ar condicionado. É um feito de tapumes, dá para ver o teto dos estacionamento com as tubulações passando por cima das cabeças dos tarbalhadores. A próxima figura ilustra bem essas diferenças.

**Figura nº 13**  
**Refeitório dos funcionários (à esquerda) e refeitório dos trabalhadores**  
**terceirizados (à direita) do Shopping Triple A**



Fonte: Pesquisa de campo realizada em 14/09/2016. Foto da autora.

É importante ressaltar esse contraste entre trabalhadores contratados convencionalmente pelo shopping e os trabalhadores terceirizados. Isso demonstra a fragilidade dos direitos e bem estar dos terceirizados da limpeza. Como afirmam Druck e Franco:

A precarização aliada à terceirização se processa, portanto, em múltiplas dimensões, dentre as quais está a desestabilização do emprego e da condição de assalariado; a precarização das condições de trabalho e organização (tipo de trabalho mais ou menos penosos, intensidade, jornada de trabalho, pausas, pressão de tempo); as comissões de segurança e saúde no trabalho (políticas de proteção coletivas, individuais, exposição aos riscos, acidentes, adoecimento, assistência, tratamento, reabilitação, direito ao afastamento); a pulverização dos coletivos de trabalhadores bem como de suas representações (processo de fragilização sindical, insegurança e

vulnerabilidade social, de desenraizamento e desfiliação social)  
(DRUCK e FRANCO, 2007, p.116).

Para tentar compreender se e como os trabalhadores se organizam coletivamente, buscamos o sindicato que os representam. O Sindicato desta categoria é o Sindicato dos Trabalhadores em Empresa de Prestação de Serviço de Asseio e Conservação e Limpeza Urbana de São Paulo – Siemaco-SP.

Em uma das visitas em que a pesquisadora foi recebida pelo representante do sindicato, ele disponibilizou alguns materiais sobre o órgão e uma pesquisa que fez a respeito da empresa Passando a Limpo, pois já haviam sido mandados alguns dados que necessitava por e-mail, conforme mencionado anteriormente. A ressalva que o representante fez foi que eles realizam um grande trabalho de acesso aos trabalhadores para que seja divulgado o nome do sindicato, mas fez questão de destacar que o número de funcionários que realizam a divulgação e fazem as fiscalizações das empresas é pequeno diante da demanda. Só em São Paulo são quatro mil empresas que terceirizam mão de obra, ele informou, e “todo ano uma média de três empresas quebram, ou seja, decretam falência e deixam os funcionários sem subsídios” (Representante do Siemaco-SP, pesquisa de campo, abril de 2017).

Outro dado importante fornecido pelo sindicato é que o número de funcionários da empresa Passando a Limpo que são associados ao Siemaco-SP é de cento e trinta trabalhadores, de um total de duzentos e vinte trabalhadores terceirizados da limpeza no Shopping Triple A, ou seja, 59% dos trabalhadores. A maior dificuldade que o sindicato enfrenta é devido à rotatividade dos trabalhadores e o acesso aos mesmos, que deve respeitar o horário de trabalho no Shopping Triple A. Como falou o representante:

A nossa maior dificuldade é o rotatividade. Um mês fazemos o trabalho no posto com a associação dos trabalhadores, quando voltamos no outro mês já são funcionários diferentes, não conseguimos ter uma continuidade (Representante do Siemaco-SP, pesquisa de campo, em 09/06/2017).

A respeito das particularidades da Passando a Limpo no Shopping Triple A, o sindicato disponibilizou as principais reclamações dos trabalhadores da limpeza deste posto, dados fornecidos com bases nas pesquisas realizadas pelo sindicato. Na Sede do Siemaco-SP as principais reclamações foram: a) trabalhadores que pedem, por algum motivo, transferência de setor; b) ressalva

nas rescisões; c) atraso nas homologações; d) suspensão; e) vale Transporte; f) assédio moral nos setores; g) insalubridade.

Já na sub sede, as queixas apresentadas pelos trabalhadores foram:

Foi verificado que as principais reclamações contra a empresa Passando a Limpo são de origem operacional, ou seja, os supervisores efetuam as transferências dos trabalhadores entre postos diferentes ou alteram as escalas de trabalho e, muitas vezes, os cartões de ponto não acompanham tais mudanças ou não informam ao RH e, desta forma, os trabalhadores acabam sofrendo prejuízos nos salários e benefícios (Relatório da Sub Sede Siemaco-SP, pesquisa de campo, em 09/06/2017).

Todos esses aspectos apresentados pelo sindicato vão ao encontro do que já foi exposto neste trabalho, ratificando outros fatos apresentados e alguns aspectos observados in loco durante as visitas ao Shopping Triple A. Demonstrando particularmente problemas relacionados às condições de trabalho e ao relacionamento entre os funcionários e destes com a empresa e trabalhadores do próprio shopping, prejudicando principalmente a vida do trabalhador terceirizado.

Quanto à terceirização, os principais problemas apontados pelo Siemaco-SP dizem respeito à violação dos direitos trabalhistas. “Se o trabalhador for procurar seus direitos, a empresa pode acabar o prejudicando, mandando embora ou trocando de posto” (Representante do Siemaco-SP, pesquisa de campo, em 09/06/2017).

De acordo com Carelli (2003) a terceirização, é, sem dúvida, a maior fonte de problemas para o direito do trabalho, e o seu uso desenfreado desencadeou um crescimento extremo da precarização das condições de trabalho, com a fragmentação do coletivo dos trabalhadores e a exclusão social. Confundida muitas vezes com a intermediação de mão de obra, a terceirização é utilizada com o intuito de reduzir os custos por meio da eliminação ou diminuição de direitos dos trabalhadores e fuga das normas coletivas estabelecidas pelos sindicatos, como foi possível observar nos relatos dos trabalhadores e do sindicato.

Até a aprovação da Lei da Terceirização, como já foi aqui explicitado, os executores do direito tinham como único instrumento a Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho, que, muito embora tenha mais méritos do que descrédito,

não protegia suficientemente os credores da relação trabalhista, que são os trabalhadores. O direito tem como função antropológica a humanização das relações sociais e a terceirização chegou a um nível de desumanização tal que o trabalhador virou moeda de troca nos contratos, como afirma Carelli:

É o máximo da mercantilização do trabalho e banalização do mal ou da injustiça social: quando para a venda do produto se dão como “amostra grátis” o suor e a disposição da vida do ser humano tratado como objeto. Pela volta dos seres humanos ao mundo do trabalho (CARELLI, 2003, p.68)

Ou seja, até a lei ser sancionada, não havia uma legislação específica para o trabalho terceirizado, mas decisões da Justiça do Trabalho que determinavam que a terceirização era permitida somente para as funções que não estão diretamente ligadas ao objetivo principal da empresa. Com a aprovação, a contratação terceirizada será permitida tanto nas empresas privadas, quanto na administração pública. O que representa regressão de direitos e melhores condições de exploração dos trabalhadores, os quais, conseqüentemente, terão piores condições de trabalho e de vida.

Outro fato esdrúxulo, revelado pelas conversas com os trabalhadores da em presa Passando a Limpo são os vinte minutos a mais que eles devem cumprir, além da jornada de trabalho, diariamente, devido à “mudança de turno”, sendo os trabalhadores obrigados a cumprir sem entender o porquê e sem o direito de reclamar. Ao encontrar com um terceirizado mencionado neste trabalho, na escada rolante do shopping, e perguntar a ele se já estava indo embora, ele respondeu:

Que nada menina, todos os dias saio no mesmo horário, às 22h20min. Entrar a gente tem que entrar em ponto, não pode atrasar, mas para sair tem que dar 20 minutos de bônus para eles, só para dar mais raiva (AC4, pesquisa de campo, 16/09/2016).

São estratégias do capitalismo para sugar de maneira descarada as forças dos trabalhadores, deixando claro que a flexibilização, definitivamente, não é o meio para aumentar postos de trabalho, ao contrário, é uma imposição à classe trabalhadora para aceitar salários mais baixos e a degradação dos direitos conquistados, na qual está sendo intensificado o trabalho precário.

Como afirma Vasapollo:

O desemprego é acompanhado de precariedade com exploração crescente daqueles assalariados que continuam em atividade. O empresariado faz da jornada de trabalho um elemento essencial da exploração dos salários e da redefinição da sociedade a partir da empresa, com sua centralidade também na condição social. Os jovens, as mulheres e aqueles indivíduos com funções menos especializadas são os mais duramente golpeados (VASAPOLLO, 2006, p. 381).

Este quadro é desolador. Ao ver a terceirização sendo ampliada com o aval do atual governo, tornando desmedida a exploração de trabalhadores já tão sacrificados, pensa-se num cenário em que são deixados cada vez mais na beira do abismo, prontos para serem devorados pelas “feras” capitalistas que os esperam.

#### 4.1

### **As relações e condições de trabalho no setor da limpeza do Shopping Triple A**

As relações de trabalho no setor da limpeza são muito peculiares, pois são paralelas. Além das relações entre os trabalhadores terceirizados, há também a relação com os funcionários e clientes do shopping. Nelas, foram identificadas, através das entrevistas e observações feitas, grandes dificuldades para os trabalhadores terceirizados, estando estes últimos como que escondidos e envoltos de invisibilidade, ao mesmo tempo em que são constantemente vigiados, como se buscou demonstrar em pontos anteriores desta dissertação.

Isso mostra uma pequena parcela do tamanho desta agressão causada ao fator emocional desses trabalhadores. São relações que causam constrangimento e ferem a lei da igualdade e liberdade de todos os cidadãos, são características marcantes da precarização do trabalho.

Para demonstrar isso, inicia-se com uma situação achada digna de nota, que é o caso do AC2, ao dizer que não gosta de ficar nos banheiros porque além de sujos, tem alguns clientes que os constrangem, inclusive com assédio sexual, como fica explícito na resposta dada à pergunta: se ele gosta trabalhar no banheiro e por quê?

Não gosto de ficar no banheiro, mas fazer o quê? Porque tem uns clientes que ficam soltando piada pra mim, até hoje tem isso, tipo, como eu posso te explicar, homem que gosta de homem, ficam fazendo piadinha não só pra mim, mas para os meus companheiros também, e nós temos que ficar quietos, porque se nos for reclamar para o encarregado eles tiram nós do posto. Já aconteceu isso com um colega meu e eu tava de folga, né? Aí ele foi me cobrir, aí o rapaz foi lá e mexeu com ele. Aí ele foi lá e chamou o encarregado, chamou o segurança, deu o maior prejuízo. Daí tirou ele do posto, ele não me cobre mais. É por isso mesmo que eu fico calado, entendeu? Eu escuto, mas finjo que não escuto (AC2, pesquisa de campo, 17/01/2017).

Esta situação de assédio sexual parece frequente no Shopping Triple A e, com medo de perderem o emprego, não falam nada. Isto está presente na subjetividade das relações e dos sentimentos que deixam marcas psíquicas nos trabalhadores terceirizados, conforme já mencionado.

Outra relação interessante é a dos funcionários do shopping com os trabalhadores terceirizados. Além dos fiscais do shopping, que ficam vigiando esses trabalhadores, e isso será abordado mais adiante, os trabalhadores das lojas cobram como “patrões” desses trabalhadores da limpeza. Principalmente na praça de alimentação, onde os funcionários dos restaurantes ficam pressionando muito as “meninas das bandejas”, como demonstra a fala do RH1: “Os funcionários dos restaurantes reclamam quando tem muita bandeja para limpar, principalmente aos finais de semana, quando o movimento é maior” (RH1, pesquisa de campo, em 17/01/2017).

E acrescenta outro caso em que esses funcionários dos restaurantes acusam os trabalhadores da Passando a Limpo, que ficam na bandeja, de roubarem coisas dos restaurantes, como demonstra em outra fala:

Há sempre casos em que os funcionários dos restaurantes acusam as meninas da limpeza de pegar pratos, talheres, sempre que some alguma coisa, as meninas são culpadas (RH1, pesquisa de campo, em 17/01/2017).

Está presente nessas falas a existência de uma agressão, quase imperceptível, e que não é manifestada e, sim, fica no interior dessas pessoas. Os supervisores conhecem, sabem que existem essas situações e nada fazem

para proteger esses trabalhadores, pois também temem perder seus empregos, ou há casos em que pareceu não se identificarem com os trabalhadores mais “humildes” da mesma empresa. Ou seja, são todos terceirizados da limpeza, mas a função exercida já faz com que haja certa distinção social entre eles.

E mesmo com a disponibilidade que o RH1 demonstrou ao atender a solicitação em realizar a pesquisa com os trabalhadores da Passando a Limpo, ficou nítida sua preocupação em saber se os funcionários do shopping teria conhecimento desta pesquisa, ou se alguém visse as entrevistas sendo realizadas com os trabalhadores, sempre se apresentando um pouco nervoso com a situação. Conforme já foi dito, a administração do shopping foi comunicada e sempre que algum trabalhador se mostrava constrangido ou temeroso era lembrado que a entrevista podia ser interrompida sem qualquer prejuízo para ele. Mas eles gostavam de falar de suas vidas e do trabalho e dos problemas enfrentados. Alguns diziam que “ninguém se interessava se eles estavam vivos ou mortos, queriam mesmo só tirar o sangue” (AC3, pesquisa de campo, 17/09/2016).

Por mais que estejam em patamares diferentes de função, esta instabilidade e fragilidade diante da situação de ser terceirizado parece ser a mesma. Na última entrevista realizada, esta preocupação com o RH1 estava mais evidente e, portanto, pediu para que fosse realizada a entrevista em uma mesa do canto da praça de alimentação, quase escondida. Mesmo não sendo em sua sala, o RH1 não saía de perto. Assim que acabou a entrevista, o RH1 confessou sua preocupação com o trabalho, como afirma sua fala:

O pessoal do shopping fica muito em cima, eles podem chamar minha atenção e eu posso acabar sendo prejudicado. (RH1, pesquisa de campo, em 17/01/2017).

Porém, em conversa com o mesmo, foi explicado novamente que os trabalhadores não seriam identificados e que a administração do shopping já havia sido notificada e a pesquisadora já se apresentara aos funcionários do shopping. Mas, mesmo assim, notou-se a insegurança também desse trabalhador, que se expõe cotidianamente como superior aos trabalhadores da limpeza, como se ele não dependesse de nada e nem de ninguém.

Nesta mesma conversa com o RH1, ele quis saber como estava a pesquisa e como seria o conteúdo apresentado. De forma clara e respeitosa a pesquisadora buscou esclarecer suas dúvidas. Ele achou muito interessante e complementou:

A realidade das pessoas que trabalham aqui é muito diferente do público do shopping. Para você ter uma noção, tem gente que não consegue apresentar uma conta de luz como comprovante de residência, alguns não tem energia elétrica em casa. Quando chega do trabalho à noite, a rua está toda escura. E estamos falando de São Paulo, mas eles moram na extrema periferia. É triste a realidade deles (RH1, pesquisa de campo, em 17/01/2017).

Dessa forma, foi possível notar a sensibilidade do RH1 com os trabalhadores da limpeza, antes não vista e observada, pelo contrário, o seu comportamento soava com um ar de autoritarismo perante os trabalhadores. E este mesmo comportamento foi observado com relação aos encarregados, que por estar em uma função acima (superior) dos trabalhadores agentes de conservação, já demonstravam tamanha autoridade perante os mesmos.

Já com os supervisores, não foi tão fácil de serem observados, pois é um supervisor por turno, o que torna difícil de serem encontrados, diferente dos encarregados que são quatro por turno, ou seja, praticamente um por setor, e eles realmente parecem ficais dos trabalhadores. Porém, foi possível obter uma conversa com um dos supervisores, o supervisor do turno da noite, que afirmou ser o turno mais “pesado”, pois a limpeza é mais rigorosa e tem que levantar todas as cadeiras para lavar o chão. E também disse que tudo funciona conforme as regras, como afirma sua fala:

Aqui tem muitas regras, tudo tem que funcionar conforme as normas passadas e existe um treinamento para passar tudo para eles. No turno da noite a limpeza é pesada, todos os dias tem que levantar tudo para lavar (Super1, pesquisa de campo, em 16/09/2016).

E ao perguntar quais eram as regras, ele respondeu:

São muitas, tem um manual de procedimentos. Usar os equipamentos corretamente, não utilizar o celular no horário de trabalho, horário de lanche, não faltar se não perde a cesta básica, advertência e assim vai... Mas a gente tem que ficar em cima também (Super1, pesquisa de campo, em 16/09/2016).

Por essas razões, percebem-se relações tensas entremeadas por todos os sujeitos, sendo necessário certo aprofundamento para se tornarem notáveis. As

condições de trabalho vivenciadas diariamente por esses trabalhadores da limpeza deixam explícitas sua complexidade e precariedade diante de situações degradantes, deixando marcas profundas nos trabalhadores. E são essas marcas as responsáveis pelo sofrimento social, como afirma Carreteiro:

Todos os sujeitos sociais estão expostos a sentimentos forjados no confronto com injustiças. No entanto, são os integrantes de categorias mais subalternizadas os que vivenciam, de forma acentuada, situações que lhes desvalorizam, humilham, fazendo-os sentirem-se envergonhados (CARRETEIRO, 2003, p.60).

Sendo assim, esses trabalhadores da limpeza estão mais susceptíveis a experimentar sofrimento no local de trabalho, que deveria ser fonte de satisfação pessoal e material.

## 4.2

### **Uma gestão perversa para os trabalhadores**

Pelas razões expostas até aqui, considera-se que conhecer a relação estabelecida com o supervisor dos limpadores terceirizados num shopping center, que desempenha o papel de gerente, que é quem controla o processo de trabalho numa empresa, também foi necessário. Neste ponto, compartilha-se da ideia de Braverman (1987, p.68), de acordo com a qual, no capitalismo, o gerente “torna-se o instrumento mais perfeito e sutil de controle”. O antagonismo não está colocado apenas na relação entre aquele que detém o capital e os que trabalham para ele. Há, também, que se considerar que a figura do patrão nos encarregados, pois é fundamental para caracterizar como ocorre a intermediação do poder nas relações de trabalho. Trata-se, pois, de um confronto político, para além do econômico, como bem mostrou Gonçalves Filho (1998, s/p) ao afirmar que “a realidade da sociedade de classes [é] atravessada pela desigualdade política”.

A gestão pela humilhação, tal como se pode inferir a partir dos dados apresentados, teria alguma relação com o fato de os chefes terem de encontrar “proteções sociais” para lidar com as tarefas maculadas do “trabalho sujo”? Estariam esses encarregados criando um tipo de blindagem para normalizar a difícil tarefa de gerenciar o “trabalho sujo”? Analisar mais de perto essa relação

entre supervisores, encarregados e “limpadores” terceirizados do shopping center mostrou-se uma necessidade para o desenvolvimento desta pesquisa.

Esses papéis dos “vigias”, encarregados, supervisor ou de um cargo superior aos que ficam a eles subordinados, como se não dependessem de nada e de ninguém, é um elemento que demonstra esse tipo de relação, como se constata na fala do AC2:

Infelizmente alguns que se dizem profissionais pisam em funcionários, maltratam, se acham todo poderoso (AC2, pesquisa de campo, em 14/08/2016).

O que deixa clara a diferença entre um trabalhador precário e um “trabalho decente” são vários aspectos, mas um que chamou a atenção é a forma que o “cliente” (no caso, o shopping), sobrecarrega de forma grotesca os trabalhadores terceirizados de limpeza, exigindo, cobrando e fiscalizando. Junto com os inúmeros responsáveis pelo controle da limpeza da empresa Tripple A, que são os 12 encarregados, três supervisores e um inspetor, existem os “P3”, que são os responsáveis do shopping pela limpeza. Eles são divididos por turnos, sendo quatro encarregados, um supervisor, o inspetor e os P3 divididos por turno (não foi possível saber o número de P3 por turno, pois nenhuma das pessoas com quem foi realizado contato soube dizer).

Essa pressão intensa do shopping sobre os trabalhadores ficou evidente através da fala de dois trabalhadores entrevistados: o RH1, que pediu para que não falasse para o shopping que estava participando da pesquisa com a empresa Tripple A, pois como ele se disponibilizou a colaborar com o estudo e a autorizar os trabalhadores a serem entrevistados, poderia “sobrar” para ele. Contou que quem manda é o “cliente” (o shopping), e se os P3 não gostam de alguma coisa, falam com os encarregados que devem chamar a atenção dos trabalhadores:

Mas se eles não gostam de um colaborador [terceirizado] não tem o que fazer, ou temos que mandar para outra base e, se não tiver vaga, temos que demitir. Assim como se eles gostam, este colaborador permanece por todas as empresas que passam por aqui (RH1, pesquisa de campo, em 23/01/2017).

O termo “P3” é uma sigla utilizada no vocabulário da polícia militar, que significa seção de planejamento e operações, e que executa, dentre outras atividades, a fiscalização. Parece clara esta submissão dos trabalhadores à

intimidação exagerada da fiscalização. Nota-se esta opressão sobre os trabalhadores terceirizados de limpeza do Shopping Tripple A através das observações realizadas e em conversas com os mesmos, como fica evidenciado na fala do AC2 que, ao ser perguntado se preferia ser contratado pelo shopping ao ser terceirizado, respondeu:

Sim, porque fica muita gente vigiando. Além da empresa, os funcionários do shopping também ficam em cima, a pressão é maior (AC2, pesquisa de campo, em 14/08/2016).

Nesse sentido, compreende-se que, na realidade, este trabalho sujo dos que estão no “controle” ou exercem uma função de fiscalização e se sentem superiores, acabam, mesmo sem querer, fazendo uma gestão pela humilhação. Isso torna as relações de trabalho tensas e muito competitivas. O trabalho que já é pesado, desgastante e extremamente precário, beira o insuportável.

Com base nessas considerações, é possível examinar que essa humilhação, esta pressão que existe sobre os trabalhadores, causa marcas profundas, com pouco ou nenhuma invisibilidade.

A invisibilidade é a perda da voz, é o apagamento de si diante dos outros numa vida marginalizada vivida pelos “desqualificados sociais” (LE BLANC, 2009, p.6). Onde esses trabalhadores se encontram silenciados, sem chance de se manifestar ou se expressar, por serem sujeitos fragilizados pelas condições sociais de vida. O shopping center, aparentemente um lugar atrativo e sofisticado na sociedade brasileira, é também o local onde os trabalhadores precisam cumprir muitas regras e são excessivamente fiscalizados, para que tudo esteja conforme o shopping quer transparecer, tornando-se para esses trabalhadores um lugar de contradições, onde os clientes buscam lazer, bem-estar, segurança, e eles se sentem inseguros, oprimidos e humilhados. Difícil de enxergar ou principalmente ouvir esses trabalhadores.

Com as observações realizadas foi possível constatar que esta fiscalização é maior na praça de alimentação e nos corredores, devido a maior circulação de pessoas. Em uma das visitas feitas durante a pesquisa de campo realizada, a pesquisadora precisou sentar na praça de alimentação para fazer suas anotações. Como os encarregados já a conheciam, ficaram fazendo “ronda” para fiscalizá-la também, sem disfarce, para tentar ver o que estava escrevendo, até que em um momento ela teve que sair de onde estava. As “meninas da bandeja” são constantemente fiscalizadas, da mesma forma. É bastante constrangedora e tensa esta situação.

Na origem dos processos sociais de vergonha (GAULEJAC, 1996), encontramos a violência, seja ela física ou simbólica. Daí podermos nos referir à construção do sofrimento social. A vergonha acena para uma situação de superioridade social, de dominação e de poder, por parte daquele que submete e, de interiorização, por parte do que se vê submetido. A vergonha objetiva barrar a reação de quem a vivencia. Há sempre um custo emocional importante quando a resposta é impossibilitada de ocorrer (CARRETEIRO, 2003, p.67).

A posição que ocupa os trabalhadores terceirizados, onde não têm liberdade, são cercados por “superiores” que ficam acompanhando cada passo e movimento, com intolerância aos erros. Para o empregado, não aceitar tais imposições é correr o risco de ser demitido, já que dificilmente faltam substitutos. Com o desemprego em alta, o medo de ser mandado embora é uma preocupação constante.

Aproveitando dessa situação, os “patrões” passam a exigir ainda mais dos trabalhadores. Como dito anteriormente pelo RH1: “com a crise a rotatividade diminuiu”, supostamente porque os trabalhadores estão tendo que aguentar toda essa pressão por falta de opção. E esta rotatividade, que normalmente ocorre, é devido às condições precárias de trabalho, e as empresas terceirizadas não se preocupam com esta rotatividade, mesmo que implique na baixa da qualidade de seus serviços perante os seus clientes, pois visa principalmente à redução dos custos.

Esta pressão é mais um fator de estresse para o trabalhador, além de a baixa remuneração fazer com que esses trabalhadores ainda dobrem a jornada de trabalho para complementar a renda. Como fazer um bico nas horas vagas, nas folgas, afetando a já precária qualidade de vida dos mesmos.

Outro fator importante, em se tratando dos terceirizados da limpeza do Shopping Triple A, é que além dos encarregados e supervisores da empresa Passando a Limpo, estão sob o controle atribuído também a outros sujeitos, como é o caso dos funcionários das lojas e restaurantes, funcionários do shopping e também clientes do shopping que podem sempre reclamar da limpeza. Ou seja, gerando mais controle disciplinar pela incerteza dos vigiados.

A docilização pela humilhação, a gestão pelo medo, o desrespeito aos limites do corpo, o roubo do tempo da vida pelo trabalho e salários aviltantes são impostos aos faxineiros terceirizados da limpeza. "Condições de trabalho e condições de existência humilhantes encontram-se entrelaçadas numa mesma tela para estes sujeitos" (PADILHA, 2011, p.7).

Observa-se que a terceirização é uma forma de reduzir direitos e garantias dos trabalhadores, e a terceirização das chamadas atividades-meio, que já era permitida por lei, teve como resultado a precarização de trabalhos já muito extenuantes e mal remunerados, como as atividades de limpeza e conservação. A nefasta lógica que admitia a terceirização das atividades-meio agora se estende para as atividades-fim e inaugura um cenário de completa desregulamentação das relações de trabalho.

Defensores da medida se apressam em dizer que os temores dos críticos não têm fundamento. Conforme se procurou explicar, os defensores da ampla terceirização asseguram que os trabalhadores não perderão os vínculos de emprego e as garantias da CLT. Sustentam que, mesmo com a terceirização, os trabalhadores continuarão a ter vínculo de emprego. Além disso, denunciam o “atraso da economia nacional”, considerada pouco produtiva, e afirmam que a terceirização seria uma forma de modernizar a indústria brasileira, aproximando o país do primeiro mundo.

Enquanto que as empresas buscam egoisticamente aumentar sua produtividade e competitividade, os trabalhadores podem ser tornar mais vulneráveis e até serem submetidos a condições muito precárias de trabalho.

A precarização aqui referendada pode ser tida como ausência de diversos mecanismos que privam estes trabalhadores do acesso a direitos básicos e necessários, além de perfilhar um perfil de trabalhadores inseridos em uma zona de tamanha vulnerabilidade capaz de tolher a própria dignidade do sujeito trabalhador.

Ao empreender, num exercício de reflexão, acerca de algumas transformações ocorridas no mundo do trabalho, tomou-se como um dos pressupostos examinar em que proporção a terceirização pode contribuir para intensificar a precarização das condições de trabalho e de vida dos trabalhadores.

Obviamente este não é um empreendimento simplório. Há de se analisar diversos fatores, os quais exigem um detalhamento mais apurado. Entretanto, através da pesquisa que aqui apresentada, foram compilados alguns dos pontos para se auferir quais as repercussões trazidas pela terceirização em relação aos indicadores mais evidentes de precarização nas condições de trabalho, tomando como exemplo o serviço terceirizado de limpeza de um shopping center, eis o que se propôs aqui realizar.

Os trabalhadores de alguns setores terceirizados, tais como o de conservação e asseio, possivelmente estão inseridos numa zona de extrema

precariedade, na medida que podem ser expostos a um mecanismo hábil não só para burlar os direitos trabalhistas, mas também de intensificação das condições de exploração da força de trabalho, pois a precariedade os distancia da integração e estes podem conviver com a invisibilidade, a humilhação e, conseqüentemente, com poucas possibilidades de se organizarem coletivamente.

Conforme mencionado no primeiro capítulo desta dissertação, já se tornou lugar comum dizer que a classe trabalhadora vem sofrendo profundas mutações, tanto nos países centrais, quanto no Brasil. Sabe-se que quase um terço da força humana disponível para o trabalho, em escala global, ou se encontra exercendo trabalhos parciais, precários, temporários, ou já vivenciava a barbárie do desemprego. Mais de um bilhão de homens e mulheres padecem as vicissitudes do trabalho precarizado, instável, temporário, terceirizado, quase virtual, dos quais centenas de milhões têm seu cotidiano moldado pelo desemprego estrutural (ANTUNES, 2007).

Os trabalhadores, distantes das grandes empresas que detém o capital, podem atuar sob a dependência de uma infinidade de pequenos empresários, pessoas jurídicas ou não, muitos com poucas ou nenhuma estabilidade financeira e estrutura organizacional.

Os trabalhadores abarcados pela prestação de serviços terceirizados podem ter uma considerável redução em seus direitos sociais e trabalhistas, na medida em que, conforme alertado por Nascimento (1998, p. 162), “têm o núcleo do contrato individual de trabalho afetado, a redução de seus direitos quanto a promoções, salários, fixação na empresa e vantagens decorrentes de convenções e acordos coletivos”.

Enfim, quanto mais se distanciam das empresas principais, maior tende a ser a precarização do trabalho. A terceirização, enquanto um fator mercadológico criado dentro dos ditames da acumulação flexível, pode se apresentar como mecanismo de mais precarização para os trabalhadores.

Como consequência, os trabalhadores dos setores terceirizados, longe dos aglomerados industriais e das empresas de grande porte, detentores do capital, ficam expostos a fatores que acarretam maior fragilidade quanto ao acesso aos direitos sociais e trabalhistas.

E mesmo quando exercem o trabalho, em tese, formal, considerando a ausência de fiscalização por parte das grandes empresas, ficam expostos a outros mecanismos de precarização do trabalho, como baixos salários, ambiente laboral inóspito, ausência de regulamentação das medidas protetivas de

medicina e prevenção contra acidentes de trabalho, inadimplemento das obrigações trabalhistas, etc.

Considerando o que diz Castel (1999) quanto à análise da identificação e uma correlação profunda entre o lugar ocupado pelo indivíduo na divisão social do trabalho e a participação nas redes de sociabilidade e nos sistemas de proteção, a terceirização leva os trabalhadores a sair da zona de integração que detinham caso exercessem a prestação dos serviços diretamente às empresas tomadoras. Entram na zona intermediária, correspondente a maior precarização social, considerando que o trabalho prestado nos setores terceirizados tende a ser precário diante dos fatores acima expostos. E, por fim, caem na zona de exclusão, que pode corresponder até a uma ausência de participação em qualquer atividade produtiva, já que por vezes a precariedade em determinadas atividades terceirizadas não permite aos trabalhadores o acesso a direitos sociais e trabalhistas em caso de invalidez proveniente de doença profissional ou acidente de trabalho.

Há diferentes dimensões que nos permitem caracterizar um trabalho como precário. Nos termos aqui pensados, pode-se referir tanto às condições de sua realização, como aquele realizado em ambientes insalubres, de ritmos intensos, que colocam em risco a saúde do trabalhador, de longas jornadas, (in)dignificantes, degradantes etc., como à relação de emprego, às formas de contrato, por exemplo, que podem assegurar mais ou menos segurança ao trabalhador, ao nível de renda, mas também uma condição que permite segurança de representação. No caso aqui investigado, a precariedade tem relação com a modalidade contratual, a insegurança de permanência no emprego, a insegurança de renda, dada a baixa remuneração, como também com a insegurança quanto à representação sindical.

A terceirização, na forma como é praticada, tem na sua essência aprisionar o trabalhador ao seu estrato social de origem. Os mitos sobre a terceirização de que “emanciparia” os trabalhadores, ou daria tempo para eles se aperfeiçoarem profissionalmente e passarem a outro emprego melhor, ou como oportunidade aos jovens, desmancham-se quando confrontados com a realidade.

A terceirização no Brasil é uma alternativa aos adultos precários, pais e mães de família, trabalhadores que vivem de aluguel, que andam de ônibus, que moram na região metropolitana, mães solteiras, trabalhadores idosos ou de meia idade, em tempo de se aposentar, ex empregadas domésticas/ diaristas, ou para os filhos destas.

Uma coisa salta aos olhos: a terceirização não promove a mobilidade social. Tende, ao contrário, a promover a estagnação social, a reprodução do modo de vida precário da classe trabalhadora brasileira.

A terceirização é um divisor de águas, é o fim da linha, uma barreira intransponível para o trabalhador. Ela não permite que ele cruze a fronteira de seu estrato social, por isso ela está diretamente relacionada com a reprodução da desigualdade social no Brasil.

## 5

### Considerações finais

Na pesquisa realizada muitas observações e fatos foram constatados com o propósito de afirmar a existência da precarização do trabalho na “catedral das mercadorias”. Não que este fosse o desejo da pesquisadora, mas o encontrado não foi nada parecido com um “trabalho decente”. Distante de encontrar uma solução para o problema, porém disposta a demonstrar e conhecer de perto uma situação que existe, mas que pouco se demonstra.

A investigação trouxe elementos fundamentais para a compreensão das relações e condições de trabalho dos terceirizados de limpeza do Shopping Triple A, sendo necessário buscar conhecer os dados de sua realidade e destacar as diferenças com a condição de “trabalho decente”. Nesse processo, dando voz aos trabalhadores no momento em que se verifica um retrocesso dos direitos conquistados historicamente pela classe trabalhadora, no país.

Um fator determinante foi conhecer essa realidade através dos depoimentos dos trabalhadores terceirizados de limpeza da empresa Passando a Limpo, onde ficou explícita sua insatisfação e sua fragilidade com a prática de trabalho na limpeza do shopping center. As observações também contribuíram para contextualizar esses depoimentos, assim como a visita ao sindicato foi muito útil para trazer dados documentais para comprovar algumas situações observadas.

Com base nos dados coletados e no exame da literatura consultada, é possível afirmar que a despeito de muitos terem preconizado o fim da centralidade do trabalho, no contexto de um modo de desenvolvimento econômico marcado pela influência da tecnologia da informação e pela flexibilização das relações de produção, o trabalho e os trabalhadores mantêm-se no centro das principais transformações que buscam tornar realizável esse novo modelo, já que vivemos numa sociedade produtora de mercadorias (ANTUNES, 1995).

A partir do crescimento de novos formatos como o trabalho em tempo parcial, trabalho temporário, trabalho em domicílio, dentre outros, pode-se dizer que mudaram, também, de maneira bastante significativa, as características da classe trabalhadora. Neste âmbito, os ajustes estruturais promovidos pelo capital deslocaram para o centro do processo de reestruturação elementos que o capital

utilizou “secundariamente” no auge da indústria moderna, a exemplo do “trabalho atípico”, em particular a terceirização da força de trabalho, que ganha proeminência na qualidade de trabalho precarizado no tempo presente.

A terceirização se constitui em um dos experimentos flexíveis que se destaca no contexto da nova organização produtiva. Ela se alastra conjugada à amplitude do setor de serviços. Assiste-se ao retorno de variados status de assalariamento, assim como o desmonte do trabalho socialmente protegido.

Embora a terceirização não seja recente na história do Brasil, a adoção deste processo foi intensificada e disseminada no âmbito da reestruturação produtiva que marcou os anos 1990, quando o tema ganhou destaque na agenda de governos, trabalhadores e empresários e tornou-se objeto de inúmeras análises.

Passado esse período, embora a terceirização tenha assumido dimensões significativas, sendo utilizada como um dos principais instrumentos para a precarização das relações de trabalho, a presença do tema no debate nacional diminuiu gradativamente. Os efeitos negativos que a questão exerce sobre as condições de trabalho, em vez de provocarem reflexão e discussão, incorporaram-se ao cotidiano das empresas. Essa naturalização perversa das condições de trabalho precárias impõe a retomada da discussão, sobretudo num momento em que a Câmara dos Deputados aprovou o Projeto de Lei 4302/1998 que, sancionado pelo atual presidente Temer, irá tornar ainda mais precária a situação dos trabalhadores terceirizados no Brasil, já que permite a terceirização em todas as atividades da empresa e defende a responsabilidade subsidiária da contratante, ou seja, a empresa contratante só pode ser acionada na Justiça depois de esgotados todos os meios de execução contra a contratada. A proposta aprovada foi desengavetada como manobra para acelerar sua votação na câmara dos deputados, pois já havia sido aprovado no Senado em 2002, um verdadeiro golpe na classe trabalhadora.

A atualidade dessa discussão e a necessidade de aprofundá-la residem na aprovação de um projeto de lei que concebe a ampla terceirização das atividades fim, que não concebe a isonomia entre trabalhadores diretos e terceirizados que desenvolvem as mesmas funções em uma mesma empresa, e que aborta a responsabilidade solidária, que responsabiliza a empresa contratante caso haja desvios cometidos contra o trabalhador terceirizado. Com a sua aprovação, vai trazer para a precarização das relações de trabalho os 76.1% dos trabalhadores brasileiros hoje protegidos em suas respectivas bases da federação, conforme indicou o Dieese (2007).

Para compreender melhor e demonstrar isso, buscou-se, para além da identificação da precarização do trabalho através da terceirização, também demonstrar a fragilização e insatisfação dos trabalhadores terceirizados da limpeza do Shopping Triple A, os quais carregam as marcas e consequências desta perversa forma de contratação que se encontra em expansão no mercado como forma de reduzir os custos à custa dos trabalhadores.

Mesmo porque, essas mudanças que se processaram na esfera do trabalho, há de se admitir que, objetivamente, as formas contratuais sofreram significativas alterações e, tais mudanças, se refletem na vida e bem-estar dos trabalhadores (condições subjetivas). Essa dimensão entre objetividade e subjetividade é o que se pretendeu abordar com este estudo. Ou seja, consideraram-se duas dimensões de análise: uma objetiva (condições de vida, condições de trabalho, organização do trabalho e relações de trabalho) e outra subjetiva (vivência do trabalho precário). O fato de respondê-las nos aproximaria de um possível entendimento sobre as mesmas.

Cabe esclarecer que a crise que atinge o “mundo do trabalho” é de proporções ainda não de todo assimiladas. Não foram apenas a prática dos agentes sociais e os projetos políticos a eles relacionados, os vitimados pela desestabilização. A teoria social, voltada para a compreensão das práticas e projetos, também não ficou imune. Percebem-se, claramente, os limites das formulações explicativas para o entendimento do quadro em curso e a urgente tarefa de se construir elementos analíticos mais adequados (STAMPA, 2011).

Por outro lado, fica mais evidente a grande contradição entre os avanços tecnológicos e os crescentes bolsões de miséria, ao lado de uma produção cada vez mais socializada e da apropriação cada vez mais restrita das riquezas, consideramos oportuno que um estudo sobre uma das expressões da “questão social” no Brasil polemize alguns de seus traços caracterizadores, como a situação dos trabalhadores terceirizados da limpeza em shopping center.

Neste estudo, a análise qualitativa através de depoimentos de trabalhadores da empresa Passando a Limpo, além de informações encontradas em site de perfil da empresa na Internet, acrescentaram um olhar pouco explorado, por trazer a realidade da insatisfação de muitos trabalhadores com a atual postura desta empresa, complementando fatos explorados através das entrevistas e observações, demonstrando possível sofrimento e humilhação social com pouca ou nenhuma visibilidade.

Puderam ser observadas posturas e práticas de gestão dos “gerentes” de maneira perversa a esses trabalhadores, com formas excessivas de fiscalização

e pressão de suas condutas. Deixando o trabalhador com pouca ou nenhuma liberdade, trazendo a tona a sua posição de “inferioridade” e gestos de perversidade por parte dos superiores hierárquicos, causando sentimento de humilhação e vergonha para esses trabalhadores.

Embora, na medida da proporção que este trabalho pode contribuir para o entendimento do fenômeno estudado, observa-se uma grande aceitação por parte desses trabalhadores, não como escolha, mas como única saída para o desemprego. E em tal situação se insere a grande de rotatividade encontrada neste setor de emprego. Porém, a crise amenizou este quadro, deixando a empresa terceirizada mais “confortável” com esta situação, não precisando melhorar as condições de trabalho e sim, quem sabe, diminuir ainda mais os custos?

Certamente, o contingente de trabalhadores que estariam dispostos a aceitar não seria pequeno, pois estão refém da situação e, de maneira desumana, as empresas se aproveitam disso.

Qual é o seu sonho? Parece uma pergunta boba, corriqueira, que não faz muito sentido, mas foi comprovado que de maneira sutil o que esses trabalhadores terceirizados da limpeza do shopping sonham é ter um trabalho decente e uma condição de vida melhor, para garantir o futuro de seus filhos.

Outro aspecto desta pesquisa foi analisar sociologicamente o campo empírico, a partir de pressupostos teóricos, o que aqui foi chamado de “catedral das mercadorias”. O seja, o shopping center tem, como seu maior atrativo, ser um espaço prático e limpo em que os frequentadores se sentem modernos, confortáveis e seguros. Garante segurança, sobretudo nesse país, porque é um espaço de distinção e segregação social (PADILHA, 2006), foi um dos aspectos que se buscou desvelar.

Em contrapartida, trouxe mais clareza sobre aspectos que estão presentes na dimensão subjetiva do trabalho precário de limpeza do Shopping Triple A que, Gonçalves Filho (1998, 2004) denomina humilhação social. Foi possível entender melhor uma modalidade de angústia disparada pelo impacto traumático da desigualdade de classes. Trata-se de um fenômeno ao mesmo tempo psicológico e político, com aspectos subjetivos e objetivos na organização capitalista da sociedade.

Durante todo o percurso foram trabalhadas questões envolvidas com o objeto de pesquisa, de forma a demarcar as suas particularidades. Sustentadas pelo princípio das duras e constantes transformações ocorridas no mundo do trabalho, dando suporte necessário para a análise pretendida.

A intenção, ao examinar esse processo a partir de um estudo de caso de trabalhadores do setor de limpeza do Shopping Triple A, situado num bairro de classe média alta, na cidade de São Paulo, teve como propósito analisar as condições objetivas e subjetivas do trabalho precarizado, em particular a terceirização da força de trabalho, e os seus reflexos na vida desses trabalhadores.

Ao abordar de forma concreta a realidade dos trabalhadores de limpeza do Shopping Triple A, a percepção de que tenha conseguido extrair dos dados coletados é que o trabalho terceirizado é precário e seus aspectos, em geral, dificultam a condição de vida e de trabalho desses sujeitos.

Contudo, Segundo Rey (2005), o acesso que o pesquisador tem à realidade é parcial e limitado. Mas é a partir desse acesso que foi possível construir conhecimentos sobre o real, sem, no entanto, esgotar as incontáveis possibilidades de apreensão e interpretação. A realidade é uma organização complexa sobre a qual se tem pouco controle enquanto pesquisador, por mais que alguns tenham a ilusão de que criando variáveis suscetíveis de procedimentos estatísticos, tenha-se proximidade com uma “verdade científica” e racional.

A análise da realidade do trabalho e das condições de vida dos trabalhadores desenvolvida neste estudo foi feita a partir de entrevistas, com trabalhadores que desenvolvem suas atividades limpando um shopping center. Trabalhadores subalternos, invisíveis e, quase sempre, silenciados, pessoas que vivem vidas precárias, portanto. Além das conversas realizadas em seu momento de trabalho (local permitido pela administração da empresa) e observações sistemáticas no seu local de trabalho, aprofundar tais elementos foi necessário para compreender como tais relações objetivas e subjetivas se dão.

As visitas realizadas no Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Prestação de Serviço de Asseio e Conservação e Limpeza Urbana de São Paulo (Siemaco-SP), foi um recurso utilizado para contribuir com as entrevistas realizadas, disponibilizando as principais reclamações desses trabalhadores perante o sindicato, processo importante para a análise do problema.

Sobre o acúmulo de estudos no campo das mudanças mais recentes no “mundo do trabalho”, e em especial no que se refere à terceirização, foram necessárias investidas e aprofundamento da pesquisa bibliográfica, além da empírica.

A investigação se deu no sentido de buscar analisar, a partir de um prisma sociológico, um fenômeno que é rico em determinações, sejam elas econômicas,

políticas ou mesmo ideológicas. Assim, a atenção esteve voltada para a compreensão tanto dos processos econômicos e políticos como dos demais que têm marcado a questão da precarização do trabalho no Brasil, no setor de serviços, com destaque para o processo de terceirização, como totalidades que se articulam, ou melhor, que se determinam mutuamente, com graus de complexidades variados.

A pesquisa procurou enfatizar as determinações políticas e ideológicas sem perder de vista as vinculações à base econômica. O exame dos processos políticos, das ideias vigentes e da própria constituição social de seus protagonistas não dispensa uma abordagem dos fenômenos do campo econômico sobre os quais emerge o trabalho precário dos “limpadores” do Shopping Center Triple A, como também, da explicitação das articulações fundamentais entre o processo econômico-político do período, totalidade mais abrangente, com os processos experimentados pelos trabalhadores, totalidade mais determinada.

Contudo, se este movimento teórico viabiliza a apreensão do fenômeno em suas linhas mais gerais, nas suas relações mais determinadas foi exigida uma série de mediações que permitiram a aproximação do exame da realidade particular. Estas mediações estão assentadas no estabelecimento das articulações fundamentais e explicativas desta realidade particular, onde a perspectiva de abordagem dos processos econômicos e políticos, objetivos e subjetivos, foram requisitos indispensáveis à realização deste estudo.

Os cuidados metodológicos utilizados foram necessários, sobretudo, ao relacionamento com o objeto de estudo. Neste aspecto, a atenção às fontes pesquisadas foi um alerta, no sentido de observar com muito cuidado a sua escolha no processo de aproximação com o fenômeno, tendo em vista os múltiplos enfoques existentes e a complexidade que o fenômeno encerra.

Na dinâmica de entrevista não foi possível gerar espontaneidade, não possibilitando que assuntos mais complexos e delicados pudessem ser abordados, devido o seu grau de complexidade, demandando atenção aos detalhes, com maior aproximação da realidade vivida pelos trabalhadores da limpeza do Shopping Triple A, mas sem perder o olhar direcionado que a investigação exigiu.

Neste estudo buscou-se apresentar, a partir dos resultados da pesquisa desenvolvida, as condições de vida e de trabalho e as vivências de trabalhadores no âmbito de um trabalho considerado socialmente precário. Neste sentido, as narrativas dos trabalhadores contribuíram para evidenciar uma

provável distância entre as condições de trabalho e a experiência de uma vida digna, pois este trabalho terceirizado exige muito tempo, esforço físico e emocional, oferecendo baixa remuneração sob um sistema de mando entremeado por invisibilidade social, num contexto de um modo de desenvolvimento econômico marcado pela flexibilização das relações de produção, onde o trabalho terceirizado é um dos exemplos típicos da precarização crescente que vem atingindo o mundo do trabalho.

## Referências bibliográficas

- ALVES, G. *O novo (e precário) mundo do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2000.
- \_\_\_\_\_. Terceirização e acumulação flexível do capital: notas teórico-críticas sobre as mutações orgânicas da produção capitalista. *Estud. sociol.*, Araraquara, v.16, n.31, p.409-420, 2011.
- ANTUNES, R. ANTUNES, R. L. C. *O novo sindicalismo no Brasil*. São Paulo: Pontes, 1995.
- \_\_\_\_\_. *Adeus ao Trabalho?* Ensaio Sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho. São Paulo, Cortez Editora; Campinas, Editora da Unicamp, 1998.
- \_\_\_\_\_. *Os sentidos do trabalho*. Ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.
- \_\_\_\_\_. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2000, 2ª edição.
- \_\_\_\_\_. *O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2005.
- \_\_\_\_\_. *Dimensões da precarização estrutural do trabalho*. Incubadora tecnológica de cooperativas populares, São Paulo. Disponível em: <<http://www.itcp.usp.br/drupal/files/itcp.usp.br/ANTUNES%20LIVRO%20GRAÇA202007.pdf>>. Acesso em: 13 mai de 2016.
- BAUDRILLARD, J. *A sociedade do consumo*. Lisboa: Edições 70, 1995.
- BOURDIEU, P. Gostos de classe e estilos de vida. In: ORTIZ, Renato (org). Pierre Bourdieu: *Sociologia*. São Paulo: Ática, 1983.
- \_\_\_\_\_. *Contrafogos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.
- BRASIL. *Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943*. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm)>. Acesso em 28 dez. 2016.

\_\_\_\_\_. *Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974*. Dispõe sobre o Trabalho Temporário nas Empresas Urbanas, e dá outras Providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L6019.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6019.htm)>. Acesso em 10 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho. *Portaria n.º 3.214, de 08 de junho de 1978*. Aprova as Normas Regulamentadoras - NR - do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas a Segurança e Medicina do Trabalho. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/sileg/integras/333673.pdf>>. Acesso em 25 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. *Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990*. Dispõe sobre o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8036consol.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8036consol.htm)>. Acesso em 15 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. *Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991*. Dispõe sobre a organização da Seguridade Social, institui Plano de Custeio, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8212cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8212cons.htm)>. Acesso em 16 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. *Projeto de Lei nº 4.302-E de 1998*. Altera dispositivos da Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. Disponível em: <[http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=1537011&filename=Tramitacao-PL+4302/1998](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1537011&filename=Tramitacao-PL+4302/1998)>. Acesso em 18 jun. 2017.

\_\_\_\_\_. *Projeto de Lei da Câmara nº 30, de 2015*. Ementa: Dispõe sobre os contratos de terceirização e as relações de trabalho deles decorrentes. Explicação da ementa: regulamenta os contratos de terceirização e as relações de trabalho deles decorrentes. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/120928/pdf>>. Acesso em 18 jun. 2017.

\_\_\_\_\_. *Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 287/2016*. Ementa. Altera os arts. 37, 40, 109, 149, 167, 195, 201 e 203 da Constituição, para dispor sobre a seguridade social, estabelece regras de transição e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2119881>>. Acesso em 18 jun. 2017.

\_\_\_\_\_. *Projeto de Lei da Câmara nº 38, de 2017 - Reforma Trabalhista*. Ementa: altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Explicação da ementa: reforma trabalhista. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/129049>>. Acesso em 16 jun. 2017.

: BRAVERMAN, H. *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. Rio de Janeiro LTC, 1987.

CARELLI, R. L. *Terceirização e intermediação de mão-de-obra: ruptura do sistema trabalhista, precarização do trabalho e exclusão social*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

CARRETEIRO, T. C. Sofrimentos sociais em debate. *Psicologia USP*, v.14, n.3, 2003.

CASTEL, R. *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. São Paulo: Editora Vozes, 1999.

CLOT, Y. *La fonction psychologique du travail*. Paris: P.U.F., 1999.

CONCEIÇÃO, J. J.; DAU, D. M.; RODRIGUES, I. J. *Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho*. São Paulo: Annablume, 2009.

COSTA, F. B. *Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social*. São Paulo: Globo, 2004.

CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES (CUT). *Terceirização e desenvolvimento: uma conta que não fecha*. Dossiê acerca do impacto da terceirização sobre os trabalhadores e propostas para garantir a igualdade de direito. Secretaria Nacional de Relações de Trabalho e Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. São Paulo: Central Única dos Trabalhadores, 2014.

DAL ROSSO, S. *Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea*. São Paulo: Boitempo, 2008.

DEJOURS, C. *A Loucura do Trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1987.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: JAYET, C. *Psicodinâmica do trabalho*. São Paulo: Atlas, 2007.

DELGADO, M. G. *Curso de direito do trabalho*. 5ª ed. São Paulo: LTr, 2006.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). *A terceirização no setor empresarial privado: entre a crista da onda e o novo padrão*. São Paulo, 2004.

\_\_\_\_\_. *O Processo de terceirização e seus efeitos sobre os trabalhadores no Brasil*. Relatório Técnico. Dieese: São Paulo, 2007.

\_\_\_\_\_. *Terceirização e precarização das condições de trabalho*. Condições de trabalho e remuneração em atividades tipicamente terceirizadas e contratantes. Nota técnica número 17, 2 março 2017. Disponível em <<https://www.dieese.org.br/notatecnica/2017/notaTec172Terceirizacao.pdf>>. Acesso em 17 abr. 2017.

DRUCK, G. *Principais indicadores da precarização social do trabalho no Brasil*. XIV Congresso Brasileiro de Sociologia, Rio de Janeiro: SBS, 2009.

DRUCK, G.; FRANCO, T. (orgs.). *A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização*. São Paulo: Boitempo, 2007.

FERREIRA, A. *Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1987.

FILGUEIRAS, V. A. *Terceirização e trabalho análogo ao escravo: coincidência?* 2014. Disponível: em: <<http://indicadoresderegulacaodoemprego.blogspot.com.br/2014/06/terceirizacao-etralho-analogo-ao.html>>. Acesso em 10 jun.2016.

FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E. As novas relações de trabalho, o desgaste mental e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Rev. Bras. Saúde Ocup.*, São Paulo, v.35, n.122, p.229-248, 2010.

GAULEJAC, V. (1996). *Les sources de la Honte*. Paris: Desclée de Brouwer, 1996.

GHAÏ, D. Travail décent: concept et indicateurs. *Revue Internationale du Travail*, v.142, n.2, 2003. Disponível em: <<http://www.ilo.org/public/french/revue>>. Acesso em: 10 set. 2015.

GONÇALVES FILHO, J. M. Humilhação social: um problema político em psicologia. *Psicologia USP*, São Paulo, v.9, n.2, p.11-67, 1998.

\_\_\_\_\_. Prefácio: A invisibilidade pública. In: COSTA, F. B. *Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social*. São Paulo: Globo, 2004.

HARVEY, D. *Condição Pós Moderna*. São Paulo: Loyola, 1992.

HOBBSBAWM, E. *Era dos extremos: o breve século XX*. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

IAMAMOTO, M. V. e CARVALHO, R. de. *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil*. 8ª ed. São Paulo. Cortez, 1991.

IANNI, O. O “mundo do trabalho”. *São Paulo em Perspectiva*, v. 8, n. 1, p. 2-12, 1994.

\_\_\_\_\_. *Teorias da globalização*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais, 2015. Disponível

[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme\\_nova/](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoerendimento/pme_nova/). Acesso em 29 abr. 2017.

JORNAL DO BRASIL. *Ninguém faz limpeza melhor que a mulher*, diz relator da terceirização. Caderno País, de 23/03/2017. Disponível em <<http://www.jb.com.br/pais/noticias/2017/03/23/ninguem-faz-limpeza-melhor-que-a-mulher-diz-relator-da-terceirizacao/>>. Acesso em 25 mar. 2017.

JORNAL EL PAÍS. *Câmara aprova terceirização para todas as atividades*. Entenda o que muda Deputados ressuscitaram projeto de 1998, de FHC, já aprovado pelo Senado. Texto vai a sanção Edição de 23/03/2017. Disponível em <[http://brasil.elpais.com/brasil/2017/03/21/politica/1490127891\\_298981.html](http://brasil.elpais.com/brasil/2017/03/21/politica/1490127891_298981.html)>. Acesso em 15 mai. 2017.

JORNAL O GLOBO. *Mulheres do Capão Redondo e Grajaú relatam os desafios de viver em SP*. Edição de 08/03/2017. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/mulheres-do-capao-redondo-e-grajau-relatam-os-desafios-de-viver-em-sp.ghtml>>. Acesso em 12 abr. 2017.

LANGMAN, L. Neon cages:shopping for subjectivity. In: SHILDS, R. (org.) *Lifestyle shopping: the subject of consumption*. London/New York, Routledge, 1994.

LE BLANC, G. *L'invisibilité sociale*. Paris: P.U.F., 2009.

MARCELINO, P. R. P. *A logística da precarização*. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

MARTINS, J. S. *A sociedade vista do abismo*. Novos estudos sobre exclusão, pobreza e classes sociais. Petrópolis: Vozes, 2003.

MARX, K. Trabalho alienado e superação positiva da autoalienação humana. In: FERNANDES, F. (Org.). *Marx, Engels*. História. São Paulo: Ática, 1989.

MÉSZÁROS, I. Desemprego e precarização: um grande desafio para a esquerda. In: ANTUNES, R. (Org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006.

NARDI, H. *Ética, trabalho e subjetividade*. Rio Grande do Sul: UFRGS, 2006. Organização Internacional do Trabalho. Agenda Nacional do Trabalho Decente. Brasília, 2006. Disponível em: <<http://www.oitbrasil.org.br/inst/fund/index.php>>. Acesso em: 1º out. 2015.

NASCIMENTO, A. M. *Iniciação ao direito do trabalho*. São Paulo: LTR, 24ª ed. 1998.

NAVARRO, V. L.; PADILHA, V. Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. *Psicologia & Sociedade*, v.19, p.14-20, 2007.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). *Agenda Nacional do Trabalho Decente*. Brasília, 2006. Disponível em <<http://www.oitbrasil.org.br/inst/fund/index.php>>. Acesso em 1º abr. 2016.

PADILHA, V. *Shopping Center: a catedral das mercadorias*. São Paulo: Boitempo, 2006.

\_\_\_\_\_. O trabalho precarizado de faxineiros(as) terceirizados de shopping centers. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA ALAS (Associação Latino-Americana de Sociologia), 28., 06 a 11 de set. 2011, Recife: UFPE, 2011.

RESENDE, A. C. A. *Para a crítica da subjetividade reificada*. Goiânia: Editora UFG, 2009.

REY, F. G. *Pesquisa qualitativa e subjetividade*. Os processos de construção da informação. São Paulo: Thomson, 2005.

ROCHA, E. *Mais 3 questões sobre consumismo*. Folha de S. Paulo, 17 dez. 2000. Mais! p.3.

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

SELIGMANN-SILVA, E. O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. *Rev. Bras. Saúde Ocup.* v. 35, nº 122, p.187-191, 2010.

SINGER, P. *Uma utopia militante*. Repensando o socialismo. Petrópolis: Vozes, 1998.

SOTELO, A. *La reestructuración del mundo del trabajo*. México: Universidad Obrera de México; Escuela Nacional para Trabajadores; Editora Itaca, 2003.

STAMPA, I. *Nos trilhos da privatização: ferrovias e ferroviários do Rio de Janeiro em questão*. São Paulo: Annablume, 2011.

\_\_\_\_\_. Transformações no “mundo do trabalho” e suas consequências para os trabalhadores brasileiros e suas organizações. Em *Pauta*, n.30, v.10. Rio de Janeiro, 2012.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO (TST). *Súmula nº 331 do TST*. Contrato de prestação de serviços. Legalidade (nova redação do item IV e inseridos os itens V e VI à redação) - Res. 174/2011, DEJT divulgado em 27, 30 e 31.05.2011. Disponível em: <[http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas\\_com\\_indice/Sumulas\\_Ind\\_301\\_350.html#SUM-331](http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html#SUM-331)>. Acesso em 25 mai. 2017.

\_\_\_\_\_. *Auxiliar de limpeza que higienizava banheiros de supermercado receberá adicional de insalubridade*. Notícias do TST, de 26/03/2015. Disponível em <[http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset\\_publisher/89Dk/content/auxiliar-de-limpeza-que-higienizava-banheiros-de-supermercado-recebera-adicional-de-insalubridade](http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset_publisher/89Dk/content/auxiliar-de-limpeza-que-higienizava-banheiros-de-supermercado-recebera-adicional-de-insalubridade)>. Acesso em 15 abr. 2017.

VASAPOLLO, L. *O trabalho atípico e a precariedade*. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

\_\_\_\_\_. O trabalho atípico e a precariedade. In: ANTUNES, R. (Org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006.

VEBLEN, T. *A teoria da classe ociosa: um estudo econômico das instituições*. São Paulo: Nova Cultura, 1998. (Os Economistas).

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### **Roteiro de entrevista, observação e descrição das condições de trabalho dos terceirizados do serviço de limpeza do Shopping Triple A**

#### **Eixo e categorias: O trabalhador terceirizado do Shopping Center Triple A.**

Conhecer quem são esses trabalhadores (perfil) idade, sexo, estado civil. Compreender a composição familiar (pessoas que residem no mesmo domicílio). Registrar o município de moradia, bairro, qual o tempo de trajeto até o trabalho? O histórico de trabalhos desempenhados, além do nível de escolaridade. Quais são suas perspectivas, sonhos e objetivos.

#### **Eixo e categorias: As condições de trabalho dos terceirizados da limpeza no shopping Triple A.**

Anotar o tempo (em dias, meses ou anos) em que o sujeito trabalha como terceirizado no shopping Triple A. Qual o cargo? Quais os cargos existentes na empresa? Qual a função de cada uma? A carga horária semanal de trabalho e por quantos dias na semana, escala de folga. Quais são as regras? Remuneração, gratificação e férias. O valor obtido por mês com o trabalho terceirizado de limpeza no shopping. Qual setor da limpeza trabalha? Como é feita a divisão dos setores? Como é a rotina de trabalho? Refeitório, horário de almoço, vale alimentação, passagens, equipamentos de trabalho, local de serviço, setores, insalubridade.

#### **Eixo e categorias: Relação de trabalho dos terceirizados de limpeza do shopping Triple A.**

Descrever o que o trabalhador pensa sobre o controle dos seus supervisores. Se ele percebe diferença entre os trabalhadores contratados pelo shopping e os que são terceirizados. Questionar se presenciou situação de conflito entre os próprios trabalhadores, ou entre eles e outros sujeitos. Se sim, registrar como foram tais situações. Como é a relação com os clientes, lojistas, e funcionários do shopping. Indicar se ele já vivenciou problemas em algum momento específico. Descrever como lida com as questões de conflitos. Se ele sente vontade de comprar alguma coisa no shopping. O que ele acha dos clientes? Quando esta de folga gostaria de passear no shopping?

## Anexo 2 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro  
Departamento de Serviço Social  
Programa de Pós-Graduação em Serviço Social  
Pesquisa: TRABALHO TERCEIRIZADO DE LIMPEZA EM SHOPPING CENTER: Retrato da precarização na “catedral das mercadorias”  
Pesquisador: Débora D’elboux Bernardino  
Profª Orientadora: Inez Terezinha Stampa

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

1. Natureza da pesquisa: Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa que tem como finalidade analisar o trabalho terceirizado de limpeza em um shopping center da cidade de São Paulo.

2. Sobre a entrevista: serão realizadas entrevistas com roteiro de questões abertas e fechadas, organizados em três blocos temáticos. Caso você autorize, a entrevista será gravada para facilitar e tornar mais fidedigno o registro das informações prestadas.

3. Confidencialidade: todas as informações coletadas durante a entrevista são estritamente confidenciais. Somente a pesquisadora e a orientadora terão conhecimento do inteiro teor das entrevistas. No entanto, trechos das mesmas poderão ser utilizados na apresentação dos resultados da pesquisa, mas você não será identificado.

4. Benefícios: ao participar desta pesquisa você não terá benefícios diretos. Entretanto, esperamos que este estudo traga informações importantes sobre a precarização do trabalho terceirizado de limpeza em um shopping center da cidade de São Paulo.

5. Contatos: a qualquer momento você poderá desistir de participar, sem qualquer prejuízo para você. Caso queira informações ou esclarecimentos sobre este estudo, você poderá solicitá-los pelo e-mail [deboradelber@outlook.com](mailto:deboradelber@outlook.com) ou pelo telefone 011-959394249. Minha orientadora e eu estaremos à disposição para informações que não tenham ficado claras.

6. Riscos: todas as providências para que nem você, nem a empresa para trabalhar e nem o shopping center onde você desenvolve suas atividades laborais serão tomadas. No entanto, pode haver algum risco de identificação. Neste caso, você pode decidir por não participar.

Você receberá uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme recomendações da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (Conep).

Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto, leia por favor, todos os itens acima e preencha os que se seguem:

---

Após a leitura e explicação recebida, acredito ter sido suficientemente esclarecido(a) a respeito das informações que li ou que foram lidas para mim, a respeito do estudo TRABALHO TERCEIRIZADO DE LIMPEZA EM SHOPPING CENTER: Retrato da precarização na “catedral das mercadorias”.

Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo, os procedimentos a serem realizados, seus desconfortos e riscos. Concordo voluntariamente em participar deste estudo e poderei retirar o meu consentimento a qualquer momento, sem penalidades ou prejuízo.

SãoPaulo, de de .

---

Nome e assinatura do entrevistado

---

Débora D'elboux Bernardino - pesquisador

## Anexo 3 – Carta à Administração do Shopping Triple A



Rio de Janeiro, 20 de maio de 2016.

De: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro  
 Programa de Pós-Graduação em Serviço Social  
 Prof.ª Dra. Inez Terezinha Stampa  
 Rua Marquês de São Vicente, 225 - Vila dos Diretórios - Gávea  
 Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22451041  
 Tels.: 3527-1290 3527-1292

À ADMINISTRAÇÃO DO SHOPPING [REDACTED] SÃO PAULO

Apresento a estudante Débora D'Elboux Bernardino, matrícula 1512134, aluna regularmente matriculada do Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC-Rio, que está desenvolvendo o projeto de dissertação intitulado "Trabalho Terceirizado de Limpeza em Shopping Center", sob a minha orientação.

Para o bom andamento do seu trabalho de pesquisa a mestranda precisa realizar pesquisa de campo num shopping center onde este tipo de trabalho seja utilizado. Neste sentido, tendo em vista que a mestranda reside atualmente na cidade de São Paulo, no bairro Vila Olímpia, solicito à Administração do Shopping [REDACTED] recebê-la para que a mesma possa apresentar-se, bem como ao estudo que vem realizando, o qual será de grande valia para a área de Serviço Social, objetivando obter autorização para realizar pesquisa de campo no Shopping [REDACTED].

Contando com a colaboração de V. Sas. coloco-me à disposição para esclarecimentos que julgarem oportunos, através do e-mail [inestampa@puc-rio.br](mailto:inestampa@puc-rio.br) ou pelos tels.: (21) 3527-1290 e (21) 98869-2884.

Atenciosamente,

Prof.ª Dra. Inez Terezinha Stampa  
 Coordenadora do Programa de Pesquisa e Pós-Graduação  
 em Serviço Social PUC-Rio

Departamento de Serviço Social  
 Rua Marquês de São Vicente, 225 - Gávea - 22453-900  
 Vila dos Diretórios - casa 209 - Rio de Janeiro - RJ  
 Tel (21) 3527-1290 / 3527-1291 Fax (21) 3527-1292

**DSS** Departamento de  
 Serviço Social

## Anexo 4 – Carta ao SIEMACO-SP

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA  
DO RIO DE JANEIRO



Rio de Janeiro, 20 de maio de 2016.

De: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro  
Programa de Pós-Graduação em Serviço Social  
Prof.ª Dra. Inez Terezinha Stampa  
Rua Marquês de São Vicente, 225 - Vila dos Diretores - Gávea  
Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22451041  
Tels.: 3527-1290 3527-1292

Para: Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Prestação de Serviços de Asseio e  
Conservação e Limpeza Urbana de São Paulo - SIEMACO-SP  
Rua Caraguatatuba, 122 - Centro, Guarulhos - SP - CEP 07012-090

Prezado/as Senhores/as,

Apresento a estudante Débora D'Elboux Bernardino, matrícula 1512134, aluna regularmente matriculada no Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC-Rio, que está desenvolvendo o projeto de dissertação intitulado "Trabalho Terciarizado de Limpeza em Shopping Center: vozes dos precários e invisíveis", sob a minha orientação.

Para o bom andamento do seu trabalho de pesquisa a mestrandia pretende realizar pesquisa de campo no Shopping Center [REDACTED]. Neste sentido, solicito à administração do SIEMACO-SP recebê-la para que a mesma possa apresentar-se, bem como ao estudo que vem realizando, o qual será de grande valia para a área de estudos sobre o trabalho. Consideramos que o contato e informações do SIEMACO-SP são fundamentais para o desenvolvimento de sua pesquisa, tendo em vista a importância da atuação do sindicato neste campo.

Contando com a colaboração de V. Sas. coloco-me à disposição para esclarecimentos que julgarem oportunos, através do e-mail [inestampa@puc-rio.br](mailto:inestampa@puc-rio.br) ou pelos tels.: (21) 3527-1290 e (21) 98869-2884.

Atenciosamente,

Prof.ª Dra. Inez Terezinha Stampa  
Coordenadora do Programa de Pesquisa e Pós-Graduação  
em Serviço Social PUC-Rio



Departamento de Serviço Social  
Rua Marquês de São Vicente, 225 - Gávea - 22453-900  
Vila dos Diretores - casa 209 - Rio de Janeiro - RJ  
Tel (21) 3527-1290 / 3527-1291 Fax (21) 3527-1292

**DSS** Departamento de  
Serviço Social