

A REALIDADE DO TRABALHO SUBALTERNO DE LIMPEZA EM SHOPPING CENTER¹

Valquiria PADILHA²

■ **RESUMO:** Este artigo trata da realidade do trabalho e das condições de vida dos trabalhadores subalternos que se ocupam da limpeza de um *shopping center*, no interior paulista. Consideram-se duas dimensões nesta análise: uma objetiva (condições de vida, condições de trabalho, organização do trabalho e relações de trabalho) e outra subjetiva (vivência do trabalho subalterno e da humilhação). Estes fatores são analisados a partir das vozes de duas trabalhadoras com quem se utilizou a técnica de conversação demorada, no âmbito de uma pesquisa qualitativa. Suas narrativas evidenciam uma distância entre as condições de trabalho e a experiência de uma vida digna, pois este trabalho terceirizado exige muito tempo, dedicação, esforço físico e emocional, oferecendo baixa remuneração sob um sistema de mando entremeado por humilhação social.

■ **PALAVRAS-CHAVE:** Realidade do trabalho. Trabalho subalterno. Precarização. Terceirização. Shopping center. Humilhação social. Trabalhador de limpeza.

Introdução

Neste artigo, analiso a realidade do trabalho e as condições de vida dos trabalhadores subalternos que se ocupam da limpeza de um *shopping center* (SC), no interior paulista, no Brasil. Entendo a realidade do trabalho – a partir de Dejours e Abdoucheli (2007) e de indicadores de “trabalho decente” (GHAI, 2003) – como

¹ O artigo contempla parte dos resultados de uma pesquisa financiada pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

² FEARP – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto. Departamento de Administração. Ribeirão Preto – SP – Brasil. 14040-905 – valpadilha@usp.br

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 refere-se a 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.

Considero trabalho subalterno àquele 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 e se reveste de características de precariedade. Desse modo, o subalterno pode ser definido como um ator 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, entendo a limpeza como trabalho subalterno por se tratar de 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).

Nesse sentido, o artigo trata de duas dimensões do trabalho de limpeza do SC: uma objetiva (condições de vida, condições de trabalho, organização do trabalho e relações de trabalho) e outra subjetiva (vivência do trabalho subalterno, da invisibilidade e da humilhação). Todos estes fatores são aqui analisados a partir das vozes dos trabalhadores.

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, compartilho da tese de sua centralidade (ANTUNES, 1999, 1995) e reconheço sua importância como atividade que exerce uma função psicológica específica na vida pessoal (CLOT, 1999). No entanto, o trabalho apresenta-se como paradoxal, pois ao mesmo tempo 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; SELIGMAN-SILVA, 2010).

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

De outro lado, os estudos da psicologia social do trabalho e da psicodinâmica do trabalho, cada um à sua maneira, revelam os elos entre a realidade do trabalho e os processos psíquicos no trabalhador. A pergunta maior da psicodinâmica do trabalho é: quando o sujeito se defronta com a realidade do trabalho, quais são os processos psíquicos que ele mobiliza? (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2007). Nessa linha de investigação, pesquisam-se as possíveis 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.

Para pensar em alguns aspectos que estão presentes na dimensão subjetiva do trabalho subalterno da faxina em SC, inspiro-me no conceito de humilhação social desenvolvido por Gonçalves Filho (1998, 2004). Segundo este autor, por humilhação social podemos entender “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.

Recorro também às reflexões psicanalíticas de Carretero (2003) para pensar as relações entre trabalho subalterno e humilhação. 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” (CARRETEIRO, 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 (CARRETEIRO, 2003, p.60).

A autora denomina “lógica da invisibilidade do sofrimento” este processo de “silenciamento dos afetos” pelo qual passam os sujeitos que integram as “categorias mais subalternizadas”, “indivíduos que compõem o imaginário da inutilidade” (CARRETEIRO, 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 são 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 nesse país, porque é um espaço de distinção e segregação social (PADILHA, 2006a, 2006b). 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 relatada pelos consumidores do SC (PADILHA, 2006a) se estende a estes trabalhadores de limpeza? Quero iniciar uma análise crítica, movimentando referenciais teóricos da sociologia do trabalho e da psicologia social do trabalho, olhando para as contradições do SC 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).

Procurando sentidos para as vozes da invisibilidade

Parto da compreensão da 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. O trabalho subalterno, neste artigo, é uma atividade que ganha ainda mais centralidade a partir dessas relações.

Segundo Rey (2005), o acesso que o pesquisador tem à realidade é inequivocadamente parcial e limitado. Mas é a partir desse acesso que tal autor pode 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. Concordo com Rey (2005) sobre as afirmações de que na pesquisa qualitativa não há verificação definitiva, que o conhecimento não é visto como algo revestido de neutralidade e que o mundo tampouco pode ser conhecido de forma completa pela razão humana.

A análise da realidade do trabalho e das condições de vida dos trabalhadores pesquisados foi feita a partir da técnica da conversação demorada (REY, 2005) com duas mulheres que trabalham limpando um *shopping center*. Trabalhadoras subalternas, invisíveis e inaudíveis, pessoas que vivem vidas precárias foram ouvidas. Além de conversas em suas residências e observações sistemáticas no seu local de trabalho, buscou-se interpretar a “Convenção Coletiva de Trabalho 2009/2010” que normatiza a atividade laboral dessa categoria de trabalhadores.

Foi escolhido um SC numa cidade do interior do estado de São Paulo para a realização das observações. Por meio de um contato pessoal, consegui marcar um encontro com uma mulher (a quem vou chamar de Maria) que trabalha nesse SC como faxineira terceirizada. A conversa estava marcada para ocorrer na residência dela. Cheguei no dia e hora marcada, era o dia de folga de Maria, mas a casa estava trancada e não havia ninguém. Esperei um pouco e logo comecei a caminhar pela rua desse bairro de periferia onde eu nunca tinha estado. Parei num bar e perguntei para uma senhora se ela conhecia Maria. Ela respondeu-me que sim e que Maria estava trabalhando. Então comentei: “*mas hoje ela está de folga!*” E a senhora disse-me: “*Ichi... o pessoal lá chama e elas têm que ir trabalhar. Não tem jeito de não ir*”. Nesse momento, meu telefone celular tocou e era Maria; combinamos de marcar outro dia. Mas, como eu não queria perder a viagem, comecei a perguntar na rua se alguém por ali trabalhava como faxineira em *shopping center*. Indicaram-

me uma moça que residia na mesma rua (a quem vou chamar de Diana).

Diana atendeu-me na porta e eu lhe expliquei que gostaria de conversar sobre seu trabalho no SC. Ela pareceu desconfiada, a tal ponto de perguntar se eu poderia voltar a sua casa no dia seguinte. Eu concordei. Continuei caminhando um pouco por ali, para conhecer as casas, a rua, o bairro. Pouco tempo depois, Diana saiu na calçada com a filhinha no colo e me indagou se eu gostaria de conversar com ela naquele momento, e eu aceitei. Entrei em sua residência e sentei-me num sofá que estava numa salinha sem janela, bastante escura e abafada. Perguntei se poderia gravar nossa conversa e ela respondeu: "*não tenho nada para esconder*". Antes de ir embora comentei com Diana que iria conversar com sua vizinha, a Maria, mas que ela estava querendo que eu fosse ao *shopping* para falarmos. Diante disso, Diana disse-me "*Vichi! Aí não dá não! Se você conversasse comigo no shopping eu ia mentir!*".

Na semana seguinte, consegui agendar com Maria nossa conversa. Quando cheguei a sua casa, ela não se encontrava. Seu marido que estava assistindo a um jogo de futebol pela televisão foi quem me recebeu. Depois de me convidar para entrar, explicou que era dia de folga da Maria, mas ela estava fazendo faxina na casa de uma gerente de loja do SC. Eu sentei num sofá muito velho e sujo que estava molhado pela água da chuva. Tinha restos de comida espalhados pelo sofá e pelos móveis velhos da casa apertada. Era um lugar muito sujo e mal cheiroso, com roupas amontoadas sobre as camas. Via-se da sala um cômodo com três camas e espumas no lugar dos colchões. Sem roupa de cama. A casa não tinha banheiro do lado de dentro, era bastante antiga, com paredes rachadas e mal pintadas. Esperei uns trinta minutos conversando com o marido de Maria, que estava bastante amargurado com a vida devido a sua saúde precária (tinha sido vítima de um derrame); e por ter tanto o filho quanto o enteado presos por envolvimento com o tráfico de drogas. Ele comentou que na rua "*tem os pontos de tráfico que atraem os jovens para o mau caminho*".

Condições de vida e de trabalho das limpadoras

Diana e Maria disseram que são limpadoras, essa é a sua profissão. Não gostam de ser chamadas de faxineiras. Elas

contaram que na carteira de trabalho estão registradas como “limpadoras”. Na “Convenção Coletiva de Trabalho 2009/2010”, do Sindicato de Empregados em Empresas de Asseio e Conservação de Limpeza Ambiental, Limpeza Urbana, Áreas Verdes e Similares (SIEMACO), a função que parece corresponder a de limpador em SC é “agente de asseio e conservação”.

Diana tem 25 anos, estudou até a sétima série do ensino fundamental, é casada e se considera da raça negra. Tem três filhos, mas apenas a caçula mora com o casal. Os outros dois filhos moram com os pais dela em outra casa. Explicou que isso foi consequência do fato dela precisar trabalhar a noite no SC e não ter com quem deixar os filhos.

O sonho da vida de Diana, no momento de nossa conversa, era ganhar a audiência contra a firma. Ela não estava mais trabalhando no SC e estava processando “a firma” para ter seus direitos pagos. Esse fato marcou nossa conversa o tempo todo, pois ela estava magoada com “a firma” e, ao mesmo tempo, sem poder trabalhar enquanto o processo não terminasse. Às vezes ela se referia ao SC como sendo “a firma”, mas outras vezes era a empresa terceirizada.

Maria tem 46 anos, estudou até a primeira série do ensino fundamental, é casada e vive com o marido e um enteado. Diz ser branca. Mora em casa própria, com três cômodos, mas explica que o terreno onde se localiza foi invadido e este processo resultou no surgimento de uma favela. Segundo Maria, o terreno é da prefeitura, mas faz uns dezessete anos que as famílias foram chegando e construindo suas casas. Ela conta ainda que a prefeitura está tentando despejar todas as famílias dali e que a qualquer momento eles poderão perder tudo. O sonho de sua vida é ter uma casa maior e melhor.

— *Então, dona Maria, quais são os seus principais objetivos na vida?*

— *Uma casa melhor. Aqui a gente não pode nem arrumar nem pôr piso, não pode gastar.*

— *E de quem a senhora acha que depende pra realizar esse objetivo?*

— *De mim. Tenho que trabalhar pra conseguir o objetivo, né? Tem que correr atrás.*

— *A senhora acha que conseguiria se trabalhasse mais? Mas a senhora trabalha quase todo dia, 12 horas por dia...*

— *É, trabalho mesmo.*

— *O que é que falta então nesse trabalho pra senhora conseguir uma casa melhor?*

- *Ganhar melhor.*
- *Então o problema é o salário?*
- *É o salário. O salário lá é péssimo.*

De acordo com a Convenção Coletiva do SIEMACO, o piso salarial da categoria de um “agente de asseio e conservação” em condomínios e edifícios residenciais e comerciais é, em 2010, R\$ 471,24. Diana trabalhava das 6h00 às 14h20 e recebia um salário de R\$ 472,00 acrescidos do auxílio-alimentação no valor de R\$ 90,00. No total, ela recebia R\$ 561,00. Quando ela “passava do horário”, recebia um pouco mais. Ela contou que às vezes não vinha o valor certo no pagamento e ela reclamava. O supervisor dizia que iria conversar com a firma em São Paulo, mas nunca mais falava no assunto. Maria trabalha 12 horas por dia, das 11h00 às 22h20. Ela disse que recebe um salário aproximado de R\$ 800,00 (incluindo o vale transporte, a cesta básica e as horas extras), mas na carteira de trabalho está registrado como R\$ 495,00.

Diana e Maria relataram que deveriam trabalhar 5 dias e folgar um, mas que isso nem sempre acontece. Segundo a Convenção Coletiva de Trabalho, Maria teria direito a fazer o sistema 12/36, ou seja, trabalhar 12 horas seguidas e folgar 36. Mas isso não ocorre e ela desconhece esse direito. Ela trabalha 5 dias diretos, fazendo 12 horas por dia, com algumas folgas. Nem sempre ela tira um dia de folga na semana. Maria e Diana contam que a empresa, muitas vezes, chama a funcionária para trabalhar na folga para cobrir a falta de um colega.

Maria limpa apenas banheiros femininos. Ela descreve sua rotina de trabalho nos banheiros:

- *O que a senhora acha do seu salário?*
- *É razoável. Porque é um serviço leve, mas é sujeira demais no banheiro.*
- *Ah, a senhora trabalha no banheiro? Das 11 da manhã às 10 da noite só no banheiro?*
- *É, só no banheiro.*
- *E como é a sua rotina de trabalho?*
- *Lá é assim, tem 3 banheiros fixos para cada uma por mês. Aí vai mudando. Então, a gente vive dentro dos banheiros. E tem dia que a gente vê coisas que não dá vontade nem de almoçar. Inclusive, acho que quem trabalha no banheiro deveria ganhar mais por causa do que a gente encontra ali dentro.*
- *A senhora acha que é mais sujeira do que no resto do shopping?*

— Com certeza. Olha, tem moça menstruada que suja o vaso, tem gente que vomita, tem de tudo.

— Isso nos banheiros femininos?

— É, a gente trabalha só nos femininos. Nos masculinos só trabalham homens.

— E eles comentam se é a mesma coisa nos banheiros masculinos?

— Algumas coisas acontecem, mas é mais difícil. O banheiro feminino é muito pior.

— Quanto a senhora acha que deveria ganhar por ter que trabalhar nos banheiros?

— Hoje mesmo eu tava comentando sobre isso. Acho que a gente deveria ganhar pelo menos mil reais e ainda seria pouco. O trabalho é maior, o horário é mais, a porqueira é demais. Tem que limpar de tudo ali, tem que deixar tudo limpinho.

É interessante observar que durante toda a conversa com Maria sua opinião sobre seu salário oscilou. Em alguns momentos disse que estava bom, em outros afirmou que deveria ganhar mais pelo tipo de trabalho que realiza. Percebi que a tendência é responder primeiro que acha o salário bom, como se essa fosse a “resposta certa” a dar à pesquisadora. Mas, durante a conversa, conforme eu fui instigando algumas reflexões, a avaliação dela mudava em relação ao salário. Comparando com outros serviços e com outras jornadas no próprio SC, ela acha que ganha bem. Mas quando aparecem as descrições do que ela vivencia nos banheiros ou quando conversamos sobre seu sonho de ter uma casa melhor, ela reconhece de que tem um salário insuficiente.

Diana relata que algumas vezes trabalhava com fome, porque não dava tempo de parar para comer. Ela descreveu sua jornada das 6 horas da manhã até as 14h20, muitas vezes sem parar para nenhuma refeição. Maria também contou que, numa jornada de 12 horas de trabalho, muitas vezes não dá tempo de parar para almoçar. O fato de ela lidar com as sujeiras dos banheiros pareceu ser determinante para tirar seu apetite. Quando ela almoça, normalmente sua refeição ocorre às 16 horas.

No primeiro contato que estabeleci com Maria tentando agendar uma conversa em sua casa, ela insistiu para que conversássemos no próprio SC, no horário do almoço. Contou-me que é obrigada a tirar o uniforme no horário de pausa e para andar no SC fora do horário de serviço. Sobre isso comentou: “Quando eu tiro o uniforme eu sou uma pessoa normal igual a qualquer

um". Tal apontamento serve para ilustrar a afirmação de Costa (2004, p.123, grifo do autor), segundo a qual: "para quem o uso do uniforme é obrigatório existe um *lugar* social específico". Penso que seja oportuno indagar se Maria me alertaria sobre isso se sua profissão exigisse o uso de jaleco branco ou de farda, por exemplo? De qualquer modo, a identidade de Maria com uniforme de trabalho subalterno é uma, sem a marca da subalternidade ela adquire o *status* de ser igual aos outros. Afinal, como observa Costa (2004, p.123), quando "[...] aparece o uniforme. Desaparecem os homens". O antagonismo entre ser ou não ser, igual aos outros, a partir do uso do uniforme depende da marca da condição de classe por trás desse uniforme.

As relações de trabalho

Maria e Diana reclamaram das relações com as encarregadas e o supervisor. No momento de nosso encontro, Diana não estava mais trabalhando no SC, tinha saído há pouco tempo. Eu perguntei por que ela saiu e obtive a seguinte resposta: "*Eu saí por causa de cachorrada da encarregada e do supervisor*". Durante a conversa, ela contou-me: "*Eu trabalhava lá tem 3 anos e 3 meses e tem uma mulher que cuidava da minha filha. Ela estava com uns problemas de saúde, teve pneumonia e quase morreu e eu fui na firma e pedi pra eles me mandarem embora. E eles falaram que não iam me mandar embora, que se eu quisesse, eu que pedisse as contas. Aí fui lá pra fazer acordo e ele falou que não, que eu tinha que pedir as contas. Aí eu procurei o meu direito, entrei contra a firma*".

Diana não soube explicar exatamente o que seria esse direito que ela estava reivindicando na justiça contra a firma terceirizada. E relatou, com bastante mágoa, o fato de a encarregada, uma alagoana como ela, não ter demonstrado nenhuma solidariedade com seu problema. Ela disse ainda:

— *Eu acho que eles exigem demais porque o trabalho ali eles querem é judiar.*

— *Eles quem?*

— *A encarregada e o supervisor.*

Em outro momento da conversa, Diana revela que se sente humilhada pelos superiores:

— *O que você poderia falar que tem de bom nesse teu trabalho?*

- *Lá não é uma firma ruim de trabalhar. Lá é uma firma boa.*
- *Lá onde?*
- *Lá no shopping.*
- *O ruim lá é que tem as pessoas que gostam de humilhar..*
- *Quais pessoas?*
- *A encarregada e o supervisor.*
- *O que você acha que passa na cabeça deles? Por que você acha que eles querem humilhar?*
- *Ah, acho que eles pensam que são mais do que a gente, né? Daí acha que pode humilhar. Eles acham que são mais que as limpadoras, então eles acham que podem humilhar.*
- *E o consumidor, as pessoas que vão ao shopping, como eles agem em relação ao trabalho de vocês?*
- *Algumas pessoas passam pela gente e faz de conta que nem tava vendo.*
- *Você pode me dar um exemplo?*
- *Ah, quando a gente vai limpar o chão, por exemplo. A gente coloca a plaquinha amarela. E tinha umas pessoas que passavam por cima da placa.*
- *Se eu pedisse pra você fazer um comentário sobre os consumidores do shopping, o que você diria? Acha que a maioria é do jeito que você falou ou não?*
- *É alguns, a maioria não. Algumas pessoas aí.*
- *Isso é uma coisa que marca você, num dia de trabalho?*
- *Todos são iguais a todos, não tem ninguém melhor do que ninguém.*
- *E tem gente que acha que é melhor?*
- *Acha que é melhor, mas não é, porque todos nós somos iguais a todos, ninguém é melhor que ninguém.*

Maria, por sua vez, não reclama diretamente dos consumidores nem dos superiores:

- *O que a senhora acha das pessoas que frequentam o shopping?*
- *Não teria nada o que falar.*
- *Não tem muito contato também, né?*
- *Não tem.*
- *Não conversa com ninguém que vai ao banheiro?*
- *Não, com algumas pessoas sim. Tipo uma mulher que elogiou e agradeceu por manter o banheiro sempre limpinho e tal.*

De acordo com Maria, quando se trabalha nos banheiros, os encarregados “ficam menos no pé”. Interessante observar que a

lembrança de que se fica livre das pressões dos encarregados no banheiro apareceu no momento em que eu perguntei o que tinha de bom no seu trabalho, de forma geral. Ou seja, apesar de ter de lidar com sujeiras nos banheiros, tem a vantagem de ser menos controlada pela encarregada.

- *O que a senhora acha que tem de melhor no seu trabalho?*
- *Os encarregados não ficam no pé.*
- *Não ficam?*
- *Não, no banheiro não.*
- *E fora do banheiro, eles já ficam mais no pé?*
- *Nossa, muito mais! Eu trabalhava na praça de alimentação. Os supervisores e as encarregadas ficam tudo na praça vigiando, porque ali é onde circula mais pessoas, onde gera mais problema. Às vezes, quando a correria é muita, eles até ajudam. Mas eu ficava sufocada, aí pedi pra sair de lá.*
- *E no banheiro eles não pegam tanto no pé. Por que a senhora acha que não?*
- *Porque as pessoas que trabalham no banheiro são pessoas responsáveis. Se um supervisor vai ao banheiro e vê um papel no chão, ele já chama a encarregada. Então a gente procura ao máximo evitar isso. No fim de semana é mais difícil, muito mais corrido.*

Comentávamos a respeito dos dias em que Maria não conseguia ter tempo de parar para comer, quando ela contou-me sobre o papel exercido pela encarregada:

- *A senhora fica das 10 e meia até as 4 da tarde sem comer nada?*
- *Sem comer nada.*
- *Não dá fome não?*
- *Dá.*
- *Não pode parar pra comer?*
- *Não pode. De jeito nenhum.*
- *Não leva uma bolacha, nada?*
- *Às vezes a gente leva.*
- *Aí tem que comer escondido?*
- *É, porque esse horário que a gente faz é muito comprido, né, 12 horas e a gente sai de casa 9 e meia, aí até que eu chego lá e começo a trabalhar eu já estou com fome. Aí até as 4 pra almoçar, Deus me livre. Aí a gente leva fruta, bolacha.*
- *Não pode fazer um intervalinho?*
- *Não pode. A encarregada fica no pé.*

Quando perguntada sobre quem reconhecia como patrão, Diana respondeu primeiro que não sabia dizer, depois que era o seu supervisor direto, da firma terceirizada. Num outro momento da conversa, ela diz que trabalhava tanto para a firma terceirizada quanto para o *shopping center*. Isso evidencia que há uma confusão em relação à hierarquia neste tipo de contrato terceirizado. Mas, o mando é reconhecido por Diana como vindo de ambas as empresas: terceirizada, com sede em São Paulo (capital) e o SC (no interior de São Paulo).

— *Se alguém te pergunta pra quem você trabalha, o que você responde?*

— *Eu falo pros dois.*

— *Você acha que os dois?*

— *É, os dois, porque tanto o shopping mandava quanto a firma de São Paulo mandava.*

Para Maria, o patrão é o supervisor da firma terceirizada, pois “*Ele é quem comanda, quem dá as ordens, é ele quem passa tudo para as encarregadas*”, afirma ela.

Trabalho terceirizado versus “trabalho decente”

O fato de as limpadoras trabalharem no *shopping center*, mas serem contratadas 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, temos que, 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). As condições de trabalho descritas pelas limpadoras 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. O fato de visitar suas casas e conhecer o entorno foi fundamental para constatar a distância que existe

entre o seu cotidiano e o que poderíamos considerar como uma vida digna.

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.

Diana contou que já faltaram luvas para ela trabalhar na limpeza e reconhece que pode ser arriscado exercer tal atividade sem esse equipamento:

— *E todo o equipamento que você precisava pra fazer o serviço a firma te dava?*

— *Dava.*

— *Faltava alguma coisa?*

— *Assim, às vezes faltava luva, a gente falava pra eles que acabou e eles diziam que ia chegar tal dia e às vezes eles não davam.*

— *Você chegou a trabalhar sem a luva?*

— *Cheguei a trabalhar sem a luva.*

— *E tem algum risco trabalhar sem luva?*

— *O risco é pegar doença porque ali é vômito... tudo que você imaginar ali tem. E a gente que tinha que limpar.*

— *Onde tem vômito?*

— *Às vezes as pessoas vomitam no chão e a gente tem que limpar.*

— *Você chegou a limpar sem luva?*

— *Sem luva. Às vezes eu limpava até o banheiro sem luva.*

Diana também relatou que já precisou trabalhar mesmo estando doente. Disse que “*tem que ir trabalhar mesmo se tiver doente. Já fui várias vezes.*”

Tanto Diana quanto Maria percebem que poderiam estar vivenciando melhores condições e relações de trabalho se fossem contratadas diretamente pelo *shopping center* e não pela firma terceirizada. O diálogo abaixo com Diana é expressivo disso:

— *Se a tua filha falasse pra você que ela queria trabalhar no shopping, no seu serviço, o que vocêalaria para ela?*

— *Eualaria que não.*

— *Diria que não? Por quê?*

— *É um trabalho bom, mas é humilhante.*

— *Que outro tipo de trabalho você queria fazer, se você pudesse escolher?*

— *Se eu pudesse escolher? Ah, eu trabalharia em qualquer lugar, menos na área de shopping.*

— *Mas você acha que o problema é o shopping ou é porque é terceirizado?*

— *Ah, eu acho que é porque é terceirizado. Se eu trabalhasse para o shopping mesmo, era bem melhor.*

— *Por que você acha que seria bem melhor?*

— *Porque os que trabalham pro shopping falam muito bem do shopping. E os terceirizados não, é outra coisa. Eu escolheria trabalhar no shopping.*

— *Por quê? O que você acha que tem de melhor?*

— *As pessoas, que te tratam com respeito.*

— *E o salário é maior pra quem trabalha direto no shopping? Você sabe quanto é?*

— *É maior, mas não sei quanto não. Mas é maior. As meninas que trabalhavam pro shopping falavam que não trocavam o trabalho lá pela firma de jeito nenhum.*

As respostas de Maria sugerem que o trabalho no shopping é penoso:

— *Quando a senhora tem folga vai passear no shopping?*

— *Ah, eu não gosto.*

— *Por quê?*

— *Ah, a gente vive ali direto. É bom pra quem vai passear, comprar, aí é ótimo. Tem gente que me fala “nossa, Maria, é tão bom trabalhar no shopping”, daí eu respondo “vai trabalhar lá então pra você ver”.*

Num outro momento da conversa, quando falávamos sobre as diferenças entre esse *shopping* e os outros que têm na cidade, Maria comentou:

- *A senhora nunca foi ao shopping Y [outro SC da cidade]?*
 — *Eu já fui, mas nunca entrei nos banheiros.*
 — *Nunca teve curiosidade?*
 — *Não. Mas já ouvi gente falando que lá é coisa chique mesmo. E tem gente que fala mal dos banheiros do shopping X [o SC em que ela trabalha], que fala “nossa, que banheiro feio”.*
 — *E o que a senhora acha?*
 — *Ah, não tenho muita escolha. Bonito ou feio tem que trabalhar do mesmo jeito!*

Maria parece ter mais clareza de como funcionam as relações entre o SC e a firma terceirizada contratada:

- *Qual a vantagem que a senhora vê em ser funcionária dessa empresa terceirizada?*
 — *A única vantagem que eu acho é porque tem carteira assinada, vou ter meu décimo terceiro, é mais isso mesmo.*
 — *E as desvantagens?*
 — *Ah, desvantagem vou te falar, viu... o salário é uma mixaria.*
 — *A senhora acha que se fosse contratada direto pelo shopping seria melhor?*
 — *Nossa, e como!*
 — *Por quê?*
 — *Porque por isso que ganha menos, né? Porque tem a empresa terceirizada. Se fosse direto do shopping, ganharia muito mais.*
 — *Como que a senhora imagina isso? A senhora conhece alguém...?*
 — *Porque a empresa R, por exemplo, tinha seus funcionários e agora contratou a V [terceirizada para a qual ela trabalha]. Meu filho trabalhava lá e ganhava muito bem, mas isso antes deles contratarem a V. Depois que a V pegou o serviço lá, diminui o salário.*
 — *E no shopping a senhora acha que seria assim também?*
 — *Com certeza.*
 — *Por que a senhora acha que o shopping terceiriza então?*
 — *Pra pagar menos.*
 — *A senhora acha que o shopping paga menos pra empresa, pra V?*
 — *Eu acho que não, acho que paga muito bem.*
 — *O que acontece então?*
 — *Pra uma firma ser contratada pelo shopping, então o shopping deve pagar muito bem pra firma, não é? Porque se ele paga bem pra firma, a firma vai ter que pagar menos pra nós, tem que tirar a parte deles.*

— *E pro shopping é vantagem?*

— *Eu acho que sim. Porque eu acho que é uma responsabilidade a menos. Se tem problema, fica por conta da firma. Se tem que mandar o funcionário embora, se o funcionário é brigão, é ruim, o shopping não se responsabiliza por nada [...].*

Compreender criticamente – e pela voz do terceirizado – quais são os efeitos para os trabalhadores do processo de terceirização parece ser fundamental para conhecer a organização do trabalho e as condições de trabalho de faxina num *shopping center*. 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; SELIGMAN-SILVA, 2010, p.233).

Considerações finais

As vozes de Diana e de Maria me levam a tecer algumas reflexões sobre o trabalho subalterno de limpeza num *shopping center*.

O fato de Diana não estar mais trabalhando no *shopping*, no momento de nossa conversa, talvez tenha colaborado para que ela falasse com mais liberdade sobre suas queixas. O que pareceu central em sua fala foi o desgosto de sofrer humilhação, não dos consumidores, mas dos chefes: a encarregada e o supervisor. A condição de subalternizada traz ainda mais sofrimento pelo fato de sua encarregada ser sua conterrânea. Se ela vem de Alagoas, assim como Diana, não deveria humilhá-la, na sua percepção. Ela frisa, em vários momentos, que “ninguém é melhor que ninguém” e não fala disso com a indignação de quem fala de pessoas mais ricas que transitam pelo *shopping* e se sentem superiores às limpadoras. Ela se refere à gente igual a ela, que é trabalhadora e que, além de tudo, é também imigrante. Além de imigrante como ela, a encarregada mora no mesmo bairro e, conseqüentemente, está sujeita às mesmas condições sócio-materiais que Diana.

Não estamos lidando com uma desigualdade nascida apenas na diferença de classes.

A encarregada e o supervisor aparecem, aos olhos de Diana, como a materialização da divisão do trabalho clássica que coloca quem manda de um lado e quem obedece do outro. Mas o mando vem para “judiar” e oprimir. Ela não quer ver sua filha seguindo o mesmo caminho de servidão. Ela queria que sua filha fosse advogada, para ajudar as pessoas a defenderem seus direitos: “*isso sim é trabalho importante*”, ela afirma. Maria diz que a encarregada “*pega no pé*”, já Diana expõe que a encarregada e o supervisor “*gostam de humilhar*”. Essas afirmações me remetem a uma passagem de Sirotta (2008), quando ele explica que a humilhação é uma manifestação perversa aliada à intenção de desqualificar o outro. Contudo, vale a ressalva que “nem toda conduta perversa emana de um sujeito perverso. Não é perverso quem quer. [...] Talvez esteja impregnado por uma cultura hierárquica que aprendeu a utilizar” (SIROTA, 2008, p.559).

É possível ainda pensar que o supervisor dos limpadores terceirizados num *shopping center* desempenha o papel do gerente, que é quem controla o processo de trabalho numa empresa moderna taylorista. Neste sentido, 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 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 da fala de Diana, teria alguma relação com o fato de os chefes terem de encontrar “proteções sociais” para lidar com as tarefas maculadas do “trabalho sujo”, como sugerem Ashfort et al. (2007)? Estariam esses encarregados criando um tipo de blindagem para normalizar a difícil tarefa de gerenciar o “trabalho sujo” (ASHFORT et al., 2007)? Analisar mais de perto essa relação de “perversão psicossocial” (SIROTA, 2008) entre supervisores, encarregados e limpadores terceirizados de *shopping centers*,

escutando também os encarregados e os supervisores, mostrou-se, a partir da conversa com Diana e com Maria, uma necessidade para o desdobramento desta pesquisa, num futuro próximo.

Por outro lado, a voz e as condições de vida de Maria, mostram-me que ela hesita em reconhecer as relações que permeiam o sacrifício que faz diariamente e as suas condições de existência. Isso ficou claro quando ela disse que para ter uma casa melhor precisava trabalhar mais, mesmo já trabalhando 12 horas por dia durante 6 dias da semana, como se ela tivesse naturalizado a “ideologia da necessidade do trabalho” (CROCHÍK, 2003). Durante nossa conversa oscilou bastante a opinião sobre seu salário e sobre as condições de trabalho, revelando-se ora resignada, ora insatisfeita.

A narrativa de Maria mostrou-se plena de contradições, mas, mesmo quando ela emitiu um parecer negativo sobre seu trabalho – como ter de trabalhar com fome porque às vezes não dá tempo de parar para comer – seu tom de voz e sua feição não se alteraram. Embora diga que gosta do trabalho e está satisfeita, Maria encontra-se a procura de outro emprego, onde possa ser efetivada sem contrato terceirizado e não precise trabalhar em domingos e feriados. Relata que prefere trabalhar na limpeza dos banheiros porque a encarregada “*não fica no pé*”, entretanto, em outro momento, diz que não pode comer durante a jornada de trabalho porque “*a encarregada fica no pé*”. Quando eu perguntei o que ela acharia se uma filha dela escolhesse trabalhar como limpadora no SC, ela respondeu que acharia normal, pois “*é um trabalho honesto; o importante é estar trabalhando*”. Antes disso, Maria havia afirmado que quando as pessoas comentam que deve ser bom trabalhar no *shopping* ela responde: “*vai trabalhar lá então pra você ver!*”.

Diana e Maria são mulheres trabalhadoras que evidenciam a distância entre as condições de trabalho e a experiência cotidiana de uma vida digna, “cheia de sentido” (ANTUNES, 1999). O trabalho exige demais em termos de tempo, dedicação, esforço físico e emocional; “[...] seu tempo está incessantemente à disposição de outrem” (WEIL, 1996, p.159). Elas não têm tempo livre, não dispõem de opções de lazer, nem públicas nem privadas, são apartadas dos filhos e dos maridos por causa do trabalho, não podem contar com instituições adequadas para cuidar de seus filhos ou do marido doente, o que pode acabar contribuindo para que as crianças se envolvam

com o tráfico de drogas e corram o risco de serem presas – tal como ocorreu com o filho e o enteado de Maria. Elas moram em casas muito pobres, desprovidas de conforto, espaço, recursos e beleza. Suas residências estão em uma situação irregular por terem sido construídas em terrenos ocupados ilegalmente.

Compreendo que a realidade do trabalho se estende para além dessa atividade. Assim, compartilho da ideia de Adorno (1995), segundo a qual o tempo livre é dominado pela realidade do trabalho e suas condições. De tal modo que a desumanização no trabalho se estende ao tempo e ao espaço de não trabalho.

Finalmente, pergunto-me: onde está o prazer nesse tipo de trabalho? Por que há apenas relatos de desprazer e sofrimento ou referências “neutras” ao trabalho e nada que mencione alegrias e satisfações? Por que Diana e Maria – certamente, portadoras das vozes de tantos outros trabalhadores subalternos de *shopping 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 alienação psíquica? Valho-me de uma reflexão de Crochík (2003, p.68) que, inspirado no pensamento crítico da Escola de Frankfurt, afirma: “já poderíamos estar livres ou ter diminuído a um nível suportável o trabalho alienado necessário à autoconservação; não somos livres devido à dominação do capital sobre todos”.

O que posso concluir é que a desumanização inerente ao processo capitalista reveste de pompa e brilho os *shopping centers* à custa do trabalho subalterno e precário de limpadores terceirizados. “Com a *valorização* do mundo das coisas aumenta em proporção direta a *desvalorização* do mundo dos homens” (MARX, 1989, p.148, grifo do autor).

Weil (1996, p.161) asseverou que seria bom se os trabalhadores pudessem deixar a alma na entrada do serviço, junto com o cartão de ponto, e retomá-la intacta à saída. Eu creio que melhor ainda seria se as formas contemporâneas de servidão e sacrifício inerentes ao sistema de trabalho na ordem do capital pudessem ser abolidas definitivamente, emancipando corpo e alma de cada “ser genérico” (MARX, 1989), para que se realizasse a utopia do retorno do homem para si.

PADILHA, V. The reality of subaltern cleaning work at a shopping mall. *Perspectivas*, São Paulo, v.39, p.75-98, jan./jun. 2011.

■ **ABSTRACT:** *This article discusses the job reality and living conditions of subaltern cleaning workers at a shopping mall in São Paulo State, Brazil. Two dimensions are considered in this analysis: one objective (living conditions, work conditions, work organization and work relations) and another subjective (experience of medial work and humiliation). The analysis of these factors is based on the voices of two female workers, with whom the “long conversation” technique was used in the context of a qualitative research. Their narratives disclose a distance between work conditions and the experience of a dignified life, as this outsourced work demands a lot of time, dedication, physical and emotional effort, receiving low pay within a call system interspersed with social humiliation.*

■ **KEYWORDS:** *Job reality. Subaltern work. Precariousness. Outsourcing. Shopping mall. Social humiliation. Cleaning work.*

Referências

ADORNO, T. Tempo livre. In: ADORNO, T. W. *Palavras e sinais: modelos críticos 2*. Petrópolis: Vozes, 1995.

ANTUNES, R. *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez; Campinas: Editora da Unicamp, 1995.

_____. *Os sentidos do trabalho*. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 1999.

ASHFORTH, B. E. et al. Normalizing dirty work: managerial tactics for countering occupational taint. *Academy of Management Journal*, v.50, n.1, p.149-174, 2007.

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.

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; CUT, 2009.

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

CROCHÍK, J. L. Notas sobre trabalho e sacrifício. *Trabalho, Educação e Saúde*, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.61-73, 2003.

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

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: _____; JAYET, C. *Psicodinâmica do trabalho*. Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 2007.

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

DRUCK, G. Principais indicadores da precarização social do trabalho no Brasil (Versão Preliminar). 2009. Trabalho apresentado no XIV Congresso Brasileiro de Sociologia, Rio de Janeiro, 28 a 31 de jul. 2009.

FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMAN-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.

GHAI, 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 fev. 2009.

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.

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

MARCELINO, P. R. P. *A logística da precarização*. Terceirização do trabalho na Honda do Brasil. 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 auto-alienação humana. In: FERNANDES, F. (Org.). *Marx, Engels. História*. São Paulo: Ática, 1989. (Coleção Grandes Cientistas Sociais, 36).

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.

NAVARRO, V. L.; PADILHA, V. Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. *Psicologia & Sociedade*, Edição Especial: Trabalho e constituição do sujeito na contemporaneidade, v.19, p.14-20, 2007.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Agenda nacional do trabalho decente*. Brasília, 2006. Disponível em: <<http://www.oitbrasil.org.br/inst/fund/index.php>>. Acesso em: 21 out. 2009.

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

_____. Consumo e lazer reificado no universo onírico do *shopping center*. In: PADILHA, V. (Org.). *Dialética do lazer*. São Paulo: Cortez, 2006b.

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

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.

SIROTA, A. Humilhação social: uma reflexão sob o ponto de vista psicanalítico. *Estudos de Psicologia*, Campinas, v.25, n.4, p.557-565, out./dez. 2008.

SOTELO, A. *La reestructuración del mundo del trabajo*. Superexplotación y nuevos paradigmas de la organización del

trabajo. México: Universidad Obrera de México; Escuela Nacional para Trabajadores; Editora Itaca, 2003.

VASAPOLLO, L. O trabalho atípico e a precariedade: elemento estratégico determinante do capital no paradigma pós-fordista. In: ANTUNES, R. (Org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006.

WEIL, S. Experiência da vida de fábrica. In: BOSI, E. (Org.). *Simone Weil. A condição operária e outros estudos sobre a opressão*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.