



Caderno CRH

ISSN: 0103-4979

revcrh@ufba.br

Universidade Federal da Bahia  
Brasil

Padilha, Valquiria  
NOJO, HUMILHAÇÃO E CONTROLE NA LIMPEZA DE SHOPPING CENTERS NO BRASIL E NO  
CANADÁ

Caderno CRH, vol. 27, núm. 71, junho-agosto, 2014, pp. 329-346

Universidade Federal da Bahia  
Salvador, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=347632473008>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica  
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

# NOJO, HUMILHAÇÃO E CONTROLE NA LIMPEZA DE SHOPPING CENTERS NO BRASIL E NO CANADÁ<sup>1</sup>

Valquiria Padilha\*

Este artigo visa a apresentar resultados de uma pesquisa qualitativa cujo objetivo principal foi analisar criticamente o sofrimento ancorado no trabalho precarizado de limpeza. Foram realizadas observações e entrevistas semiestruturadas com 12 trabalhadores de limpeza terceirizados de *shopping centers* no Brasil e no Canadá. A análise das entrevistas buscou regularidade dos assuntos recorrentes, agrupou elementos para constituir os núcleos temáticos de análise e construiu indícios para realizar a coerência teórica a partir da interpretação das descobertas sistematizadas. A pesquisa mostrou que o nojo e a humilhação dos trabalhadores de limpeza, ao lidarem com o lixo e a sujeira deixados pelos clientes em praças de alimentação e banheiros, são causa de sofrimento e demandam a performance de Trabalho Emocional. Foi possível encontrar, nos dois países, três núcleos temáticos de análise que se inter-relacionam no cotidiano do trabalho terceirizado de limpeza de *shopping centers*: o nojo, a humilhação e o controle.

PALAVRAS-CHAVE: Terceirização. Nojo. Humilhação. Trabalho Emocional. *Shopping Center*

## INTRODUÇÃO

Quando uma pessoa entra num *shopping center* (SC), em qualquer lugar do mundo, está adentrando numa cidade artificial, mais limpa, segura, bonita, moderna, prática e atraente do que a cidade real que está no “mundo de fora” (Padilha, 2006a). Mergulha num “shopping center híbrido” (2006a; 2006b), que oferece, ao mesmo tempo, oportunidades de compras, alimentação, lazer, cultura e sociabilidade espalhados em lojas, restaurantes, cinemas, salas de jogos, espaços de eventos, exposições de arte, academias de ginástica, clínicas médicas e até capelas. Na grande maioria dos *shopping centers* existentes hoje no mundo, a higienização desses espaços é um importante fator para atrair e manter os clientes. É por isso que os SC devem ter um mutirão de profissionais de limpeza que, 24

horas por dia, todos os dias da semana, colocam seus corpos e suas emoções a seu serviço. Os trabalhadores da limpeza são quase os únicos – juntamente apenas com os responsáveis pela segurança – que permanecem no SC quando ele está fechado ao público. A limpeza e a segurança, atividades laborais mais importantes destes centros comerciais, são feitas por trabalhadores terceirizados.

Estamos diante de um fenômeno global, que é a tendência de terceirizar tudo que se puder terceirizar numa empresa, seja ela pública ou privada. No Brasil e no Canadá – países que foram olhados mais de perto no desenvolvimento da pesquisa que gerou este artigo – a terceirização pode ser pensada metaforicamente como um jogo que traz vantagens para os *shopping centers* e para as empresas terceiras – os *players* que lucram –, mas desvantagens para os trabalhadores terceirizados, os *players* 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 *shopping centers*), em nome de oferecerem um ser-

\* Doutora em Ciências Sociais. Pós-doutorado em Ciências Sociais. Professora do Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto (FEA-RP), Universidade de São Paulo (USP).

Av. Bandeirantes, 3900 - Bloco A. Monte Alegre. Cep: 14040-905. Ribeirão Preto – São Paulo – Brasil. valpadilha@usp.br

<sup>1</sup> A pesquisa realizada no Canadá foi financiada pela Capes; no Brasil, a pesquisa foi financiada pela Fapesp.

viço no qual elas são especializadas – o que garante, em última instância, maior qualidade do trabalho e maior satisfação dos clientes (no caso, tanto os SC quanto seus consumidores).

Compartilho com alguns autores a visão de que há uma relação intrínseca entre terceirização e precarização do trabalho (Carelli, 2003; Druck, 2009; Druck; Franco, 2007, 2009; Dau *et al.*, 2009; Marcelino, 2004; Santos *et al.*, 2009) na “nova realidade da organização produtiva capitalista” (Lopes, 2009). Trabalho precário, sob a lógica do capital, é quase expressão de tautologia, visto que os padrões de acumulação capitalista que vêm se instalando no mundo desde o final do século XIX até os dias de hoje (taylorismo, fordismo, toyotismo) dão-se por meio da superexploração da força de trabalho (articulação entre baixos salários, jornadas de trabalho prolongadas, intensidade do ritmo de trabalho, subcontratação e terceirização).<sup>2</sup> É possível afirmar que a terceirização é uma estratégia baseada numa visão de contrato essencialmente mercantil (Russo; Leitão, 2006), que vem, nas últimas décadas, agravando e solidificando – ao mesmo tempo em que generaliza – uma vulnerabilidade socioeconômica e emocional no chamado “mundo do trabalho” (Kergoat, 1998; Antunes, 1999).

É visualizando esse cenário que insiro algumas questões norteadoras da pesquisa que desenvolvi com trabalhadores de limpeza de *shopping centers* no Brasil e no Canadá, no período entre 2009 e 2012. Essas questões envolvem aspectos objetivos e subjetivos do trabalho. 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 con-

tato com os clientes dos SC? Será que a sensação de bem-estar e de segurança relatada pelos consumidores de *shoppings* (Padilha, 2006a) se estende a esses trabalhadores de limpeza?

Tendo essas questões em mente, mobilizei diferentes matrizes epistemológicas para formatar meus conhecimentos e respondê-las. Procurei, inicialmente, análises teóricas nos campos da sociologia do trabalho, da psicodinâmica do trabalho e da psicologia social do trabalho. No decorrer da pesquisa, entrei em contato com as teorias sobre Trabalho Emocional. Nos últimos meses da investigação, encontrei-me com autores franceses da psicossociologia do trabalho. Neste artigo, utilizo referenciais dessas áreas do saber. Cada uma, à sua medida, lançou luz sobre meu campo de pesquisa e participou da elaboração dos núcleos analíticos.

## METODOLOGIA

A parte empírica da pesquisa baseou-se em observações e entrevistas individuais no âmbito de uma metodologia etnográfica, tal como sugerem Beaud e Weber (1997). Assim, a) realizei observação sistemática desses trabalhadores nos SC atuando em banheiros e praças de alimentação e fiz registros em meu diário de campo; b) realizei entrevistas em profundidade individuais com alguns dos trabalhadores observados; c) retornei à observação de campo. Para a análise das entrevistas, segui as táticas de interpretação sugeridas por Huberman e Miles (1991): a) a busca de regularidade de modo a iluminar os assuntos recorrentes e importantes; b) o agrupamento de elementos com o objetivo de constituir os núcleos temáticos de análise; c) a construção de uma rede lógica de indícios para realizar a coerência conceitual e teórica a partir da interpretação das descobertas sistematizadas.

No Canadá, em três cidades da Província de Québec, realizei, no ano de 2010, sete entrevistas em profundidade (qualitativas) com cinco mulheres e dois homens que trabalham como terceirizados em seis *shopping centers* diferentes.

<sup>2</sup> A precariedade do trabalho está associada, como lembra Cingolani (1986), à fragilidade estatutária, instabilidade profissional e baixos salários e ao fato de o trabalhador realizar uma atividade laboral que ele não gostaria de fazer. A precariedade está nas formas de “trabalho atípico” (1986, p.15), como o trabalho temporário, de tempo parcial, terceirizado. O trabalhador precarizado é aquele que tem roubado de si o controle sobre o seu próprio tempo e vê rebaixadas as condições de conduzir sua vida com dignidade.

Os entrevistados – como a maior parte da força de trabalho no Canadá – tinham suas origens em países diversos como Haiti, França, Colômbia, Brasil e Canadá. Suas idades variavam entre 20 e 55 anos. As entrevistas foram audiogravadas com prévia autorização dos entrevistados e posteriormente transcritas por mim mesma. Todos os nomes de entrevistados, neste artigo, são fictícios.

No Brasil, no interior do Estado de São Paulo, em 2009 e 2011, realizei cinco entrevistas em profundidade (qualitativas) com mulheres que trabalham como terceirizados em dois *shopping centers* diferentes. Também entrevistei uma analista de recursos humanos e uma assistente de recursos humanos da empresa terceira que vende a mão de obra de limpeza a dois SC da cidade. Nessa mesma empresa, pude também entrevistar a diretora regional. Além dessas entrevistas, participei como ouvinte e observadora de um dia de treinamento com dezenas de faxineiros terceirizados de um SC do interior paulista. Foram feitos três treinamentos para contemplar os trabalhadores dos três turnos (manhã, tarde e noite). Eu participei de todos, em abril de 2012.

Nenhum dos entrevistados, no Canadá e no Brasil, possui curso superior completo. Apenas Mariola, que é colombiana, trabalhava como advogada na Colômbia e hoje, na condição de imigrante, trabalha como faxineira de SC em Montreal.<sup>3</sup>

A diferença de faixa salarial no Brasil e no Canadá, para essa categoria de trabalhadores terceirizados, é assustadora, evidenciando que o nível de vida desses faxineiros, no Brasil, é muito pior do que no Canadá.<sup>4</sup> No Brasil, esses terceirizados

<sup>3</sup> Mariola contou que muitos estrangeiros, médicos, advogados, engenheiros e dentistas que tentam se estabelecer legalmente no Canadá, pelas dificuldades do idioma, acabam aceitando trabalhar como faxineiros terceirizados em shopping centers. Esse é, para grande parte dos imigrantes, um primeiro emprego no Canadá.

<sup>4</sup> Os salários no Canadá são calculados por dia e variam conforme o gênero (homens ganham mais que mulheres) e conforme o cargo que ocupam (supervisores ganham mais que serventes). Os salários são mais variados, então, em função da carga horária semanal que cada um cumpre, do gênero e da função exercida. Um homem supervisor ganha US\$ 30,25/hora enquanto uma mulher, na mesma função, ganha US\$ 28,95/hora. O salário mínimo, no Canadá, era, em 2010, US\$ 1.200,00. No Brasil os serventes terceirizados recebem um piso salarial muito próximo ao salário mínimo mensal, o que equivalia, em 2011, a cerca de US\$ 280,00. Esse piso

moram em favelas, em bairros periféricos da cidade, enquanto que, no Canadá, eles podem comprar bons apartamentos em bairros de boa qualidade, podem pagar seus estudos e comprar carros. Um fator fundamental e decisivo quanto aos salários é a participação dos sindicatos. No Canadá, o sindicato da categoria é mais presente e combativo, e os trabalhadores são mais politizados que no Brasil.

A analista de recursos humanos, Lilian, e a Gerente Regional, Neuza, trabalham na parte administrativa da empresa terceira que presta serviços a dois SC no interior de São Paulo. Essas funcionárias forneceram muitas informações sobre como se dá a contratação, o treinamento e a retenção dos trabalhadores de limpeza terceirizados. Lilian é formada em administração, com especialização em Recursos Humanos, e Neuza é formada em Administração, com especialização em *Marketing*.

## OS OLHARES POSSÍVEIS A PARTIR DOS CAMPOS TEÓRICOS SOBRE TRABALHO

Da Sociologia do Trabalho (Ricardo Antunes, Graça Druck, István Mészáros, Paula Regina Marcelino, dentre outros) apreendo as análises críticas sobre o fenômeno da terceirização num mundo do trabalho precarizado, que mina a estabilidade e as garantias legais dos trabalhadores. Vasapollo (2006) mostra que a flexibilização e a desregulamentação do trabalho, na ordem capitalista, geram um mal-estar geral no trabalhador, intensificado pelo medo de perder o emprego: “é o processo que precariza a totalidade do viver social” (2006, p. 45).

Compõem o quadro de flexibilização do trabalho fatores como trabalho parcial, contratos temporários, bolsas de estágio e aprendiz, terceirização e *outsourcing*, trabalho em domicílio, banco de horas, dentre outros. Cada país tem suas particu-

salarial refere-se a uma jornada de 44 horas semanais de trabalho, num sistema de 5 por 1, ou seja: trabalham 5 dias corridos e folgam 1 dia.

laridades em relação à maior ou menor regulação do trabalho pelo Estado e pelos sindicatos. No Canadá, por exemplo, os sindicatos são mais atuantes em defesa dos interesses dos trabalhadores terceirizados de limpeza de SC que no Brasil, onde verificamos um sindicato completamente ausente e “cheio de mistérios” (para dizer o mínimo). No Canadá, numa das cidades estudadas, o sindicato já organizou e deflagrou uma greve dos funcionários de limpeza, como forma de pressão para conseguir aumento de salários, por exemplo.

A partir das análises propostas no interior da Psicodinâmica do Trabalho (Christophe Déjourns), pude compreender a composição da realidade do trabalho (organização do trabalho, relações de trabalho e condições de trabalho) e como o sofrimento do trabalhador surge nessa realidade. Para a psicodinâmica do trabalho, a questão central que se coloca é: Quando um sujeito se confronta com a realidade do trabalho, quais são os processos psíquicos que ele mobiliza? Esse campo teórico me inspirou a pensar, a partir da escuta dos trabalhadores, nos nexos causais existentes entre condições de trabalho, organização do trabalho, relações de trabalho e as formas de sofrimento.

Leituras em Psicologia Social do Trabalho possibilitaram-me incluir, nestas pesquisas, os fenômenos da humilhação, da invisibilidade social e do sofrimento em relação à condição de subalternidade da categoria de trabalhadores estudada. Inspirada em autores como Simone Weil, Guillaume le Blanc, Fernando Braga da Costa, José Moura Gonçalves Filho, Bader Sawaia, dentre outros, consegui analisar o sofrimento gerado a partir da humilhação e da invisibilidade vividos no cotidiano de trabalho por trabalhadores de limpeza de SC. Acrescento a esses sentimentos a tensão vivida por esses sujeitos devido ao rígido sistema de controle ao qual são submetidos no seu trabalho, conforme será visto mais adiante.

Ao estudar as teorias do Trabalho Emocional, a partir dos textos de Arlie Hochschild e seus inúmeros debatedores no cenário internacional, pude entender como esses trabalhadores elaboram suas respostas emocionais no setor de serviços.

Ao se relacionarem com os consumidores de SC, que emoções devem ser trabalhadas ou administradas por esses trabalhadores para evitar confrontos? Quando os clientes sujam banheiros e praças de alimentação, corredores e até calçadas do lado de fora dos SC, o que esses trabalhadores sentem quando devem limpar? Essas questões me levaram a problematizar o conceito de Trabalho Emocional, tal como se apresenta na literatura internacional, inserindo no debate a sociomaterialidade. Dito de outra forma, o que pude analisar é que os trabalhadores de limpeza sentem nojo e humilhação ao se depararem com substâncias repugnantes e sujas deixadas pelos clientes, ou seja, há uma materialização do sentimento: o nojo nasce do contato com sangue, urina, fezes, vômitos, restos de comida e lixos diversos. Como eles não podem ser mal educados com os clientes, realizam o Trabalho Emocional.

Dos recentes contatos com a Psicossociologia do Trabalho (Dominique Lhuillier, Yves Clot, dentre outros), tenho tido inspiração para pensar os problemas de ordem institucional enfrentados por esses sujeitos que limpam os SC, tais como o abismo existente entre o trabalho prescrito e o real e também as relações de poder e controle que geram conflitos entre os trabalhadores e seus supervisores. Afirmou-se ainda mais, para mim, a necessidade de realizar a escuta do trabalhador para compreender seu trabalho, suas emoções, sua vida.

## OS ACHADOS DA PESQUISA E OS NÚCLEOS ANALÍTICOS

Os aportes teóricos e as pesquisas empíricas realizadas no Brasil e no Canadá com trabalhadores terceirizados de limpeza de SC levaram-me a eleger três núcleos analíticos para compreender como ocorrem as formas de sofrimento desses trabalhadores no seu cotidiano de trabalho. Os núcleos analíticos, que explico a seguir, são: 1) o nojo; 2) a humilhação e 3) o controle.

## O trabalho emocional e o sentimento de nojo

Esses profissionais de limpeza lidam cotidianamente com substâncias sujas e repugnantes. Precisam enfrentar o nojo que sentem ao lidar com o lixo deixado pelos clientes e devem aprender a administrar suas emoções, porque não podem tratar mal esses clientes. Nesse sentido, eles realizam um “trabalho emocional”, nos termos descritos por Hochschild (1979, 1983). Hochschild reivindica a formulação de um novo campo de pesquisas quando propõe uma sociologia das emoções, que insere os sentimentos num complexo jogo de estruturas denominado por ela de “o império das regras sociais” (1979, p.551). No seu livro *The Managed Heart*, a autora fala em Trabalho Emocional (TE), que pode ser compreendido como a atuação da pessoa sobre os sentimentos, no trabalho, para produzir um resultado em si mesmo e nos outros – o que é visto por Hochschild (1983) como algo que é comercializado em troca de salário, expropriando o sentimento do trabalhador. Nesse sentido, TE é um “trabalho extra” para articular mente e sentimentos que os trabalhadores precisam empreender no trabalho, além dos trabalhos físicos e mentais já inerentes às tarefas. Mas, de onde vem esse sentimento de dever em relação às emoções? Hochschild (1979, 1983, 2003b) fala que as pessoas têm de administrar suas emoções em função das regras sociais e afirma que “[...] fatores sociais influenciam o modo como nós tentamos administrar sentimentos”. (1979, p.557). Sentimentos e emoções podem sempre ser modelados a uma configuração social para terem um uso cívico (Hochschild, 1983).

Trabalho Emocional – no sentido de “usar uma máscara” – é parte das tarefas do trabalhador de serviços, um recurso para ser usado no trabalho como venda de mão de obra. O TE é requerido dos trabalhadores de serviço que interagem com clientes e consumidores. “Regras sobre como sentir e como expressar sentimentos são postas pela administração” (1983, p.89). Ou seja, é a gerência ou os gestores que determinam as regras a serem seguidas da *performance* do Trabalho Emocional.

TE é, então, uma gestão das emoções no trabalho, tendo por objetivo criar uma fachada publicamente observável, de modo a gerar um comportamento esperado no cliente ou consumidor – que pode ser simpatia, amabilidade ou até raiva e medo, conforme for o caso. Aeromoças devem sorrir, cobradores profissionais devem fazer caretas, policiais devem fazer expressões sérias e até assustadoras. Os empregados do setor de serviços são chamados a gerir suas emoções, uma vez que estabelecem relações com os clientes. No seio dessas relações, eles devem manifestar corretamente suas emoções em função das “regras de sentimentos” (ter que fazer de conta que sente o que não necessariamente sente) (Hochschild, 1979, 1983).

Para Hochschild (1983, p.147), três características em comum tipificam o TE, conforme explica a autora:

Primeiro, requer contato face a face ou voz a voz com o público. Segundo, requer que o trabalhador produza um estado emocional na outra pessoa – gratidão ou medo, por exemplo. Terceiro, permite ao empregador, através de treinamento e supervisão, exercer um grau de controle sobre as atividades dos empregados.

No caso dos trabalhadores de limpeza de SC, pude constatar que há um elemento novo a ser considerado quando se analisa o TE: o contato material com substâncias repugnantes deixadas pelos clientes nos banheiros e praças de alimentação dos SC. A matéria atua como mediadora na relação entre esses trabalhadores e os consumidores. Nesse sentido, proponho uma materialização do conceito de Trabalho Emocional a partir da categoria do nojo (Padilha, 2013).

Com o objetivo de saber se há uma relação entre a *performance* do TE pelos trabalhadores e o fato de manipularem lixo e sujeira, ou seja, toda matéria deixada pelos clientes nos banheiros e praças de alimentação de SC, parto da suposição de que os limpadores efetuam o TE quando devem administrar seus sentimentos e mostrar emoções adequadas tanto à empresa quanto aos clientes. Assim, esses trabalhadores devem efetuar TE para suscitar sensações de limpeza e bem-estar nos



clientes (sorrindo e se mostrando polidos), gerenciando suas emoções quando têm de lidar com substâncias repugnantes deixadas por esses mesmos clientes. Assim, acredito que haja uma relação entre a *performance* do TE e a sociomaterialidade no trabalho dos limpadores de SC (Padilha, 2013). Dessa forma, o conceito de TE deveria ser ampliado para dar conta de trabalhos como os realizados por faxineiros de lugares públicos.

Trabalhadores de limpeza de SC lidam diariamente com substâncias plenas de aspectos sociomateriais como sujeira, pó, lixo, vômitos, excrementos. Essas substâncias não são apenas físicas, mas também são imbuídas de significados socioculturais como o sentimento de nojo e repugnância. O TE é produzido por esses trabalhadores quando precisam limpar espaços, confrontando-se com substâncias repugnantes, ao mesmo tempo em que encontram com os clientes que as produziram. A percepção de que esse trabalho está relacionado com a satisfação dos clientes – e, por isso, requer TE – tornou-se evidente durante a realização das minhas pesquisas no Brasil e no Canadá. Trabalhadores de limpeza são normalmente considerados como *back stage* (Grove; Fisk, 1992; Grayson, 1998), porque eles não participam ativamente das relações diretas com os clientes, como um vendedor, por exemplo. No entanto, observei que eles estabelecem várias relações diretas com os clientes durante boa parte de seu trabalho e que, portanto, engajam-se emocionalmente tanto quanto os trabalhadores *front-line* no setor de serviços. Observando que os trabalhadores de limpeza realizam TE e que sua relação com os clientes é mediatizada por objetos sociomateriais, foi possível repensar a teoria do TE e propor avanços na sua conceitualização.

O nojo, como uma experiência de materialidade que é comum entre os seres humanos, envolve a consciência de que há contaminação (Jones, 2000, p. 65). Em qualquer cultura, há substâncias que geram esse sentimento psicológico de contaminação se houver um contato físico com elas (Rozin; Fallon, 1987, p.29). O nojo é um sentimento complexo de “retração emocional” (Angyal, 1941; Jones,

2000), envolvendo respostas humanas negativas como repulsa, aversão, rejeição, desprazer e esquivia. Ele gera um desejo físico por eliminação (Angyal, 1941), o qual se manifesta através de gestos, caretas e sons que exprimem a rejeição aos objetos repugnantes (Rozin; Fallon, 1987). Além desses sentimentos, algumas reações físicas também ocorrem, como náusea, vômito e esquivia. O nojo, como uma experiência emocional, afeta todos os sentidos humanos: paladar, olfato, tato, visão e audição. Situações de nojo invocam sentimentos sociais e julgamentos morais (Jones, 2000).

Observando e escutando trabalhadores de limpeza no seu trabalho cotidiano, ficou claro que a interação com os clientes é central em suas rotinas. No Canadá, Jennifer disse que trabalha em relação direta com os clientes e, “[...] quando o cliente não está satisfeito, ele reclama com o supervisor que pode tirar pontos no meu relatório mensal. Se nós perdemos mais do que três pontos, podemos ser suspensos. Então, nós precisamos trabalhar para fazer os clientes felizes. Nosso trabalho é fazê-los felizes”.

Jennifer realiza um Trabalho Emocional árduo quando está em contato com os clientes. Quando eu perguntei a ela sobre isso, ela disse “*o mais importante é ser duro emocionalmente*”. Ela precisa ser resistente para não se chatear com os clientes quando eles reclamam ou perdem o respeito, mas, mesmo assim, relatou que às vezes chora ou fica doente por causa disso. Quando um cliente reclama de seu trabalho, ela tem de pedir desculpas e diz que vai fazer melhor da próxima vez.

Em outra situação, o TE não é produzido com base na resistência ao sofrimento, mas na supressão ou indução de sentimentos. Isso pode ser compreendido como um mecanismo de defesa contra o sentimento de humilhação. Por exemplo, Marie conta que a empresa pede que eles sejam polidos com os clientes. Eles devem dizer sempre “Sim, senhora”, “Sim, senhor”, mesmo quando os clientes não são amigáveis. Ela conta que, um dia, uma cliente disse grosseiramente “*Minha mesa está suja, venha limpar*”, e ela não resistiu e respondeu: “*Não se pede ‘por favor’?*” E a cliente dis-

se: “*Mas isso é seu trabalho*”, e ela retrucou “*Eu sei que é meu trabalho, senhora, mas se a senhora disser ‘por favor’ eu vou fazer meu trabalho com mais prazer*”.

Para Marie, a maneira como os clientes pedem algo a ela demonstra discursivamente a suposição de que sua condição social é inferior. Constantemente, clientes julgam as pessoas de acordo com seus diplomas, concluindo que os trabalhadores de limpeza não têm conhecimentos intelectuais. Certa vez, Marie escutou quando uma mãe, apontando para ela, disse: “*Olhe bem filha, se você não estudar é isso que você vai se tornar!*” A materialidade e o significado negativo do nojo sustentam o processo de TE no contexto de limpeza de SC. Trabalhadores percebem o ato de limpar a sujeira dos outros como uma atividade inferior ou desprezada. Limpar banheiros não demanda apenas um esforço físico, mas um esforço emocional associado com humilhação, rebaixamento e baixa autoestima. Limpar banheiros é a pior parte do trabalho, segundo os entrevistados. Algumas falas ilustram os sentimentos de nojo, rebaixamento e humilhação.

O diálogo da pesquisadora com Mariola evidencia isso:

- Você pensa que seu emprego exige alguma habilidade emocional?
- Sim, muito, porque eu tenho que demonstrar tranquilidade, ser amável, fazer de conta que eu estou bem, mesmo quando eu não estou. Eu creio que eu faço mais esforço que os outros... Aliás, já me aconteceu de estar trabalhando e chorar... Porque... [Começou a chorar, dei um lenço, esperamos um pouco].
- O que é mais difícil para você?
- Quando tenho que limpar banheiros. No outro *shopping* onde eu trabalhava, eu não tinha que limpar banheiro. É um trabalho muito difícil. [Ela chorou de novo]. Os banheiros são muito sujos. Eu não estudei para isso, para limpar banheiros! Os que limpam banheiros são os que não vão à escola. [...] Aqui, as mulheres são muito porcas! Quando estão menstruadas, elas sujam tudo e não limpam. Tem papel sujo por todo lugar. [...] Eu acho que elas pensam que nós somos pagas para limpar. É como quando as pessoas comem e deixam os pratos sobre as mesas porque sabem que tem alguém que vai limpar. Eles pensam que nós somos escravos!
- Você se sente como uma escrava neste trabalho?
- Não fisicamente, pois não preciso fazer muito esforço físico, é mais no aspecto emocional.

- Você acha que em outro trabalho seria diferente?
- Sim, acho que para a autoestima, sabe? Porque nós estamos no chão neste tipo de trabalho, eu estou tão no chão que às vezes eu sinto como se estivesse num filme. Como se não fosse verdade o que estou vivendo.

O diálogo com Jennifer revela os mesmos sentimentos:

- O que eu detesto é limpar banheiro.
- O que há nos banheiros que ninguém gosta?
- [Risos] Tem clientes sujos, que jogam lixo no chão, o odor é muito ruim. Um dia eu limpava um banheiro e uma mulher não se sentia bem. Ela não conseguiu chegar até a privada e cagou nas calças, sujou todo o chão, o cheiro estava muito forte. Eu chamei uma colega para me ajudar a limpar e, quando ela chegou, ela vomitou e partiu.
- E você não vomitou?
- Não, eu tenho estômago forte! [Risos] Mas eu tive que limpar. Depois que a cliente terminou de fazer suas necessidades eu limpei, ela pediu desculpas, mas eu disse que não era culpa dela.

Sentir humilhação em relação aos clientes e lidar fisicamente com essas substâncias são as chaves para a produção de TE. Esses trabalhadores devem mostrar aos clientes sentimentos que eles não necessariamente sentem. Principalmente quando têm de limpar banheiros e praças de alimentação, lugares de maior contato com substâncias asquerosas.

Na entrevista com Rodolfo, um brasileiro que mora no Canadá e trabalha de faxineiro para poder pagar a faculdade, ele descreve situações de enfrentamento do nojo:

- Tem mulher que deixa calcinha suja no banheiro, não sei se fez na calça.... Mulher aqui é bem porca, vamos falar a verdade? Porque aqui é pior que homem. Uma vez uma senhora fez uma substituição e ela se esqueceu de trancar o lugar onde fica o papel higiênico com chave. E uma senhorita chegou no banheiro e tirou o rolo todo do papel e ficou sujando todos os banheiros, jogou tudo nas privadas, no chão. E as outras meninas fizeram as sujeiras nas privadas...
- Mas alguém viu isso?
- Não tinha como ver, mas vieram reclamar que o banheiro tava todo bagunçado e eu tive que ir lá limpar, era meu turno.
- Como é que você faz pra limpar isso?
- [Fez gestos] Eu tenho uma luva, um saco plástico, aí eu respiro, conto até dez, tranco a respiração, imagino uma paisagem bem bonita e meto a mão na privada pra tirar aquele papel sujo caga-



do. Eu não acreditei. As mulheres fizeram isso! Mulher aqui é muito porca. Elas comem no banheiro, é inacreditável, jogam tudo no chão, pedaço de comida, lanche, copinho de suco, tudo.

- Elas jogam no chão?

- Ou no chão ou naquela caixinha onde elas têm que colocar absorvente, sabe? Nossa, aquelas caixinhas são um horror. É triste. No primeiro dia foi uma tristeza. Aquela caixinha cheira extremamente mal. No calor então, é um fedor. Tem absorvente sujo, tem de tudo lá dentro. Tem mulher que eu acho que não toma banho, sei lá, tem dia que só de passar perto daquela caixinha eu já sentia aquele cheiro forte. Imagina absorvente sujo como fede! [risos]

- Mesmo com a caixinha fechada?

- É, mesmo fechada! Eu tenho que abrir, tampar a respiração, enfiar a mão com a luva e tirar aquilo tudo lá e jogar no saco. [...] Principalmente no calor, aquele cheiro fica impregnado. Nos primeiros dias, eu quase vomitei. No começo, era pior. Tem muita gente que vomita também na praça de alimentação. Tem muita gente que vem bêbada e aí fica vomitando e eu tenho que limpar. Teve um dia que um cara tava com dor de barriga e vomitou ao mesmo tempo, [risos] é uma situação tão constrangedora, [risos] ele não sabia o que fazia primeiro, aí ele foi vomitar no chão e cagou na porta do banheiro. Graças a Deus, não era o meu turno.

- Como é que limpa isso?

- Tem que fechar o banheiro e aí tem que jogar água com um produto lá e aí passa um aspirador que aspira tudo.

- Não tem que colocar a mão na sujeira?

- Não, a mão não, mas o cheiro é insuportável. E vômito de bêbado é mais forte o cheiro, porque tem uma coisa que vem do fígado e que tem um cheiro muito forte. [...] Teve um dia que um cara veio e dava 10 passos, vomitava, dava 10 passos, vomitava de novo, dava mais 10 passos e vomitava de novo. Ele foi vomitando na praça de alimentação toda. E eu tive que limpar. Era um monte! Pobre de mim, né? Eu joguei um produto forte com cheiro de limão, aí as pessoas ficavam “ârg, ârg”, todo mundo com pena de mim. Eu não tenho tanto nojo de vômito de criança como eu tenho de vômito de bêbado. Os comerciantes estavam todos com nojo! Aí eu tive a ideia de jogar papel em cima de todo o vômito pra poder varrer na pá e jogar no lixo para depois limpar o resto, sabe? Mas eu consegui varrer uns 70%, o resto eu tive que passar água, lavar, passar pano, lavar, passar pano... Foi horrível!

Marie, numa primeira conversa que tive com ela quando a abordei no banheiro de um SC em Montréal, disse que as pessoas que entram nos banheiros são mais esnobes e conversam menos com ela do que quando ela está nas praças de ali-

mentação. E acrescentou: “*Talvez elas pensem que, como eu lido com sujeira, eu sou suja também.*”

Em diversas situações e por meio de várias estratégias, trabalhadores de limpeza lidam física e psicologicamente com substâncias nojentas, carregadas de significados negativos, o que causa humilhação e repulsa. Esses sentimentos são reforçados todos os dias quando eles interagem com os clientes. Eles encontram, no cotidiano de seu trabalho, maneiras de lidar com o sentimento de nojo associado às substâncias deixadas pelos clientes e transmitir a eles sensações de limpeza, higiene, bem-estar. Nesse caso, o TE é intensamente mediado pelo contato sociomaterial com as substâncias repulsivas (Padilha, 2013).

## A humilhação

O sentimento de humilhação está diretamente ligado ao nojo de lidar com substâncias repugnantes e sujas deixadas pelos clientes nos banheiros e praças de alimentação dos SC. Mas não é só isso. A atividade laboral de limpar SC tem todas as características de um trabalho subalterno e penoso. Considero trabalho subalterno o que não é exercido como uma escolha pessoal, oferece baixa remuneração, é desempenhado por pessoas de baixa qualificação e escolaridade, que devem obediência às ordens e mandos de superiores. Normalmente, trabalho subalterno é terceirizado e se reveste de características de precariedade. “O subalterno é detido na figura de quem depende do seu superior, que, por sua vez, fica entretido na ilusão de não depender de nada e de ninguém.” (Gonçalves Filho, 2004, p. 43). Entendo a limpeza como trabalho subalterno por se tratar de uma atividade considerada historicamente como inferior, sem valor, “apêndice inútil da sociedade” (Sawaia, 2002, p. 104) e que implica uma relação clara de mando e obediência que pode ser revestida de invisibilidade social e de humilhação social (Costa, 2004; Gonçalves Filho, 1998, 2004).

Inspiro-me no conceito de humilhação social desenvolvido por Gonçalves Filho (1998,

2004): “[...] 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. Utilizo também as reflexões psicanalíticas de Carreiro (2003) para pensar as relações entre trabalho subalterno e humilhação. A 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” (2003, p. 59). A autora denomina “lógica da invisibilidade do sofrimento” a esse processo de “silenciamento dos afetos” pelo qual passam os sujeitos que integram as “categorias mais subalternizadas”, “indivíduos que compõem o imaginário da inutilidade” (2003, p.60).

A subalternidade com uma conotação de inferioridade aparece em vários aspectos desse trabalho. O uso do uniforme pode ser apontado como algo interessante, pois quase todos os trabalhadores entrevistados apontam o uniforme como instrumento necessário de trabalho, mas também como marca de distinção social e de inferioridade. Portar um uniforme de médico ou uma farda não significa, no imaginário coletivo, a mesma coisa que portar um uniforme de faxineiro.

No Brasil, no primeiro contato por telefone que eu fiz com Maria, por exemplo, tentando agendar uma conversa na casa dela, ela insistiu para eu ir ao próprio *shopping*, no horário do almoço. Ela disse que é obrigada a tirar o uniforme no horário de pausa e para andar no *shopping* fora do horário de serviço. Maria explicou: “*Quando eu tiro o uniforme eu sou uma pessoa normal igual a qualquer um*”, ilustrando a afirmação de Costa (2004, p. 123): “[...] para quem o uso do uniforme é obrigatório existe um *lugar* social específico (grifo no original).” Será que Maria me alertaria sobre isso se sua profissão exigisse o uso de jaleco branco ou de farda, por exemplo? 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, normal, apenas gente. “Para os outros, não aparecem como pessoas. Aparece o

uniforme. Desaparecem os homens.” (2004, p. 123).

Para Mariola, o uso do uniforme de uma profissão rebaixada socialmente é humilhante. Ela disse: “*Eu penso que o uniforme é uma marca, como uma etiqueta, um aviso do que a pessoa faz, do que ela é, é uma marca da diferença, entende?*”. Marie, por sua vez, declara sentir-se disfarçada de outra pessoa quando usa uniforme, pois a roupa de trabalho corta sua identidade em duas: uma Marie no trabalho, outra fora do trabalho. Na verdade, o que ela quer dizer, segundo minha interpretação, é que o uniforme a rebaixa socialmente a um nível que não é aquele com o qual ela se identifica. Ela se percebe como a Marie quando está fora do trabalho, e tirar o uniforme é simbólico dessa libertação do ser rebaixado pelo trabalho.

- O que você pensa do seu uniforme de trabalho?
- Eu chamo de disfarce! [Risos]
- Disfarce? Por quê?
- Porque eu só uso o uniforme para o trabalho. Eu coloco quando chego e tiro antes de sair do *shopping*. Nunca saio do *shopping* de uniforme. Porque sem uniforme eu sou a Marie. No trabalho eu sou outra pessoa. Eu não sou a Marie no trabalho! Eu não gosto de levar meu trabalho pra casa, então eu não vou pra casa de uniforme. Quando eu vou sair, eu me corto, sabe? Eu tiro o uniforme. [Risos] Por isso que eu digo que meu uniforme é meu disfarce.
- Você acha que seu uniforme afeta suas emoções no trabalho?
- Sim, claro. Porque o uniforme reflete o que você faz. Uma enfermeira usa um uniforme branco, você sabe que é uma enfermeira. Nosso uniforme faz as pessoas associarem com o lado negativo, inferior de nosso trabalho, sabe?

É humilhante também, para esses trabalhadores, terem um espaço feio, abafado, sem boas condições, reservado a eles no interior do *shopping*, na parte escondida que ninguém vê, a parte de “serviços”. Num SC de Canadá e num SC do Brasil, tive acesso a essas áreas restritas aos funcionários e vi vestiários, refeitórios e depósito de material – às vezes, tudo isso está num mesmo lugar. No Canadá, os funcionários não possuem um banheiro só para eles, devem usar os banheiros dos clientes. Marie me contou que fez inúmeros pedidos aos superiores para que disponibilizassem sabonete e toalha para poderem lavar as mãos, dentro da

salinha onde realizam algumas tarefas, como lavar as bandejas das praças de alimentação, por exemplo. Muitos meses decorreram até que os superiores concedessem esse “favor” aos serventes.

No Brasil, quando entrei no vestiário feminino das faxineiras, senti muito calor e abafamento, pois há todo um espaço utilizado pela empresa terceira no SC que não tem janelas nem ar condicionado. Quando cheguei, havia três funcionárias se arrumando para entrar no turno, e elas disseram: “*Aqui é quente como o inferno!*” O vestiário era feio, apertado, cinza, mal iluminado e quente. Por que esses trabalhadores não têm à sua disposição espaços bonitos e modernos como os que se veem nos SC? Por que eles não merecem beleza nos seus espaços de descanso, de refeição, de vestir-se para o trabalho?

Outro fator bastante importante em relação ao sentimento de humilhação apareceu com mais ênfase no depoimento dos trabalhadores brasileiros: a humilhação causada pelos supervisores. Na hierarquia, há elementos indicadores de relações conflituosas geradas pelo sentimento de rebaixamento. Quando eu iniciei esta pesquisa, tinha em mente a ideia de que esses trabalhadores de limpeza de SC seriam humilhados pelos consumidores. Mas, no decorrer da pesquisa, fui percebendo que, nas relações com os superiores, nasce também esse sentimento de humilhação. As encarregadas “*ficam no pé*”, “*querem judiar*”, “*gostam de humilhar*”. O que me remete a uma passagem de Sirotta (2008, p. 559), quando explica que a humilhação é uma manifestação perversa aliada à intenção de desqualificar o outro. Mas afirma 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,”

Num momento da entrevista, Diana revelou que se sentia humilhada pelos superiores:

- [...] Lá é uma firma boa. O ruim lá é que tem as pessoas que gostam de humilhar...
- Quais pessoas?
- A encarregada e o supervisor.
- 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.

Vale mencionar um dado, disponível na revista *Higiplus*: 2, a cada 3 trabalhadores de limpeza que pedem demissão, colocam o seu chefe direto como responsável pelo pedido.<sup>5</sup>

## O Controle

A humilhação sentida na relação hierárquica está relacionada com as formas de se exercer o controle desses trabalhadores. Quando eu conversei com a gerente regional da empresa terceira que presta serviços de limpeza a dois *shoppings* no interior paulista, disse a ela que os trabalhadores reclamam que são humilhados pelos supervisores e perguntei o que ela achava disso.

- Isso era até um tema que no passado sempre o supervisor, o encarregado tinha esse foco de ser agressivo, militar, mas hoje isso tá deixando de existir. Por quê? Porque o tratamento com essa equipe tem que ser o mais tranquilo, transparente possível, porque nós dependemos do trabalho deles. Então, hoje nós treinamos mensalmente essa parte comportamental, essa parte de lideranças. Essa questão de relacionamento interpessoal entre eles, não é mais aceito esse estilo de tratativa com os nossos serventes.

- Vocês têm o controle disso?

- Temos, porém, às vezes, tem um desvio, que é uma questão de pressão. Nós temos um quadro que, no dia a dia, às vezes existe uma falta, que é um dos problemas que hoje nós temos, que é repor essas faltas. Então, nós trabalhamos com um quadro sempre a maior, porque, sob pressão, realmente os encarregados, supervisores, eles ficam, realmente, sem o domínio emocional, e acabam repassando alguma situação ou outra delicada pro servente. Mas não é o nosso papel, o nosso papel é treinar, focar pra ter esse domínio da emoção perante essa equipe. E nos treinamentos em que eu participo junto com eles, eu sempre falo: “Vocês, se não for a principal ferramen-

<sup>5</sup> Cf. palestra de Luiz Carlos Gonçalves, O valor das pessoas no negócio da limpeza profissional. *Higiplus*, v.4, n.15, 3º trimestre 2011. A revista *Higiplus* é uma publicação da FEBRAC – Federação Nacional das Empresas de Serviços de Limpeza Ambiental e da ABRALIMP – Associação Brasileira do Mercado de Limpeza Profissional. Disponível também em [http://www.revistahigiplus.com.br/digital/Higiplus\\_15/#/46/](http://www.revistahigiplus.com.br/digital/Higiplus_15/#/46/)

ta dentro de um shopping, é a segunda. Por quê? Porque sem vocês, o shopping não tá limpo pra receber um público, não tá limpo pra receber o superintendente na sala dele. Então, vocês é o que o shopping mais precisa, a qualidade da empresa pra receber o público-alvo dele, que é os clientes. Então, isso daí acontece em algumas situações, mas, pra nós, é importantíssimo esse treinamento pra trazer o supervisor junto com a equipe, sem ressentimentos, sem essa tratativa um pouco agressiva.

Algumas análises podem ser feitas a partir dessa fala, pois ela revela dados importantes. Em primeiro lugar, evidencia um problema de inge-  
rência muito comum nesse tipo de trabalho terceirizado, que é o problema de sobrecarga de trabalho para supervisores e serventes quando há faltas ou folgas de trabalhadores – o que ocorre com bastante frequência, tanto no Brasil quanto no Canadá. Alguns entrevistados revelaram que nem sempre conseguem cumprir seus dias de folga (garantidos por lei) porque sempre falta algum trabalhador e, de última hora, eles são chamados para cobrir o serviço. Maria, por exemplo, relatou que, por muito tempo, trabalhou 7 dias da semana, 12 horas por dia, sem parar, cobrindo faltas e folgas de colegas. Resolver esse tipo de problema não seria complicado, numa gestão que não se preocupasse em economizar dinheiro em contratação de mais trabalhadores, com condições de trabalho e salários melhores.

Outro aspecto importante é que a gerente aponta a necessidade de os líderes serem treinados para realizar um trabalho emocional não só com os consumidores dos SC, mas na relação com os seus subalternos. “Sob pressão”, é normal perder a paciência e descarregar nos subalternos. Mas, por que eles trabalham “sob pressão”? O que existe, do ponto de vista organizacional, nesse tipo de trabalho, para que eles sejam como “bombas relógio”, que podem explodir a qualquer momento? Há um descompasso evidente entre as demandas do trabalho e a oferta de mão de obra. Quem mais sofre com isso é quem está no final da cadeia: o servente terceirizado.

Curioso é perceber, na fala dessa gerente, que ela sabe e deixa saber que os encarregados de

limpeza de um SC são os trabalhadores mais importantes desses locais, porque, sem limpeza e higiene, eles não poderiam garantir o fluxo intenso de consumidores todos os dias da semana, em qualquer lugar do mundo (Padilha, 2006a). Por outro lado, as queixas desses trabalhadores, principalmente no Brasil, são de baixíssimos salários e de jornadas muito extensas. Parece contraditório escutar da gerente responsável por vender o serviço terceirizado aos SC que eles são protagonistas quando, ao mesmo tempo, oferecem empregos precários, penosos e mal pagos. Mas ela diz que a vantagem, para esses trabalhadores, é que eles não têm escolaridade, mas, mesmo assim, têm empregos como faxineiros terceirizados.

Quando eu lhe disse que minhas pesquisas vinham mostrando que as três principais queixas desses trabalhadores eram os baixos salários, o fato de trabalharem demais (mesmo nos dias de folga, as mulheres pegam serviços de faxineira em casas particulares para aumentar a renda do mês) e o tratamento humilhante dos encarregados, ela disse que muitas mulheres não têm mais o homem provedor em casa e têm muitos filhos; então, ficam sobrecarregadas. Foi interessante perceber como ela desviou a responsabilidade da empresa para a condição de vida dessas mulheres, quase que as acusando por serem promíscuas e terem filhos demais, “cada um com um homem diferente”, sem poder sustentá-los. Em seguida, ela disse que algumas dessas mulheres até se esforçam e estudam à noite para poder ganhar progressão na carreira mas, “[...] a maioria delas não se interessa muito por crescer, preferem ficar como estão”. Tudo, na fala da gerente, leva à responsabilização dos trabalhadores por suas condições precárias de vida e de trabalho.

Outro fator bastante importante de se examinar, quando se trata de controle, é o caso do “cliente oculto”, que existe tanto no Canadá quanto no Brasil. As entrevistas mostraram que a pontuação atribuída aos funcionários se dá em função de um controle oculto, inclusive cobrando habilidades que não seriam, a princípio, atribuídas a uma pessoa responsável pela limpeza. Dar infor-

mações aos consumidores foi sendo uma “atividade extra” incorporada à função dos faxineiros e faxineiras de todos os SC que eu pesquisei, no Brasil e no Canadá. Além disso, aparece a percepção dos supervisores como controladores, com poder de punição similar aos da polícia (o que remete a um controle feito militarmente). A simpatia com os consumidores é uma exigência importante para esses trabalhadores, o que justifica o fato de eles necessitarem realizar o Trabalho Emocional, conforme analisei anteriormente.

Quando abordo esses trabalhadores nos SC para me apresentar e solicitar uma entrevista em suas residências, fora do local e do tempo de trabalho, todos olham para mim com muita desconfiança e muitos desconversam. Uma senhora disse certa vez: *“Aqui tem câmera filmando a gente em todo lugar. Não posso falar nada, moça. A única coisa que eu queria falar é que nosso horário de trabalho aqui é muito ruim”*.

A maioria delas (inclusive um homem que abordei) passou números de telefones celulares errados. As que me deram os números corretos não estavam em casa no dia e hora marcados para a realização da entrevista. Essa dificuldade de aproximação estava me inquietando. A compreensão desse mistério começou quando uma faxineira me perguntou: *“Você não vai me comprometer? Tem umas colegas que responderam umas perguntas de pessoas estranhas durante o serviço e foram despedidas.”* Eu dei a ela meu cartão, que indicava meu cargo de professora na universidade, e expliquei novamente quem eu era e o que eu queria. Aí ela disse: *“Então eu vou confiar no teu cartão e vou te dar meu telefone”*.

Mas tudo isso ficou mais claro quando, na entrevista com a Analista de Recursos Humanos da Prestadora de Serviços no Brasil, ela comentou que o grupo ao qual pertencem dois dos SC da cidade criou uma política de avaliação dos trabalhadores que eles chamam de “cliente oculto”. Posteriormente, numa conversa aprofundada que tive com a Assistente de Recursos Humanos da mesma empresa, essa política de avaliação dos trabalhadores das empresas terceirizadas foi explicada. O grupo pro-

prietário de vários SC no Brasil possui uma equipe de profissionais treinados para avaliar todo o pessoal que trabalha nos centros comerciais, mas atuam disfarçados de clientes. Eles abordam um faxineiro, por exemplo, e perguntam onde fica uma loja ou onde fica o banheiro e, enquanto a pessoa explica, eles estão filmando com uma câmera escondida, para depois preencherem fichas de avaliação que contêm itens que vão desde a apresentação física (cabelo, maquiagem, limpeza do uniforme) e o jeito de falar e dar orientações até a limpeza dos espaços no interior do *shopping*. Eu perguntei se todos os funcionários terceirizados passam por esse tipo de avaliação, e ela confirmou, dizendo que inclusive ela mesma poderia ser avaliada por um “cliente oculto”. A assistente de RH contou que, quando faz a integração com os novos contratados, já explica que eles estarão sendo constantemente “visualizados”. Ela completou: *“Eu digo visualizados e não vigiados, porque só será vigiado quem faz alguma coisa errada. Se todo mundo fizer tudo certinho, será apenas visualizado. Eu explico isso a eles quando são contratados”*.

Esses faxineiros de SC são controlados de forma contínua por seus superiores, que estão tanto de corpo presente no seu cotidiano de trabalho quanto do outro lado das câmeras de filmar (que estão instaladas por todo o shopping e que podem estar também escondidas na roupa de um “amigo oculto”, disfarçado de cliente). Ficou claro que o segredo do controle está no fato de esses trabalhadores nunca terem certeza se estão ou não sendo “visualizados” por um agente de inspeção. Estamos diante de um tipo de instrumento pan-óptico? Em 1787, Jeremy Bentham escreveu uma série de cartas com um plano de administração que continha os princípios de construção para estabelecimentos, “[...] no qual pessoas de qualquer tipo necessitem ser mantidas sob inspeção.” (Silva, 2000, p.13). O pan-óptico, ou a casa de inspeção, seria útil em penitenciárias, hospícios, abrigos para pobres, indústrias, escolas e hospitais.

Na ideia original de Bentham, a casa de inspeção deveria ser construída de forma a nunca mostrar se há ou não o inspetor no seu interior,



gerando um controle disciplinar pela incerteza dos vigiados, “[...] tão poderoso como um controle sobre o poder subordinado quanto como uma prevenção da delinquência; tão eficiente como uma proteção à inocência quanto como um castigo para o culpado” (2000, p. 27). Uma das vantagens desse sistema seria o fato de que todos os subordinados abaixo do inspetor-mor, da mesma forma que prisioneiros ou outras pessoas a serem governadas, estariam sob o mesmo controle. No caso do SC, as câmeras visíveis e camufladas vigiam faxineiros e pessoal administrativo. Em nome da segurança dos clientes, não estariam essas câmeras instaladas nos shoppings também com o propósito de vigiar e controlar os trabalhadores?<sup>6</sup>

O olhar contínuo da autoridade, aleatório e incessante, é a essência do pan-óptico e do poder absoluto – o que Foucault (1984, p. 183) considerou ser uma maquinaria diabólica do controle social, num regime disciplinar que possibilita intensificar o poder ao mesmo tempo em que multiplica a produção. A “máquina pan-óptica”, para usar uma expressão foucaultiana, consegue acrescentar a vigilância ao “universo onírico do *shopping center*” (Padilha, 2006b). A vigilância autoritária e repressora acaba se configurando numa forma de violência psíquica, típica da organização contemporânea do trabalho, onde reina um clima constante de ameaças que colocam em risco a estabilidade, o emprego, a saúde, a sanidade, o prazer, a solidariedade, a autoestima, o sentimento de ser útil, o orgulho, o respeito, a construção de uma identidade positiva etc. (De Gaulejac, 2005; Freitas *et al.*, 2011; Heloani, 2003, 2008, 2011).

O controle supõe, então, uma relação de poder entre superiores e subalternos, que pode ser considerada um importante fator que permeia a humilhação vivida pelos trabalhadores de limpeza de SC. A humilhação é sofrimento que nasce em situações de impotência, de inferioridade e desvalorização. Está no campo das emoções, mas

não deixa de ser um problema ético-político revelador de determinada estrutura socioeconômica (Barreto, 2006; Costa, 2004; Gonçalves Filho, 1998). As condições de trabalho, a organização e as relações de trabalho tecem situações que podem levar os trabalhadores a esse sentimento. Na realidade do trabalho, “[...] a prática da humilhação é, portanto, uma arma do poder instalado, uma arma estratégica que visa à perfeita docilidade do cidadão.” (Ansart, 2005, p. 18).

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 de SC, *mutatis mutandis*, no Brasil e no Canadá. “Condições de trabalho e condições de existência humilhantes encontram-se entrelaçadas numa mesma tela para estes sujeitos.” (Padilha, 2011a, p. 7).

### **Um dia de treinamento no Brasil**

Impossível não inserir, no núcleo analítico do controle, relatos da experiência que tive ao assistir, em 2012, a três sessões de um treinamento realizado pela empresa terceira aos funcionários que atuam na limpeza de um SC no Brasil. A sede, que fica na capital do estado, em São Paulo, envia, uma vez por mês, uma funcionária especializada em dar treinamentos e ela faz três sessões do mesmo treinamento para as equipes (referentes aos três turnos) que trabalham naquele dia. Eu assisti aos três encontros, com equipes diferentes. O tema desse treinamento – escolhido em função das queixas e demandas dos trabalhadores – foi “O problema não é meu!”. A pessoa responsável pelo treinamento me explicou que esse tema surgiu de uma queixa dos supervisores que percebem, no cotidiano de trabalho, um empurra-empurra de responsabilidades, ou a fuga de tarefas sob a alegação de que “isso não é minha responsabilidade”.

A presença nesses treinamentos não é totalmente obrigatória. Eles devem chegar uma hora antes de entrar no turno e não recebem hora-extra

<sup>6</sup> Vale lembrar que Bentham apresentava seu plano do pan-óptico como especialmente útil para casas penitenciárias onde os presos estavam submetidos a trabalhos forçados (Silva, 2000). O trabalho prazeroso, autônomo, não precário precisaria ser controlado desse jeito?



por estarem lá mais cedo. A técnica que coordenou o treinamento, a quem vou chamar de Simone, repetiu, em todas as sessões, a seguinte frase: “*Todos nós queremos as mesmas coisas aqui, não é verdade?*” Esse é um discurso típico da área de Recursos Humanos de uma empresa que tenta, ao chamar a todos de equipe ou time, fazer parecer real o compartilhamento de interesses entre capital e trabalho, como se não houvesse – e não devesse haver – uma clara divisão de classes no mundo do trabalho. Trata-se de uma ideologia de harmonia, cujas práticas discursivas buscam justificar a velha exploração do homem pelo homem que se propaga até hoje, não mais unicamente na relação de escravidão, mas nas empresas modernas. Esse discurso tenta mostrar uma suposta humanização no trabalho que, como bem asseverou Araújo (2008, p. 64), é a “falácia da cooperação harmoniosa entre capital e trabalho”, “uma secular insistência do capital”.

O tempo todo, em todas as sessões, Simone ridicularizou os trabalhadores, tratando-os como crianças, com uma fala infantilizada, ou fazendo humor quando eles expunham seus sentimentos. Em um momento, quando ela perguntava a opinião dos trabalhadores sobre algo e ninguém respondia, ela dizia: “*Gente, vocês estão muito calados. Quem não falar nada não vai comer bolo depois!*” Quando ela via algum trabalhador dormindo, ela dizia em voz alta: “*Acorda ela gente!*”, ou “*Se alguém dormir eu sento no colo, e olha que eu sou pesadinha, hein?*” Um homem que estava dormindo explicou que acordava às 5 horas da manhã todo dia para fazer trabalhos extras, por isso estava com sono. Já eram 22 horas, e ele iria entrar no turno da noite. Pensei comigo: quando é que ele dorme e descansa?

Simone disse que é preciso dar o máximo de si no trabalho, enfatizando que ela própria é “*casa-da com a empresa há 13 anos*”. E ela completou, perguntando a todos: “*Quando eu dou o máximo de mim, quem sai ganhando?*” E todos responderam em coro a resposta esperada: “*Nós!*” Mas, uma

das trabalhadoras disse: “*Eu dou o máximo de mim, tanto que eu chego em casa quebrada todos os dias!*” Ao que Simone completou: “*Parabéns, nós temos mesmo que vestir a camisa da empresa!*”

Vale mencionar ainda um diálogo que Simone travou com uma das participantes:

Simone – A partir de hoje, tudo vai mudar aqui, não é gente?

Trabalhadora – Não muda não! Pau que nasce torto não se endireita!

Simone – Tem uma segunda opção: pau que não endireita a gente corta ele e joga fora!

Fica evidente que há um *gap* enorme entre o discurso e a prática na realidade do trabalho desses faxineiros/as terceirizados de SC. O discurso é de democracia, de participação e de escuta dos trabalhadores. A prática é de intimidações, de tratamento infantilizado e autoritário. Observei que, todas as vezes em que Simone solicitava a participação dos participantes, dizendo que era muito importante para a empresa escutar a opinião deles, alguns trabalhadores relutavam, mas acabavam dizendo suas percepções e suas queixas. Todas as vezes em que isso ocorreu, Simone entrou com uma fala repressora, culpabilizando o próprio trabalhador por aquilo de que ele se queixava, ou com uma piada, minimizando a importância daquela queixa. Ficou evidente que não existe uma gestão que valoriza a prática daquilo que Zarifian (2006) chamou de “comunicação autêntica” – herança difícil do taylorismo, segundo o autor.

Há uma total privação da palavra e da emoção desses trabalhadores. Parece estar presente, nesse tipo de gestão, o que Le Blanc (2009) denominou de “invisibilidade social”, situação que está inserida numa estrutura social de dominação na qual se coloca o outro numa condição de fragilidade social, na medida em que ele se torna inaudível e invisível. “A perda da voz gerada pela perda da audição completa o processo de invisibilidade social” (2009, p.6). Em última instância, o que ocorre é a marginalização que desqualifica esses sujeitos, sujeitados pela perversa lógica de nossa “sociedade doente da gestão”, para lembrar De Gaulejac (2005). Para Le Blanc (2009), esse sistema reduz a nada, à desumanização, milha-

<sup>7</sup> Ao final de cada sessão do treinamento, a empresa oferece bolo, salgadinhos e refrigerantes aos participantes, cantando parabéns para os aniversariantes do mês.

res de pessoas marginalizadas.

No entanto, não podemos culpar Simone, pois ela mesma se tornou uma presa da armadilha que ajuda a propagar. No final das três sessões do treinamento a que assisti, ela me confessou: *“Fiquei morrendo de medo de que você fosse um cliente oculto que veio aqui para me avaliar!”*.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As pesquisas que realizei trazem resultados que corroboram as inúmeras análises já feitas, na sociologia e na psicologia social, sobre o quadro de precarização do trabalho no mundo capitalista de hoje. Aspectos objetivos e subjetivos do trabalho se misturam numa teia que revela as condições, a organização e as relações de trabalho no contexto estudado. A terceirização reinante nesse setor é mais um agravante dessa precarização, evidenciando uma forma de contrato que fragiliza os trabalhadores do ponto de vista econômico, social, político e emocional.

Os núcleos analíticos – o Trabalho Emocional aliado ao nojo, a humilhação e o controle – foram apresentados de forma separada apenas para efeito didático da análise, mas, no cotidiano de trabalho, são fenômenos que se entrelaçam.

Poucas são as diferenças, quanto a esses aspectos, entre Brasil e Canadá, com exceção de dois fatores interligados: o nível salarial e a participação dos sindicatos. No Brasil, o piso salarial dos faxineiros (que são chamados de serventes ou agentes de asseio) terceirizados é vergonhoso, ficando quase equiparado ao salário mínimo – o qual é insuficiente para manter uma vida digna fora do trabalho. O sindicato da categoria ignorou todas as minhas inúmeras tentativas de contato para entrevistas. Por pesquisas que fiz via Internet e por acompanhar os acordos coletivos assinados, pude deduzir, lamentavelmente, que esse sindicato não tem interesse algum em realmente colocar-se ao lado dos trabalhadores que legalmente representa. No Canadá, pude conhecer melhor como o sindicato atua de forma mais dinâmica e politizada que o

brasileiro. Assim, eles conseguem garantir salários melhores que o de bancários, vendedores de lojas e caixas de supermercado, por exemplo.

No Canadá, ninguém me convidou para ir às suas residências, pois tive que realizar as entrevistas na universidade. O brasileiro, por sua própria cultura, aceita com bastante rapidez abrir as portas de suas casas para uma pessoa estranha. Isso me possibilitou constatar que eles não moram em casas decentes, em bairros dignos. A vida no trabalho e fora dele é aviltante. Essas trabalhadoras brasileiras com quem conversei revelaram a luta inglória no tempo de trabalho e na vida fora dele: baixa ou nenhuma escolaridade, trabalho penoso que gera cansaço crônico e dores no corpo, humilhações de supervisores e de clientes, jornadas extensas e intensas, salários baixíssimos, condições materiais de vida insuficientes para vivê-la em plenitude, falta de tempo e espaços de lazer, famílias desfeitas ou permeadas por situações de violência. A desumanização no trabalho se estende ao tempo e ao espaço do não trabalho.

Vi situações semelhantes às do Brasil no Canadá, mas com salários e condições materiais de vida melhores que compensam (mas não justificam), de alguma forma, a humilhação sofrida no trabalho. A precariedade da condição de ser imigrante no Canadá é uma realidade que não conhecemos no Brasil – apesar de existir um fluxo migratório de estados mais pobres do norte e nordeste do país para São Paulo. Interessante é observar que Diana, no Brasil, disse que é muito mais humilhante saber que sua supervisora, que a trata mal, é migrante como ela e vem do mesmo estado nordestino. Por serem conterrâneas, ela acha que não deveria haver relações abusivas de poder de uma sobre a outra.

Todos os achados das pesquisas que realizei mostram o que Dominique Lhuillier afirmou num colóquio do qual participei<sup>8</sup>. Para ela, o traba-

<sup>8</sup> I Colóquio Internacional de Psicossociologia do Trabalho: elaborações atuais em pesquisa e intervenção. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte - MG (Brasil), 12 a 14 de abril de 2012. Dominique Lhuillier fez a conferência intitulada “Construindo a Psicossociologia do trabalho: desafios e perspectivas atuais”, dia 13 de abril. Cf. <http://www.fafich.ufmg.br/psicossociologia/>

lho não é apenas uma atividade, é uma instituição e, como tal, é uma formação social, cultural e psíquica. A instituição trabalho é uma criação humana e é onde se localiza o sentido do trabalho. Lhuillier (2000, 2011) ainda completou afirmando que a organização do trabalho não é apenas social e técnica, mas também moral e psicológica. É o que permite a existência de trabalhos sujos e marginais, muitas vezes potencializando, de forma negativa, a necessidade de realizar Trabalho Emocional.

Nesse sentido, posso concluir que os sofrimentos vividos pelos trabalhadores terceirizados de limpeza de SC com quem convivi, conversei ou que observei na realização de suas atividades laborais estão diretamente ligados à forma como as empresas organizam e gerenciam o trabalho – tanto a empresa que terceiriza a mão de obra quanto o SC. Enquanto o trabalho for tratado por elas como uma atividade meramente técnica, e o trabalhador apenas como um cumpridor de tarefas, a subjetividade e o sofrimento não serão enfrentados. Analisar as relações de submissão e tudo que elas implicam torna-se fundamental para a compreensão do sofrimento do trabalhador e para fundamentar a proposição de ações no amplo campo da saúde biopsicossocial do trabalhador.

Recebido para publicação em 27 de setembro de 2012

Aceito em 05 de setembro de 2013

## REFERÊNCIAS

- ANGYAL, A. Disgust and related aversions. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, n.36, 393-412, 1941.
- ANSART, P. As humilhações políticas. In: MARSON, Izabel; NAXARA, Márcia (Org.) *Sobre a humilhação: sentimentos, gestos, palavras*. Uberlândia: EDUFU, 2005.
- ANTUNES, R. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 1999.
- ARAUJO, J.N.G. Entre servidão e sedução do trabalhador: uma secular insistência do capital. In: MENDES, A.M. (Org.) *Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão*. Curitiba: Juruá Editora, 2008.
- BEAU, S.; WEBER, F. *Guide de l'enquête de terrain. Produire et analyser des données ethnographiques*. Paris: Editions La Découverte, 1997.
- CARELLI, R. de L. *Terceirização e intermediação de mão-de-obra: ruptura do sistema trabalhista, precarização do trabalho e exclusão social*. Rio de Janeiro/São Paulo: Renovar, 2003.
- CARRETEIRO, T. C. Sofrimentos sociais em debate. *Psicologia USP*, São Paulo, v.14, n.3, 2003.
- CINGOLANI, P. *L'exil du précaire*. Paris: Méridiens Klincksieck, 1986.
- CLOT, Y. *Trabalho e poder de agir*. Belo Horizonte: FABREFACTUM, 2010.
- COSTA, F. B. da *Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social*. São Paulo: Globo, 2004.
- DAU et. al. (Org.) *Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho*. São Paulo: Annablume/CUT, 2009.
- DE GAULEJAC, V. *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Paris: Seuil, 2005.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. (Org.) *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas, 2007.
- DRUCK, G. Principais indicadores da precarização social do trabalho no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE SOCIOLOGIA, 14, 28 a 31 de julho de Rio de Janeiro: 2009. (Versão Preliminar).
- DRUCK, G.; FRANCO, T. (Org.) *A perda social da razão social do trabalho: terceirização e precarização*. São Paulo: Boitempo, 2007.
- DRUCK, G. Terceirização: a chave da precarização do trabalho no Brasil. In: NAVARRO, V.; PADILHA, V. (Org.) *Retratos do trabalho no Brasil*. Uberlândia: EDUFU, 2009.
- FOUCAULT, M. *Vigiar e punir: história da violência nas prisões*. Petrópolis: Vozes, 1984.
- FREITAS, M. E. de; HELOANI, R.; BARRETO M. *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Cengage Learning, 2011. (Coleção debates em administração).
- GONÇALVES FILHO, J. M. Humilhação social: um problema político em psicologia. *Psicologia USP*, São Paulo, v.9, n.2, 1998.
- \_\_\_\_\_. Prefácio: A invisibilidade pública. In: COSTA, F. B. *Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social*. São Paulo: Globo, 2004.
- GRAYSON, K. Customer responses to emotional labour in discrete and relational service exchange. *International Journal of Service Industry Management*, n.9, p.126-154, 1998.
- GROVE, S. J.; FISK, R. P. The Service experience as theater. *Advances in Consumer Research*, n.19, p.455-461, 1992.
- HELOANI, R. *Gestão e organização no capitalismo globalizado: história da manipulação psicológica no mundo do trabalho*. São Paulo: Atlas, 2003.
- \_\_\_\_\_. Saúde mental no trabalho: algumas reflexões. In: MENDES, Ana Magnólia (Org.) *Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão*. Curitiba: Juruá Editora, 2008.
- \_\_\_\_\_. A dança da garrafa: assédio moral nas organizações. *GVexecutivo*, São Paulo, v.10, n.1, jan./jun. 2011. (Caderno especial: pressões e angústias do mundo corporativo).
- HOCHSCHILD, A. R. Emotion work, feeling rules, and social structure. *The American Journal of Sociology*, v.85, n.3, p.551-575, 1979.

- \_\_\_\_\_. *The managed heart. Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press, 1983.
- HUBERMAN, A. M.; MILES, M. B. *Analyse des données qualitatives: recueil de nouvelles méthodes*. Bruxelles: De Boek-Wesmael, 1991.
- JONES, M. O. What's Discusting, Why, and what does it matter? *Journal of Folklore Research*, v.37, n.1, p.53-71, 2000.
- KERGOAT, J. et al. (Org.) *Le monde du travail*. Paris: Editions La Découverte, 1998.
- LE BLANC, G. *L'invisibilité sociale*. Paris: PUF, 2009.
- LHUILIER, D.; COCHIN, Y. *Des déchets et des homes*. Paris: Desclée de Brower, 2000.
- LHUILIER, D. *Souillure et transgression: le travail sur le négatif psychosocial*. In: CORTEEL, D.; LE LAY, S., (Org.) *Les travailleurs des déchets*. Toulouse: Éditions Érès, 2011. (Clinique du travail).
- LOPES, M. C. R. Subjetividade e trabalho na sociedade contemporânea. *Trabalho, Educação e Saúde*, v.7, n.1, mar./jun. 2009.
- MACDONALD, C. L.; SIRIANNI, C. The Service society and the changing experience of work. In: MACDONALD, C. L.; SIRIANNI, C. (Ed.) *Working in the service society*. Philadelphia: Temple University Press, 1996.
- MARCELINO, P. R. P. *A logística da precarização: terceirização do trabalho na Honda do Brasil*. São Paulo: Expressão Popular, 2004.
- 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.
- \_\_\_\_\_. 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, 2011a.
- \_\_\_\_\_. A realidade do trabalho subalterno de limpeza em shopping Center. *Perspectivas*, São Paulo, v.39, p.75-98, jan./jun. 2011b.
- \_\_\_\_\_. A demanda por trabalho emocional diante do nojo: um estudo com trabalhadores de limpeza de shopping centers. In: LIMA, J.C. (Org.) *Outras sociologias do trabalho: flexibilidades, emoções e mobilidades*. São Carlos: EDUFSCAR, 2013.
- PELZER, P. Disgust and organization. *Human Relations*, v.55, n.7, p.841-860, 2002.
- ROZIN, P.; FALLON, A. E. A perspective on disgust. *Psychological Review*, n.94, p.23-41, 1987.
- RUSSO, G.M.; LEITÃO, S. P. Terceirização: uma análise desconstrutiva. *Organização & Sociedade*, Salvador, v.13, n.36, jan./mar. 2006.
- SANTOS, M. C. de O. et al. Desregulamentação do trabalho e desregulação da atividade: o caso da terceirização da limpeza urbana e o trabalho dos garis. *Produção*, São Paulo, v.19, n.1, jan./abr. 2009.
- SAWAIA, B. O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. In: \_\_\_\_\_. (Org.) *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- SILVA, T. T. da (Org.) *O panóptico*. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.
- SIROTA, A. Humilhação social: uma reflexão sob o ponto de vista psicanalítico. *Estudos de Psicologia*, Campinas, v.25, n.4, out./dez. 2008.
- 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.
- ZARIFIAN, P. Comunicação e subjetividade nas organizações. In: DAVEL, E.; VERGARA, S.C. (Org.) *Gestão com pessoas e subjetividade*. São Paulo: Atlas, 2006.

## DISGUST, HUMILIATION, AND CONTROL IN SHOPPING MALL CLEANING IN BRAZIL AND CANADA

Valquiria Padilha

This article aims to present the results of a qualitative study chiefly intended to critically analyze the suffering anchored on precarious cleaning work. Observation and semi-structured interviews were conducted with 12 outsourced cleaning workers at shopping malls both in Brazil and in Canada. The analysis of the interviews sought the regularity of recurring subjects; it also grouped elements in order to form the analysis' thematic nuclei, and built indications to provide theoretical consistence based on the interpretation of the systematized findings. The study showed that the disgust and humiliation of cleaning workers while dealing with the garbage and dirt left by clients in food courts and toilets are a cause of suffering and require the performance of Emotional Work. In both countries, we were able to find three thematic nuclei of analysis that interrelate in the day-to-day of outsourced cleaning work in shopping malls: disgust, humiliation, and control.

**KEYWORDS:** Outsourcing. Disgust. Humiliation. Emotional Work. Shopping mall.

## DÉGOÛT, HUMILIATION ET CONTRÔLE DANS LE NETTOYAGE DES CENTRES COMMERCIAUX AU BRÉSIL ET AU CANADA

Valquíria Padilha

Le présent article a pour but de présenter les résultats d'une recherche qualitative dont le principal objectif a été d'analyser de manière critique la souffrance ancrée dans le travail précarisé de nettoyage. Des observations et des interviews semi-structurées ont été réalisées auprès de 12 employés sous-traitants chargés du nettoyage de centres commerciaux au Brésil et au Canada. L'analyse des interviews a cherché une régularité des sujets récurrents, a regroupé des éléments afin de constituer les noyaux thématiques d'analyse et a construit des indices pour la réalisation de la cohérence théorique à partir de l'interprétation des découvertes systématisées. La recherche a montré que le dégoût et l'humiliation des travailleurs affectés au nettoyage lorsqu'ils entrent en contact avec les ordures et la saleté laissées par les clients dans les lieux de restauration et les toilettes constituent une cause de souffrance et demandent la réalisation d'un travail émotionnel. Il a été possible de trouver, dans les deux pays, trois noyaux thématiques d'analyse qui sont interreliés dans le travail quotidien des employés sous-traitants chargés du nettoyage de centres commerciaux : le dégoût, l'humiliation et le contrôle.

**MOTS-CLÉS:** Sous-traitance. Dégoût. Humiliation. Travail émotionnel. Centres commerciaux.

**Valquíria Padilha** - Doutora em Ciências Sociais. Pós-doutorado em Ciências Sociais. Professora na FEA-RP, Universidade de São Paulo (USP), campus de Ribeirão Preto-SP. Leciona disciplinas nas áreas de sociologia para o curso de Administração. Nos últimos anos, vem pesquisando e publicando sobre: 1) Aspectos psicossociais do trabalho; Sofrimento do trabalhador; Trabalho e emoção; Precarização do trabalho 2) Sociedade de Consumo, Obsolescência programada, Consumismo, Shopping Center. Publicações recentes: *Substantial emotions: Rethinking Emotional Labour from a sociomaterial perspective*. International Journal of Science Commerce and Humanities (IJSCH), v. 1, p. 83-91, 2013; *Da tradição à modernidade: o savoir-faire do mestre de ofício na produção da cerveja e da cachaça artesanais*. Revista Interdisciplinar de Gestão Social, v. 1, p. 25-48-48, 2012; *A realidade do trabalho subalterno de limpeza em shopping center*. Perspectivas: Revista de Ciências Sociais (UNESP. Araraquara. Impresso), v. 39, p. 75-98, 2011.