

**A INVISIBILIDADE SOCIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO:
UM ESTUDO DE CASO COM OS TERCEIRIZADOS DE
SERVIÇOS GERAIS DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA NO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Gabriela de Barros Fernandes¹

Cynthia Adrielle da Silva Santos²

Rafaela Carvalho Nascimento Silva³

INTRODUÇÃO

As organizações têm o costume de assimilar que os funcionários que possuem os cargos mais altos são mais importantes em relação aos demais (Alcadipani, 2012). Esta divisão social do trabalho constitui a possibilidade de que trabalhadores em funções específicas sejam considerados invisíveis dentro de uma organização. Cabe destacar que a invisibilidade social nas relações de trabalho não é um fenômeno recente. Há anos, a desvalorização do trabalhador se associa à prática de subempregos, que geralmente são exercidos por pessoas

¹ Bacharela em Administração (Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil). <https://lattes.cnpq.br/3877659445524043>. <https://orcid.org/0000-0002-3149-3747>. E-mail: gabrielabfernandes2@gmail.com. Endereço para correspondência: Não informado. Telefone: (55 21) 997757680.

² Doutoranda em Administração de Empresas (Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Brasil). Professora de Ensino Superior da Faculdade de Educação Tecnológica do Estado do Rio de Janeiro. <http://lattes.cnpq.br/1418267997249696>. <https://orcid.org/0000-0001-9981-4845>. E-mail: cynthia.assantos@gmail.com.

³ Doutoranda em Administração (Universidade do Grande Rio, Brasil). Tutora Presencial da Fundação Centro de Ciências e Educação Superior à Distância do estado do Rio de Janeiro. <http://lattes.cnpq.br/8538743663663765>. <https://orcid.org/0000-0003-4649-9401>. E-mail: rafaellanascimento@hotmail.com.

com baixa escolaridade, muitas vezes terceirizados, sobretudo, no que concerne ao trabalho de serviços gerais, constantemente representado negativamente de forma pejorativa (Martins *et al.*, 2019).

Como desdobramento, estes trabalhadores são submetidos, de forma perversa, à exclusão e tratamento desigual dentro das organizações. Dentro deste cenário, um ser humano pode promover a inferiorização de outro, passando a tratá-lo como coisa e não enxergá-lo como indivíduo, viabilizando a invisibilidade, um problema psicossocial que é capaz de promover a humilhação social. Dessa forma, a humilhação social é construída ao longo dos séculos na sociedade, atuando predominantemente na população mais pobre, propiciado pela precarização e desvalorização de trabalhadores em suas relações empregatícias (Costa, 2004).

Neste panorama, esta pesquisa propôs um estudo de caso que tem como finalidade entender o fenômeno da invisibilidade social na trajetória de trabalhadores terceirizados. O objetivo deste artigo é entender a invisibilidade social acometida a profissionais de serviços gerais terceirizados de uma Universidade Pública no estado do Rio de Janeiro, a partir da visão desses trabalhadores. Cabe salientar que a motivação da primeira autora para a realização dessa pesquisa ocorreu pelo fato de apesar do curso de graduação em administração enfatizar que o maior recurso a ser trabalhado nas organizações é o recurso humano, é perceptível que dentro das organizações o indivíduo não tem sua devida importância. Ressalta-se que, com a pandemia da Covid-19, as atividades laborais de serviços gerais tornaram-se ainda mais indispensáveis, tendo em vista que a limpeza é um dos meios de prevenção à propagação do vírus. Assim, esta pesquisa visa ampliar as discussões sobre essa classe de trabalhadores, que precisam ser ouvidos, valorizados, mas, sobretudo, enxergados pela sociedade. Espera-se que este trabalho contribua para ampliar as discussões sobre a invisibilidade social dentro do ambiente de trabalho, em

relação aos terceirizados de serviços gerais, possibilitando o surgimento de um senso crítico sobre a proporção que a invisibilidade social atinge.

Para tanto, após esta introdução, apresentamos duas reflexões teóricas. A primeira aborda a terceirização e a precarização do trabalho. A segunda, por sua vez, foi direcionada à invisibilidade social no ambiente de trabalho. Em seguida, são apresentados os capítulos de procedimentos metodológicos, abordando a maneira pela qual as entrevistas foram utilizadas nesta pesquisa, seguida pela apresentação e análise dos dados. Por fim, são apresentadas as considerações finais respondendo ao objetivo proposto.

TERCEIRIZAÇÃO E PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

A dificuldade em definir conceitualmente o termo profissão ocorre pelo fato deste possuir diferentes conotações dependendo da área do conhecimento e das tradições nacionais e idiomáticas que o utilizam. Quando usada na sociologia anglo-americana, o termo ocupação é reservado para ofícios que pressupõem uma formação universitária (Becker, 1970). Desde a década de 1960, grande parte da literatura sobre profissões começou a lançar luz sobre as características históricas e sociais dos processos hierárquicos dentro e entre grupos ocupacionais. De acordo com o autor, esta divisão social do trabalho ancora-se no conhecimento monopolizado por cada grupo profissional, que por sua vez não é dado, mas socialmente construído.

As instituições formadoras desempenham um importante papel de legitimidade em diferentes níveis e em diferentes mecanismos na formação da profissão, sendo o Estado o ator central na regulamentação, entre outras ações, reconhecendo essas instituições e os documentos que emitem. No caso do Brasil, o Estado pós-1930 investiu na regulação das ocupações/profissões, definindo aqueles que estariam investidos de direitos, constituindo o que Santos (1979) chamou de “cidadania regulamentada”. Ou seja, para as ocupações

regulamentadas, um diploma é suficiente, enquanto para os não regulamentados, é preciso demonstrar competência na prática (Coelho, 2003).

O conceito de profissão pode ser ampliado como uma categoria da vida cotidiana que de alguma forma mostra valor e prestígio para sociedade (Hughes, 1994). O autor ressalta que a divisão do trabalho é o ponto de partida para qualquer análise sociológica do trabalho humano, pois uma atividade não pode ser divorciada do processo de distribuição coletiva e social em que ocorre. Para sustentar seu argumento, Hughes (1994) mostrou que um profissional é alguém que tem o diploma e o empoderamento que a sociedade lhe deu. Um diploma é uma autorização legal para fazer atividades que outros não podem, pela qual um profissional pode ser separado dos demais.

Dessarte, criando uma analogia entre ocupação e profissão, o conceito de socialização ocupacional pode ser estendido às atividades assalariadas consideradas comuns (Hughes, 1994). No entanto, Dubar (2005) argumenta que esta abordagem é insuficiente para compreender o processo de socialização dos trabalhadores menos qualificados nas grandes empresas. Isso porque, trabalhadores que ingressam precariamente no mercado de trabalho, podem validar (ou não) suas autopercepções como profissionais, a partir de sua identificação com determinados grupos e da utilidade de seus saberes à sociedade (Franzoi, 2006).

Como destacam Silva, Brito e Campos (2020, p. 5), atualmente o trabalho “ganhou uma dimensão mais profunda na vida das pessoas”. Isso porque, como consequência do aumento mundial do desemprego, os indivíduos passaram a valorizar cada vez mais o fato de possuir um trabalho. Desse modo, para os autores, o trabalho passou a ter uma dimensão psicológica na vida do trabalhador, afetando a forma como o indivíduo percebe o mundo e a si próprio dentro da sociedade. No Brasil, alguns marcos legais sugerem as relações trabalhistas, a saber: 1) Constituição de 1988; 2) Declaração Universal dos

Direitos Humanos, publicada pela Organização das Nações Unidas (ONU) EM 2002 e; 3) Lei nº 13.429 de 2017.

A Constituição de 1988 esclarece princípios fundamentais, no âmbito trabalhista e dos direitos humanos, no qual, destaca-se o artigo 1º que discorre sobre o estado democrático e de direitos fundamentais (Brasil, 1988). Nele se reforça a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa. Em seu artigo 3º, parágrafo IV, a Constituição de 1988 aponta como objetivos fundamentais “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação”, regulamentados pelo preambulo e por suas emendas constitucionais, que garantem a igualdade e direitos entre os trabalhadores.

Do mesmo modo, a Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 2002), decreta que todos têm direitos iguais, sem quaisquer distinções. Porém, o que ocorre nas relações humanas, principalmente, ao que remete ao trabalho de encarregados dentro das organizações, dificilmente, responde à altura (Costa, 2004). Pelo contrário, muitas vezes essas relações humanas dentro das organizações geram a exclusão de uma classe inteira de trabalhadores braçais, que sentem na pele a precarização do trabalho. Isso porque, “o trabalho é algo que compreende muito mais que a execução de uma função, mas também atua como apoio à construção da identidade dos seres humanos” (Cardoso, Silva & Zimath, 2017, p. 702).

Além disso, a Lei nº 13.429, deliberada em 2017, dispõe sobre as relações de trabalho possibilitando às empresas o contrato de profissionais terceirizados para exercer suas atividades, sem restrições (Brasil, 2017). Anteriormente a essa publicação, apenas era permitido terceirizar atividades-meio, como: serviço de limpeza, vigilância, manutenção de máquinas e equipamentos, contabilidade, entre outros. Cabe salientar que essa resolução também constitui uma discussão mercadológica, uma vez que, terceirizar as atividades meio da organização faz

parte de uma estratégia organizacional para diminuição dos custos com encargos trabalhistas.

Na perspectiva do empresário, a terceirização pode ser compreendida como “uma técnica de gestão do negócio, em que a flexibilização é sua maior vantagem competitiva” (Leite, 2015, p. 9). Isto é, “uma modalidade de gestão, organização e controle do trabalho num ambiente comandado pela lógica da acumulação financeira que, no âmbito do processo de trabalho, das condições de trabalho e do mercado de trabalho, exige total flexibilidade” (Antunes & Druck, 2013, p. 219). Como defende Lima (2010, p. 18) a terceirização funciona como “um processo de reorganização das formas de produção resultante das transformações econômicas do capitalismo”. Tendo isto em vista, é possível conceber que esta técnica funciona como porta de entrada para a precarização (Carelli, 2003). Isso porque, essa lógica de flexibilização transfere os riscos para o trabalhador, intensificando o sentimento de insegurança da classe (Cândido, 2021).

Com esta flexibilização surge a barreira de divisão, no qual distinguem-se os trabalhadores por suas qualificações. Neste modelo, os trabalhadores sem qualificação presenciam “as formas de *part-time*, emprego temporário, parcial” ou então vivenciam “o desemprego estrutural” (Antunes, 2001, p. 43). Neste sentido, em relação à exploração do homem como força de trabalho, a terceirização pode ser definida como uma mercadorização do trabalho, em que ocorre uma instabilidade nas relações de trabalho, impulsionada pela inferioridade acometida e esses trabalhadores (Moraes, 2008).

Portanto, defende-se nesse artigo que a precarização surge como uma decorrência da terceirização, que tem como intuito reduzir custo e possibilitar maior flexibilização para as organizações. Desse modo, “aceitar a terceirização como intermediação de mão de obra é avaliar a precarização e o subjugado do trabalhador frente a questões econômicas” (Carelli, 2003, p. 74). Sendo assim, é

imprescindível lembrar que, no que diz respeito à precarização do trabalho, não se expõe somente à prática precária, mas também, se trata da instabilidade que cerca o vínculo empregatício.

De acordo com Pereira, Tassigny e Bizarria (2017, p. 174), “a precarização vem repor as formas históricas de precariedade social do trabalho referente à mercadorização da força de trabalho”. Nesta mesma lógica, Carelli (2003) afirma que o principal objetivo de flexibilizar uma atividade é reduzir seus custos e pode ser feita através da terceirização, que no contexto de serviços gerais é visto como uma forma de precarização do ofício dos funcionários. Diante disso, pode-se perceber que terceirizar reporta à memória uma breve lembrança de inferiorização de profissionais, em função de outros, que estão no cargo efetivo em instituições públicas, por exemplo.

Neste sentido, estas práticas empregadas pelas organizações, são um fundamento coletivo, no qual o que vale é o indivíduo como recurso humano do trabalho (Antunes, 2001). Para Druck (2011), o trabalho precarizado representa uma intimidação para a inatividade, pois logo é preferível exercer uma atividade mesmo que precária, que não exercer nenhuma. “Isso porque o capital é incapaz de realizar sua autovalorização sem utilizar-se do trabalho humano. Pode diminuir o trabalho vivo, mas não eliminá-lo. Pode precarizá-lo e desempregar parcelas imensas, mas não pode extingui-lo” (Antunes, 2001, p. 38). Entretanto, de acordo com Gemma, Fuentes-Rojas e Soares (2017), a precarização do trabalho de trabalhadores de serviços é ocasionada pelo uso inadequado dos usuários da estrutura na qual ele é empregado.

Sendo assim, observa-se que a terceirização traz consigo não só a subalternidade, mas também a desigualdade para o ambiente de trabalho, rebaixando os profissionais que exercem funções essenciais para o funcionamento da empresa. Esta divisão desigual do trabalho coloca os trabalhadores terceirizados na parte inferior da pirâmide organizacional, uma vez

que, por causa da flexibilização das relações trabalhistas, esses trabalhadores não se beneficiam de contratos estáveis, de formação profissional ou de proteção social. Posto que, segundo Silva (2016), as empresas flexíveis, embora ricas, quando se referem a contrato de trabalho, são organizações pobres no desenvolvimento de empregos estáveis, atribuindo aos indivíduos (flexibilizados) a responsabilidade pelo seu desenvolvimento profissional e pela criação do seu próprio emprego.

Cabe salientar ainda que, como reforçam Costa e Almada (2018) ao transformar a força de trabalho em mercadoria, as organizações aprimoraram a precarização da vida dos trabalhadores por meio da redução dos contratos de trabalho, gerando vínculos cada vez mais frágeis. De acordo com Brito, Marra e Carrieri (2012), os trabalhadores terceirizados se sentem separados dos em cargo efetivo. Para os autores, esta desconexão representa uma guerra de autoridade e controle, pois esta prática acaba por promover a desintegração dos terceirizados.

Nessa conjuntura, a precarização não tem estado presente somente no que diz respeito à exclusão do indivíduo, como também tem se apresentado na saúde física e psicológica dos funcionários. Segundo Antunes e Praun (2015), a pressão imposta aos funcionários tem tornado o clima organizacional um lugar de enfermidades com intensas horas de trabalho a alta rotatividade. De acordo com dados da Dieese-Cut (2014), enquanto a permanência no trabalho é de 5,8 anos para os trabalhadores diretos, em média, para os terceiros é de 2,7 anos. Esse fato decorre da alta rotatividade dos terceirizados - 64,4% contra 33% dos diretamente contratados. Esta pesquisa enfatiza notadamente a discussão acerca da rotatividade para trabalhadores terceirizados.

A Lei de nº 13.429 de 31 de março de 2017 permite que a precarização atinja ainda mais trabalhadores, uma vez que permite a terceirização de atividades de meio e fim. Como já mencionado, a ideia central de promover a terceirização de

todo o sistema de uma empresa, é lucrar por meio da redução de encargos trabalhistas. Entretanto, o principal fator de trabalho, o indivíduo, é negligenciado. Como corrobora Antunes (2001, p.38), trata-se de “uma aguda destrutividade, que no fundo é a expressão mais profunda da crise estrutural que assola a (des)sociabilização contemporânea: destrói-se força humana que trabalha; destroçam-se os direitos sociais”.

Além disso, para Carelli (2003), a terceirização é a perda de direitos que promove a precarização. Lima (2010, p. 25), corrobora que a “flexibilização e terceirização vêm juntas com a precarização das condições de trabalho, dos contratos, da possibilidade de organizar a vida, criando novas hierarquias e segmentando o coletivo de trabalho”. Promove-se assim, não somente a exclusão de trabalhadores, como também sua inferioridade em meio à sociedade, principalmente, no meio ao qual exercem suas atividades empregatícias.

Esta visão fica ainda mais nítida diante de uma pesquisa realizada por Diogo (2007), com terceirizados de conservação e limpeza, no qual foi compreendido que, a atividade terceirizada é vista com um ar de exclusão, em que os trabalhadores são inferiorizados e recebem tratamentos diferenciados dos efetivos. Nesse sentido, observa-se que a terceirização é precursora da precariedade nas relações de trabalho. Isso porque, esta possibilita às empresas elevarem seus ganhos, por meio da redução de suas despesas, mas sem manterem as condições adequadas para seus funcionários. Antunes e Druck (2013, p. 224) consideram assim que “a terceirização é o fio condutor da precarização do trabalho no Brasil, e se constitui num fenômeno onnipresente em todos os campos e dimensões do trabalho”.

INVISIBILIDADE SOCIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Para prosseguir com o debate de invisibilidade no ambiente de trabalho é fundamental que se compreenda que a invisibilidade social é definida como o ato

de tornar algo ou alguém não visível, seja por preconceito, estereótipo imposto pela sociedade a determinado grupo social, excluindo-os do convívio rotineiro de uma sociedade. Como descreve Porto (2006, p. 1): “Invisibilidade Social tem sido aplicado, em geral, quando se refere a seres socialmente invisíveis, seja pela indiferença, seja pelo preconceito, o que nos leva a compreender que tal fenômeno atinge tão somente aqueles que estão à margem da sociedade”.

Cabe salientar que a invisibilidade social atua nas relações de trabalho há anos, na qual se destaca a associação da desvalorização à prática de subempregos, que geralmente são exercidos por pessoas de baixa escolaridade, muitas vezes terceirizados, sobretudo, quando se refere a trabalho de serviços gerais. Como apontam Martins *et al.* (2019), muitas vezes esse trabalho é representado negativamente de forma pejorativa. E, como desdobramento, esses trabalhadores são submetidos, de forma perversa, à exclusão e tratamento desigual dentro das organizações. Para Tomás (2012), este tipo de invisibilidade provém de uma condição social caracterizada pela dominação, em que os dominantes externam a sua superioridade ao não enxergar aqueles que eles dominam.

Desse modo, um ser humano promove a inferiorização de outro, passando a tratá-los como coisas e não enxergá-los como indivíduos, viabilizando o que Costa (2004) chama de invisibilidade, um problema psicossocial que promove a humilhação social. Dentro deste cenário, o autor destaca que a humilhação social é construída ao longo dos séculos na sociedade e que este fenômeno atua predominantemente na população pobre, em que retrata uma problemática de esfera política. Do mesmo modo, Gonçalves Filho (1998, p. 15) aponta a humilhação social como “uma modalidade de angústia disparada pelo enigma da desigualdade de classes”. A concepção de invisibilidade social é facilmente atribuída a uma parcela da população que está em condicionamento de vulnerabilidade, seja por preconceito, classe socioeconômica, descaso e até pelo grau de escolaridade.

De acordo com Tomás (2012, p. 3), a invisibilidade social “vai depender (entre outras coisas) da percepção que os outros têm de mim”, pois “se o outro não me vê é certamente porque eu não existo para o outro”, todavia existo fisicamente, logo sou visível. Desse modo, como aponta o autor, a não-percepção do outro é o resultado da vida da qual eu não faço parte. Assim, a invisibilidade no sentido figurado tem como premissa a visibilidade no sentido literal. Ao considerar a intersubjetividade como a estrutura básica da invisibilidade social “observa-se uma conexão entre o “não visto” e os demais indivíduos”. Em que o “não visto” é compreendido como aquele que é invisível aos olhos da sociedade.

Entretanto, do ponto de vista sociológico, a precariedade está sucessivamente relacionada às experiências subjetivas e aos processos de dissonância social, principalmente, quando são considerados os empregos inseguros, as baixas remunerações e a falta de segurança no trabalho (Costa & Costa, 2018). Para os autores, apesar da precarização não se tratar de uma realidade em todas as relações de trabalho, há um paradoxo em torno da flexibilidade, do salário e das condições de vida propiciadas pela terceirização.

Para Alcadipani (2012), os terceirizados do setor da limpeza são exemplos de invisibilidade social, pois tornam-se imperceptíveis aos olhos da sociedade, como se fossem totalmente invisíveis. Sendo suas principais características de reconhecimento, seu material de trabalho e sua vestimenta, que são os uniformes. Sendo assim, para o autor, a invisibilidade constitui não somente a angústia comum, mas principalmente daqueles que estão no ponto central do proletariado. De acordo com Alcadipani (2012, p.65) “é como se, ao esconder a desigualdade, ela deixasse de existir”.

Além disso, Lima, Gomes e Spaziani (2015) afirmam que o trabalho visto como humilhante ou insignificante associado ao uso do uniforme, por exemplo, torna-se invisível para a sociedade, sujeitando-se a repreensões mesmo sem quaisquer motivos. Diante disso, Costa (2004) afirma que fica sobre os ombros do mais

desfavorecidos o trabalho menos especializado, pois a sociedade automaticamente reserva estas vagas a esta classe trabalhadora. Nesse sentido, um ponto crucial para a discussão acerca da invisibilidade é o uso de uniforme. Costa (2004, p. 58) aponta que, o uso de uniforme promove a “percepção social neutralizada”, tornando o empregado objeto, que de fato faz-se invisível.

Para Lima, Gomes e Spaziani (2015, p. 7), “a sociedade passa a desprezar determinadas profissões e a ver pessoas como coisas, onde desaparecem os homens e somente aparece um uniforme”. Este comportamento retrata a desconsideração por parte da sociedade com aqueles que exercem funções manuais, porém imprescindíveis. De igual modo, um indivíduo que faz o uso do uniforme em suas atividades empregatícias não é notado como membro da sociedade, na qual o relevante é ter o poder de se destacar. Portanto, “esta pessoa é um ente invisível, e seu uniforme apenas representa uma função utilitária” (Celeguim & Roesler, 2009, p. 19).

Desse modo, torna-se perceptível o desdém que parte da população tem em vista de um trabalhador que exerce suas atividades com o uso do uniforme. Em determinadas funções, existe desprezo ou discriminação, ocorrendo o sumiço de um ser em meio aos outros, é compreendido como invisibilidade (Lima, Gomes & Spaziani, 2015). Costa (2004) reforça que a cegueira de quem não vê o outro é chocante, submetendo esses trabalhadores há algo muito pior que o fato de ser ignorado, ela propicia o que o autor chama de “humilhação social”, que extingue com a sensação de ter direitos.

Goffman (1987) problematiza esta questão ao intitular como instituição total, um local (de trabalho ou não), em que um determinado conjunto de pessoas em situação igualitária, são de certa forma excluídos da sociedade. Ao associar esta percepção ao uso do uniforme, percebe-se que “ao ser admitido numa instituição total, é muito provável que o indivíduo seja despido de sua aparência usual, bem como dos equipamentos e serviços com os quais a mantém, o que provoca

desfiguração pessoal” (Goffman, 1987, p. 28). No entanto, é importante salientar que a vestimenta em si sozinha não gera a invisibilidade, mas se associada a função empregatícia exercida. À guisa de exemplo estão outras profissões que também fazem uso do uniforme, tais como: um policial militar que é visto como uma autoridade e é respeitado, uma comissária de bordo que é vista também com um olhar sofisticado e de grande intelectualidade. Entretanto, por outro lado, pode-se citar o guardador de carros que também utiliza uniforme, mas é visto, muitas vezes, como inferior diante de alguns membros da sociedade devido a função que exerce.

Para Gonçalves Filho (1998), a humilhação representa o rebaixamento do homem em relação a outro homem, impactando no reconhecimento do indivíduo. Nesta lógica, Alcadipani (2012, p. 65) argumenta que, “parece haver um engano propalado e difundido na cultura das empresas, que tendem a considerar que um executivo é melhor do que um funcionário da limpeza ou um segurança”. No qual, o agente de maior cargo ganha total direito a uma posição superior de reconhecimento, por mérito de seu cargo praticado. Sendo assim, o não olhar para os profissionais de serviços gerais é uma maneira de não ter que fazer nada a seu respeito, seja mudança de comportamento ou até mesmo práticas que possam ser impostas e provoque mudanças (Lima, Gomes & Spaziani, 2015).

Em sua pesquisa, Diogo (2007) observou que a realização desta atividade é muito atribuída ao serviço doméstico, exercido comumente por mulheres. Trabalhar de modo direto com a limpeza e manutenção de ambientes é uma função pouco reconhecida, e que muitas vezes é vista como uma atividade desprezível. Entretanto, a sociedade logo percebe quando esta função não é praticada. Araújo e Silva (2018) argumentam que a sociedade percebe rapidamente a ausência da conservação e serviços gerais quando não exercidos, porém, não percebem os indivíduos condutores dessa tarefa. E seu traje de trabalho (uniforme) é o único meio que atrai certo reconhecimento a estes profissionais.

Conforme aponta Costa (2004, p.47), quem se aproxima de pessoas que sofrem com a invisibilidade social, jamais terá uma visão generalizada, “a compreensão mais segura vai sempre depender de ouvi-los”. Sendo assim, para Alcadipani (2012) as pessoas que praticam atividades menosprezadas são tratadas de forma ofensiva. Portanto, vale destacar a importância de se olhar para esta classe empregatícia, que é afetada, tornando-se constantemente inferiorizada na sociedade (Diogo, 2007). De forma a exemplificar esse argumento, em uma pesquisa realizada pelo Dieese, no qual foram entrevistados 1.851 profissionais da área da limpeza, foi indicado que uma a cada quatro pessoas que trabalham no setor já sofreu algum tipo de discriminação (Folha de S. Paulo, 2012).

Muitas vezes o trabalhador de serviços gerais se sente menosprezado por sua função, ou até mesmo por seu cargo, devido ao fato de não possuir maior nível de escolaridade. Esta condição pode colaborar para que o funcionário não se sinta parte da organização, o que é problemático, haja vista que o pertencimento ajuda a prevenir qualquer situação de proporção social. Para Costa (2004), o pertencimento encarrega-se de um papel extremamente importante para as empresas. De acordo com Brito, Marra e Carrieri (2012) se as empresas promovessem a inserção do empregado em sua atividade, poderia colaborar para sua inclusão gerando, conseqüentemente, o sentimento de pertencimento.

Toda força empregada a uma determinada função é importante, e de grande valia, pois todas exigem capacidade para serem exercidas. Para Costa (2004, p. 105), os trabalhadores são o alicerce da organização que sofre com a opressão de toda estrutura organizacional. Isso porque, “na base de um edifício é que existe a maior atuação de forças, a maior potencialização da gravidade. Toda a sustentação de um prédio depende - imprescindivelmente - desse apoio. Ali a pressão do peso incide com toda a sua intensidade”. De acordo com Lima, Gomes e Spaziani (2015), na era do conhecimento as funções exercidas por contratados de baixa qualificação, geralmente terceirizados, não são valorizadas.

De certo modo, as pessoas não entendem que o não olhar e o desprestígio atribuído a esses profissionais, na verdade só aumenta a propagação da invisibilidade social no ambiente em que esses indivíduos trabalham.

Para Diogo (2007), a sociedade não é superior às pessoas, mas é composta por elas. De acordo com Carneiro (2009, p.12), “se a desigualdade, a humilhação e a invisibilidade pública ainda permanecem como temas recorrentes nesta sociedade é porque há um interesse em torno da manutenção desse sistema”. Em contrapartida, Alcadipani (2012) dispara que o meio organizacional deveria enfrentar a desigualdade, e não fortalecer sua propagação. Uma questão a se pensar torna-se a forma como os trabalhadores se enxergam neste meio organizacional. Para Araújo e Silva (2018, p. 6) “muitas vezes eles percebem seu próprio trabalho como desvalorizado pelo fato das pessoas não o enxergarem, pelas condições de trabalho que são precárias”.

Para os trabalhadores de serviços gerais, sempre existe uma proposta pela execução de seus serviços, ocasionado pela utilização do baixo nível escolar, já que esta atividade é centro de uma inferioridade social. Diogo (2007, p. 487) corrobora que os terceirizados do setor da limpeza “não consideraram seu trabalho importante, por ser um serviço não-qualificado, feito por qualquer um”. Ademais, a ideia de desmerecimento presente em seus relatos, está associada aos problemas que as outras pessoas têm em reconhecer o trabalho de serviços gerais. Desta forma, é notável a invisibilidade acometida a esses trabalhadores que só são notados quando suas atividades não são realizadas (Diogo, 2007).

Nesta conjuntura, é possível compreender que a invisibilidade social é um fenômeno presente na sociedade, e principalmente nas relações de trabalho. Em outras palavras, Lima, Gomes e Spaziani (2015, p. 6) apontam que, “a invisibilidade social pode ser definida como sintoma de uma crise de identidade nas relações entre os indivíduos das sociedades contemporâneas”. Sendo assim, não é preciso somente estar inserido e ser percebido dentro de um grupo - no

caso a organização - é necessário estabelecer relações com outros indivíduos para que seja constituída a aceitação e pertencimento (Gastal & Pilati, 2016). Desta forma, fica evidente a importância das interações sociais para o ser humano, principalmente, no ambiente profissional, em que ser percebido pode significar um ato motivacional.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o intuito de manter um estudo em profundidade para responder ao objetivo, foi realizada uma pesquisa qualitativa. Isso porque, a pesquisa qualitativa abrange uma maior qualidade das informações, possibilitando enxergar todas as vertentes do problema, como também, auxiliando na investigação de incoerências (Vieira & Zouain, 2004). Desse modo, os autores (p. 18) reforçam que uma relevante característica da pesquisa qualitativa é o fato dela geralmente oferecer “descrições ricas e bem fundamentadas, além de explicações sobre processos em contextos locais identificáveis”. A pesquisa caracteriza-se também como estudo de caso, uma vez que, foi realizada a coleta das entrevistas aos funcionários terceirizados de uma universidade pública no Estado do Rio de Janeiro, a fim de obter a percepção dos mesmos sobre a problemática em questão. Isso porque, segundo Goulart e Carvalho (2005, p. 126), “o estudo de caso oferece um entendimento aprofundado da situação e de seu significado para os envolvidos”.

A escolha dos terceirizados de serviços gerais ocorreu por serem um dos únicos grupos da instituição a fazerem uso de uniformes. Cabe ressaltar que a pesquisa de campo ocorreu no primeiro semestre de 2020, um período atípico, em que já ocorria o enfrentamento em todo o mundo contra a pandemia do Covid-19. Por esse motivo, os terceirizados também se encontravam em escalas de trabalho diferenciadas dentro da universidade. Entre homens e mulheres havia um total de vinte e oito terceirizados do setor de serviços gerais da universidade analisada, no período estudado, sendo dois supervisores.

No primeiro momento, foi feito um contato presencial com todos os terceirizados, individualmente, na universidade. Esta conversa presencial, seguindo os protocolos de segurança (uso de máscara e distanciamento), foi realizada com o intuito de informar aos terceirizados o objetivo da pesquisa e obter acesso ao meio de comunicação mais utilizado pelo grupo selecionado para a realização das entrevistas. Destes, apenas seis funcionários e os dois supervisores aceitaram participar da pesquisa. Muitos ficaram receosos de sua participação interferir em seu trabalho, mesmo tendo sido explicado o objetivo da pesquisa e que seriam utilizados nomes fictícios para manter o anonimato de cada um. Essa preocupação por parte dos trabalhadores já sinaliza a realidade da precarização do trabalho, uma vez que estes trabalhadores têm consciência de que podem ser demitidos caso manifestem algum comportamento contrário aos interesses da empresa. Nesse artigo os supervisores foram nomeados de S.Aparecida e S.Márcio e os funcionários de Alex, Ana, Cátia, Maria, Neuza e Rodrigo.

A coleta de dados foi conduzida por meio de entrevistas (Vergara 1998). Essas foram realizadas por meio de mídia interativa, via WhatsApp, por conta do distanciamento social adotado como enfrentamento à pandemia do Covid-19. No uso desta mídia, foi aberto aos entrevistados decidirem o meio mais viável para realização da entrevista (chamada de vídeo, ligação, mensagem de texto ou mensagem de voz). Contudo, a maioria dos trabalhadores alegaram não se sentir à vontade com ligações, e optaram pelo uso da mensagem de texto e, algumas vezes, em respostas longas foi utilizado mensagem de voz. Dessa forma, a entrevista possibilitou investigar através de relatos a realidade enfrentada pelos trabalhadores terceirizados de serviços gerais da universidade.

Cada resposta obtida nas entrevistas foi destinada a um processo minucioso de transcrição, justamente para preservar as informações passadas e manter sua integridade. As entrevistas realizadas por mídia interativa foram submetidas à Análise de Conteúdo (Bardin, 1977). Isso porque, a análise de conteúdo possibilita constatar o que está sendo exposto em relação ao conteúdo proposto,

no qual, foram consideradas as percepções dos terceirizados de serviços gerais em relação a sua função empregatícia e seu local de trabalho. Sendo assim, este instrumento de análise possibilitou compreender de maneira detalhada a visão dos trabalhadores a respeito da função empregatícia em relação ao fenômeno da invisibilidade social. Para essa análise, com base na literatura abordada, foi construído o quadro 1, com as categorias elencadas para alcançar o objetivo de pesquisa:

Quadro 1: Categorias de análise

Categorias	Operacionalização
Panorama do perfil dos trabalhadores entrevistados	<ul style="list-style-type: none">• Perfil dos trabalhadores;• Tempo de serviço;• Nível de escolaridade.
Rotina de trabalho e uso do uniforme	<ul style="list-style-type: none">• Necessidade do uniforme;• Rotina imposta;• Percepção dos trabalhadores em relação à vestimenta.
Relação dos entrevistados com o público em geral da universidade	<ul style="list-style-type: none">• Atores envolvidos;• Contato direto dos terceirizados com outras pessoas da instituição;• Comportamento de outras pessoas em relação ao uso do uniforme pelo olhar do terceirizado.
Pertencimento ao ambiente de trabalho	<ul style="list-style-type: none">• Envolvimento com a empresa pertencente;• Importância percebida;• Sentimento de pertencimento.
Invisibilidade no ambiente de trabalho	<ul style="list-style-type: none">• Percepção da invisibilidade;• Influência na qualidade do serviço;• Relação Terceirizado x Efetivo.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O primeiro contato com os terceirizados de serviços gerais foi bastante difícil, uma vez que, era nítida a preocupação de todos em saber se a participação deles na pesquisa era autorizada, e qual seria a opinião dos seus supervisores a respeito de sua aplicação. De modo geral, mostraram-se surpresos e solícitos em participarem da pesquisa em questão, porém, mostraram-se também amedrontados com a possibilidade de expor suas opiniões, mesmo sendo afirmado por mais de uma vez se tratar de uma pesquisa totalmente anônima, justamente para preservar a identidade dos entrevistados.

Panorama do perfil dos trabalhadores entrevistados

Diante da entrevista aplicada aos funcionários terceirizados de serviços gerais, obteve-se um panorama do perfil dos trabalhadores. Em primeiro lugar foi analisado o sexo dos entrevistados: cinco dos terceirizados de serviços gerais pertencem ao sexo feminino e três ao sexo masculino. Desse modo, pode ser notada uma predominância do gênero feminino, que pode ser explicada pelo fato da realização de atividades envolvendo o setor da limpeza ser muito atribuída à ocupação doméstica, ou do lar, majoritariamente realizada por mulheres.

Em seguida, foi analisada a faixa etária correspondente ao grupo de entrevistados. No qual, quatro possuem de 40 a 49 anos, três com idade em torno de 30 a 39 anos e um dos terceirizados preferiu não informar sua idade. Dentre as possíveis causas do entrevistado não informar sua idade, está o fato de não querer ser identificado, o que sinaliza, mais uma vez, o traço da precarização do trabalho. Em relação ao tempo de serviço dos participantes da pesquisa, dois trabalham cerca de 10 anos na instituição, um durante nove anos, outro durante sete anos, outro durante dois anos, dois durante um ano e oito meses e outro durante um ano e seis meses. Neste sentido, pode-se observar que metade dos entrevistados demonstra a questão da rotatividade, que pode ser compreendida como uma consequência da terceirização (Dieese-Cut, 2014).

Cabe destacar que os trabalhadores terceirizados que estão há mais tempo na universidade, consideram seu tempo de trabalho não necessariamente pela sua contratação na empresa terceirizada, mas pela sua permanência no mesmo local de trabalho. Observa-se isto justamente pela prática de rotatividade de licitações de empresas terceirizadas que, muitas vezes, ficam menos de um ano prestando serviço a universidade, e em seguida saem do posto de empregador, justamente para não pagar os direitos trabalhistas aos seus funcionários. Desse modo, quando há a possibilidade de permanecerem na universidade, estes

trabalhadores precarizados aceitam serem recontratados pela empresa terceirizada que prestará serviço.

No que diz respeito ao estado civil dos entrevistados, cinco possuem status de relacionamento como casado(a), dois solteiro(a) e um divorciado(a). A escolaridade dos terceirizados também foi constatada através da pesquisa, no qual, obteve-se os seguintes dados observados: um possui ensino técnico completo, seis possuem ensino médio completo, e um, ensino fundamental completo. Neste sentido, nota-se que a profissão realmente não atesta nenhum tipo de especialidade e a ideia de invisibilidade atribuída a este grupo pode ser relacionada a preconceitos, condição socioeconômica, e até mesmo pelo grau de escolaridade possuído. Esse dado reforça a ideia de que para os trabalhadores de serviços gerais, sempre vai existir oportunidade de emprego, pois as empresas empregam pessoas de baixo nível escolar para realizar essas funções com baixos custos (Diogo, 2007). Além disso, este achado vai de encontro ao que Antunes (2001) chama de precarização e desvalorização deste tipo de atividade denominando de “sociedade do descartável”, em que funcionários são usados e depois excluídos, já que não possuem mais utilidade. Decorrente disso, está a humilhação social que é construída ao longo dos séculos na sociedade, atuando, principalmente, na população de baixa escolaridade adquirida (Costa, 2004).

Rotina de trabalho e uso do uniforme

Ao aplicar a pergunta do roteiro de entrevistas em relação ao uso de uniforme, imaginava-se que os entrevistados iriam abordar esta questão de forma negativa ou desnecessária a respeito da vestimenta. Contudo, apesar de certo desconforto apresentado por alguns entrevistados com relação a vestimenta, a maioria mostrou entender a necessidade do uniforme no ambiente de trabalho. A pergunta teve característica direta, porém um dos entrevistados fez questão de comentá-la: *“Necessário, desde que seja adequado ao ambiente” (S.Márcio).*

Quando perguntados sobre como costuma ser a rotina de trabalho, obteve-se algumas respostas concretas, a maioria de caráter igualitário, classificando-a como “normal”, “tranquila” e “corrida”. Entretanto, de diversas formas, puderam descrever como é o dia a dia de sua atividade. Cabe ressaltar a fala do supervisor Márcio, onde destaca a dificuldade enfrentada por parte dos trabalhadores, nomeados por ele como “serventes”: *“Muitas vezes, não é mole em si, ser um servente, uma pessoa que trabalha com limpeza”*.

Como pode ser observado, o trabalho dos auxiliares de serviços gerais apesar de não exigir uma expertise específica, exige muito fisicamente. Como destaca a Neuza: *“Costuma ser **bastante corrida em dias de aula**, mas quando não tem nenhuma aula é super tranquilo! Muito corrido, mas depois que entregamos as salas, costuma ficar tranquilo”*. Vale destacar o discurso do supervisor Márcio, no qual afirma a importância de se obter um ambiente de trabalho propício para *“que os funcionários possam realizar suas atividades”*. Ao dizer que muitas vezes *“não é mole ser um servente”* o supervisor aponta que há um composto da terceirização e flexibilização que promovem a existência de precarização do trabalho. Ou seja, é possível observar um discurso que propaga a inferioridade do trabalhador frente a sociedade (Lima, 2010). Por esta razão, flexibilizar uma ocupação para diminuir encargos trabalhistas por meio da terceirização, torna-se intencional a prática de precarizar (Carelli, 2003).

Quando realizada a pergunta em relação como eles se sentem com o uso do uniforme, todos responderam de maneira quase igualitária a necessidade do uso do uso.

Me sinto normal, acho o uniforme até que confortável. O **único problema é a blusa no verão, ela esquentando muito.**
(Neuza)

Normal, **no início foi meio desconfortante, mas agora já acostumei**. A blusa no verão esquenta muito. (Ana)

Eu acho que o uso de uniforme é necessário, **porque economiza as nossas roupas**. (Aparecida)

Me sinto bem. (S.Márcio)

Uniforme é necessário, mas, **incomoda um pouco** às vezes por aquele tecido não ser de algodão. Ele **incomoda um pouco no calor**, quando está muito quente ele incomoda, mas sendo necessário, tem que usar. E **a gente vai se adequando**. (Rodrigo)

Embora tenha surgido um acordo comum em relação ao uso do uniforme, e a percepção do sentimento de normalidade e necessidade ter sido absoluto, alguns trabalhadores reivindicaram o conforto do uniforme, em específico a blusa em dias mais quentes e a qualidade do tecido. Cabe salientar ainda que conforme apontado nos trechos acima, o uniforme aparece como necessário para “economizar” as roupas dos trabalhadores e também como sendo algo que já faz parte do protocolo de trabalho aceito por eles. Contudo, cabe destacar que a visão dos supervisores (Aparecida e Márcio) se diverge com a do grupo. Este fator pode ser desencadeado pelo fato de sua função ser diferente dos demais trabalhadores, como também, pelo fato deles utilizarem uniformes diferentes dos demais funcionários de serviços gerais, sendo composto por uma blusa de característica *T-shirt* e calça jeans.

Um relato importante, ocorrido no encontro presencial foi quando perguntado a uma funcionária se já haviam se referido a ela sobre a pesquisa em questão, um dos terceirizados riu e disse: *“é, nessa roupa todo mundo fica igual, aqui todo mundo usa uniforme e parece que é a mesma pessoa”*. Essa narrativa, reforça a

visão de Lima, Gomes e Spaziani (2015), em que argumentam existir evidentemente um desprezo por parte da população com específicas profissões, em que os olham como objeto, no qual, some o indivíduo como força de trabalho e se torna visível somente um uniforme. Neste mesmo sentido, para os autores Celeguim e Roesler (2009), estes trabalhadores são invisíveis, e seu uniforme é único meio de identificação, porém não como pessoa, mas como uma função. Esta fala ressalta também a perda das individualidades quando se estão por trás de uma roupa específica. É como se a vestimenta comunicasse a função exercida ao mesmo tempo que padroniza indivíduos diferentes.

Quando perguntados sobre como acham que a maioria das pessoas dentro do campus se comporta quando estão uniformizados, as respostas foram bastante variadas. Alguns relataram não saber opinar, porém justificaram suas respostas, já outras pessoas alegaram que veem e olham com desinteresse. Maria destaca: ***“Fingem que não vê. Muitas vezes somos invisíveis”***. Alex acrescenta: ***eu acho que olham com desprezo pela função”***. Cabe reforçar que todos justificaram suas respostas, muitos informaram que se sentem invisíveis, que são raros os que os tratam bem e que atribuem este tipo de comportamento a sua função de trabalho. Como observado nos trechos abaixo:

Veem e olham com desinteresse. A maioria passa pela gente e finge nem viu ou olha como se fosse superior, alguns fazem até cara feia. Já entrei para limpar sala e ter aluno entortando a cara ou atrapalhando o serviço, e às vezes nem é perto do horário de aula. (Neuza)

Não sei opinar. Somos muito respeitadas, existem exceções é claro, como em todo lugar. Mas o fato do uniforme não nos deixa invisíveis, Graças a Deus. (Cátia)

A gente fica tranquilo ali, **a gente às vezes passa despercebido por algumas pessoas**, a gente fica numa calma. (...) **Mas, tem algumas pessoas que passam por despercebido que não olham para gente, e também tem aquelas pessoas que gostam da gente, que gostam de parar pra conversar com a gente sem nenhum preconceito, entendeu? É dividido.** (Rodrigo)

Nos trechos acima é possível observar uma divisão nas percepções dos entrevistados acerca do olhar das pessoas sobre eles no ambiente de trabalho. Entretanto, algo que chama atenção é a resposta “não sei opinar” que se repete muitas vezes entre eles, apesar de terem sido entrevistas individuais. Acredita-se que essa resposta reflita um pouco da insegurança por parte deles em demonstrar alguma insatisfação no trabalho, e também por talvez não terem refletido ainda sobre essa questão do olhar do outro sobre si.

É possível observar ainda que muitos alegam ter uma boa relação com os alunos e demais trabalhadores da universidade, todavia, quase todos informaram que já passaram despercebidos em algum momento. Esta percepção dos entrevistados vai de encontro a visão de Lima, Gomes e Spaziani (2015), na qual afirmam que a profissão vista como humilhante ou insignificante vinculada à utilização do uniforme faz-se invisível para a sociedade, mesmo sem qualquer motivo.

Relação dos entrevistados com o público em geral da universidade

Com o intuito de relatar a perspectiva dos trabalhadores em relação ao seu ambiente de trabalho, foi-lhes perguntado com quantas pessoas na universidade eles costumam ter contato, por dia, em um período normal de trabalho. Segundo os relatos pode-se observar que o contato com outras pessoas é constante, e que são inúmeras, no qual é até difícil de obter números exatos. Alex arrisca: “No

momento não está tendo alunos só os funcionários da própria empresa e alguns da manutenção e funcionários da cozinha. Não sei ao certo, mas talvez 60, 70 pessoas. Quando perguntado em um período normal de aula? Mais de 500 eu acho, alunos são em torno de 400”.

Em relação a serem cumprimentados durante sua atividade empregatícia, mais da metade dos entrevistados acreditam que são cumprimentados somente por educação. Os demais, atestam que outras pessoas em seu ambiente de trabalho fazem questão de cumprimentá-los. Como destaca Maria: **“Às vezes sim e às vezes não, mas como tem que escolher é cumprimentam por educação”**. A supervisora Aparecida acrescenta: **“Tem muitas pessoas que fazem questão de cumprimentar, conversar”**. Como pode ser observado, apesar de parte dos entrevistados sentirem que são cumprimentados apenas por educação, é perceptível que alguns observam ser cumprimentados e até chamados para conversas, o que pode apontar para as características do lugar estudado. Apesar do nome da universidade manter-se anônima para preservar os entrevistados, trata-se de um ambiente de ensino, sobretudo, de uma universidade pública, em que parte dos alunos matriculados são provenientes de classe média baixa. O que levanta o questionamento de como essas respostas seriam similares ou diferentes quando em uma universidade privada, por exemplo.

Pertencimento ao Ambiente de Trabalho

Em relação à importância imposta ao seu trabalho, todos os entrevistados consideram sua profissão importante, pois a consideram como uma atividade essencial para um perfeito funcionamento da universidade. Entretanto, percebe-se que a importância é totalmente empregada a função de exercer a prática da limpeza e não de ser um agente condutor de uma tarefa essencial. Isso porque, o trabalho significa mais que o cumprimento de uma tarefa, ele é um fundamento para a elaboração da personalidade do homem (Cardoso, Silva & Zimath, 2017). Abaixo alguns trechos são apresentados a fim de elucidar essa questão.

Sim, porque sinceramente **se não fosse pela gente aquela faculdade seria super suja**. Para ter um ensino de qualidade ou até para os professores ou servidores trabalharem **é super importante um local conservado e limpo**. Acho que ninguém consegue aprender, se concentrar ou trabalhar em meio à sujeira. (Neuza)

A minha profissão é importante porque nós somos a alavanca de acionamento de uma engrenagem que precisa funcionar através do nosso trabalho. **Porque o trabalho de limpeza é um trabalho que poucas pessoas querem fazer, né?** Que não gostam de fazer ou até porque aquelas pessoas que estudam, pessoas que trabalham e elas precisam de funcionário da limpeza para poder manter o ambiente limpo, né? Principalmente agora, na atual conjuntura, onde o nosso país está passando, não só o nosso país, né? Mas, **o mundo inteiro está passando por essa pandemia, e aí nós vemos o quanto é essencial o trabalho da limpeza**, então eu considero importante sim, né? Para nossa saúde, principalmente. (S.Márcio)

Diante da percepção dos entrevistados, considerando sua profissão importante, todos falaram de sua função como ator principal para a funcionalidade da organização. Porém, destaca-se mais uma vez o relato do supervisor Márcio, no qual fala que *“são a alavanca de acionamento de uma engrenagem que precisa funcionar através de seus trabalhos”*, e que *“o trabalho de limpeza é algo que poucos se prontificam em trabalhar”*. De fato, os trabalhadores são a base da empresa que sofrem com o peso de toda estrutura, e é sobre essa estrutura que é exercida a atuação da força de toda sustentação (Costa, 2004). Cabe destacar ainda que a pandemia da Covid-19 realçou a relevância e a essencialidade do trabalho de limpeza, conforme a fala de Márcio. Estas afirmações refletem no que

argumenta Alcadipani (2012), ao discorrer que aparenta existir nas organizações o conceito de que um empresário ou alguém com um cargo maior é mais importante que um empregado do setor da limpeza.

Por outro lado, quando perguntados sobre o sentimento de pertencimento à organização em que trabalham, percebe-se que parte dos entrevistados nem sempre se sentem parte da organização na qual trabalham como terceirizados. A supervisora Aparecida destaca: *“Nunca. Não, porque eu sou terceirizada, se a nova empresa ganhar a licitação e não querer ficar com os funcionários, nós teremos que acompanhar a outra que perder. Eu tive a sorte dos diretores pedir, se fosse possível, ficar com todos que já trabalhava”*

É possível observar, mais uma vez, uma divisão de percepções entre os terceirizados, inclusive, entre os dois supervisores. Isso porque, enquanto o supervisor Márcio se enxerga como parte do todo: *“Eu sempre me sinto parte dali, é conforme eu te falei, é como se fosse assim uma engrenagem, né? Nós fazemos parte de uma engrenagem, entendeu? Acredito dessa forma”*, A supervisora Aparecida enfatiza em sua fala que pertence a empresa terceirizada, e que caso essa perca a licitação não poderá mais permanecer na universidade. Além disso, em conversa presencial com os supervisores, eles puderam assegurar que não possuem tanto contato com os trabalhadores efetivos. E que praticamente todo o contato e informações que dispõem é exclusivamente direcionado pela empresa terceirizada.

Invisibilidade no Ambiente de Trabalho

Inicialmente, no encontro presencial, através do relato de alguns funcionários, foi possível identificar que existe uma prática de inferiorização por parte dos frequentadores do campus em relação a eles, especificamente, em relação a seu trabalho, talvez pela posição ocupada quanto *“pessoal da limpeza”*, como os próprios denominaram. Nas entrevistas, quando perguntados se já se sentiram

invisíveis no seu ambiente de trabalho, as respostas não foram unânimes por parte da percepção dos trabalhadores. Porém, cabe observar que as respostas dos supervisores (Aparecida e Márcio) são totalmente contrárias em comparação a maioria das declarações dos demais funcionários, destacando que nunca se sentiram invisíveis. Márcio destaca ainda sua visão sobre os outros funcionários: *“Ninguém nunca reclamou nada comigo, entendeu?”*. Todavia, a grande maioria dos trabalhadores afirmou que já se sentiram invisíveis em seu local de trabalho, como pode ser observado nos trechos abaixo:

Sim, às vezes, porque acham que o nosso trabalho é desvalorizado, **pois qualquer um pode fazer e não exige nem grau de instrução**. (Maria)

Sim, por está limpando e as pessoas passarem ou sujarem **como se eu nem tivesse ali**, por dar bom dia ou boa tarde e as pessoas não responderem, não ser valorizada. (Neuza)

Sim, porque tanto alguns alunos e funcionários **passam por nós e fingem que não estamos ali**. (Ana)

Sim, por algumas questões, digo **pelo muito trabalho e salário que eu acho pouco**. (Alex)

Sim, **já me senti invisível** como tinha dito antes. Tem algumas pessoas que fazem questão de está ali com a gente conversando, sabendo que a gente precisa de alguma coisa. Mas, pelo outro lado **também tem outras pessoas que passam pela gente e não dão bom dia, não dão boa tarde, fingem que a gente nem está ali no local entendeu?** Tem aquela divisão. (Rodrigo)

Com exceção de uma única funcionária, os demais afirmaram a existência da invisibilidade em seu ambiente de trabalho. Cabe evidenciar o relato da terceirizada Maria, que assimila a invisibilidade imposta a sua classe trabalhadora a desvalorização, por se tratar de uma profissão que não tem nenhum tipo de exigibilidade. Esta declaração pode também ser relacionada ao fato dos profissionais na área verem seu trabalho como desqualificação, uma vez que pode ser exercido por qualquer pessoa, sem nenhuma especialização (Diogo, 2007). Essa questão amplia a discussão trazida por Hughes (1994) acerca de profissão, tendo em vista que o ser profissional está muito atrelado ao ter um diploma. Entretanto, vale ressaltar que, existem saberes e habilidades (adquiridas) que são requisitos para determinadas profissões, e não necessariamente, um diploma.

Quando perguntados se já haviam sofrido discriminação por conta do seu trabalho, as respostas foram mais igualitárias, somente dois dos oito terceirizados alegaram que já sofreram algum tipo de discriminação por conta de sua função empregatícia. Em breves relatos as funcionárias puderam transmitir o peso intrinsecamente carregado por sua profissão. Uma delas, inclusive, utilizou caixa alta para dar ênfase à essa questão, como pode ser visto nos trechos abaixo:

Sim, às vezes eu falo e **as pessoas olham feio ou simplesmente se afastam quando descobrem** ou a própria família ter vergonha. Uma vez fui fazer a unha e estava no maior papo com a manicure, daí teve um momento que ela perguntou se eu era secretária e eu falei a minha função. Na hora ela entortou a cara, **meio que de nojo** e cortou o assunto, nem conseguiu disfarçar. Já teve uma vez que, eu estava conversando com uma tia sobre um rapaz que queria namorar comigo, só que ele tinha um emprego melhorzinho... Na hora ela virou e disse "E O QUE UM CARA

COMO ELE IA FAZER COM UMA NINGUÉM COMO VOCÊ?".

Eu me senti um lixo e só queria chorar. (Neuza)

Sim, quando me perguntam onde trabalho, eu falo e a pessoa abre um sorriso. **Quando me perguntam fazendo o que, falo a pessoa já fica meio que decepcionada.** Uma amiga da minha mãe, que fazia muito tempo que não via, um dia me encontrou na rua. Me perguntou onde eu trabalhava, ela ficou animada, quando me perguntou se eu trabalhava em departamento, e eu disse que era na limpeza, ela já mudou o semblante e disse, porque você não estuda lá? Eu fiquei meio sem graça e mudei de assunto. (Ana)

Estes relatos remetem ao que Lima, Gomes e Spaziani (2015) argumentam, que no ambiente que existe menosprezo ou discriminação, havendo o desaparecimento de um ser humano em meio à outras pessoas, este fenômeno é entendido como invisibilidade. Além disso, a discriminação promove a “humilhação social”, uma vertente que causa a impressão de não se ter direitos (Costa, 2004). Observa-se nos relatos acima sentimentos como vergonha, sentir-se “um lixo” e ficar “sem graça” em contextos em que são nomeados os trabalhos por elas desempenhados. Esses relatos reforçam que a humilhação caracteriza humilhação do homem em comparação ao outro, no qual abala em seu reconhecimento (Gonçalves Filho, 1998). Contudo, o supervisor Márcio deu uma resposta bastante interessante: *“Deus me livre se acontecer, entendeu? Ficaria difícil! Até então a gente tem pouco estudo, mas sabe um pouquinho dos nossos direitos. Aí seria complicado, porque se isso acontecer a gente seria obrigado a correr atrás dos nossos direitos, criminalmente, né?”*.

A discriminação é uma temática muito delicada a ser trabalhada, pois constitui crime e ainda assim é frequentemente praticada no meio organizacional.

Entretanto, pode-se salientar que este problema que persiste na sociedade é antigo (Carneiro, 2009), e se ainda se caracteriza como um fenômeno atual é fundamental que se permaneça discutindo e denunciando, ainda que em um trabalho acadêmico, a existência de tais práticas no convívio social.

Quando perguntados se sentem vistos e a que atribuem este fator, as respostas reforçaram a existência de invisibilidade, até mesmo por parte daqueles que anteriormente disseram não se sentirem invisíveis. Pode-se observar que alguns dos entrevistados atribuíram a sua invisibilidade a sua profissão, outros pelo fato de não serem concursados e os demais atestaram não sentirem que não são vistos. Ana destaca que isso ocorre por *“achar que a profissão deles é mais importante que a nossa. Que é mais essencial para o local de trabalho, bom eu acho que é isso que eles pensam”*. Márcio, por sua vez, atribui a invisibilidade no ambiente de trabalho como *“falta de humanidade”* e acrescenta: *“É que as pessoas precisam ser mais humanas, entendeu? E está faltando isso nas pessoas, entendeu?”*

Diante do fato de alegarem não serem vistos por sua profissão e desempenharem o papel de terceirizados, reforçam o que foi dito pelos autores Brito, Marra e Carrieri (2012), em que os funcionários terceirizados se sentem diferenciados dos outros funcionários efetivos. Neste sentido, os terceirizados de serviços gerais retratam claramente a invisibilidade social, porque são imperceptíveis para as outras pessoas, tornando-os invisíveis.

Nessa conjuntura, na percepção dos trabalhadores entrevistados a invisibilidade não afeta a qualidade de seu serviço, pois o comprometimento é maior que o problema enfrentado. Apenas dois dos oito entrevistados responderam que sim, e assimilaram como um fator que promove a desmotivação, *“você trabalha sem vontade”*, pois isso *“nos deixa cansado e desanimado”* nas palavras de Maria. O supervisor Márcio acrescenta: ***“Sim, influencia sim, que uma pessoa fica se sentindo menosprezada, né? Logicamente que ela não vai render muito no***

trabalho não. Todo mundo quer ser valorizado, ser reconhecido, com certeza isso atrapalha sim". Contudo, os outros 6 (seis) funcionários, disseram que não, pois independente da existência deste fenômeno da invisibilidade social acometida a eles, suas tarefas serão realizadas da mesma maneira e com qualidade. Ana destaca: "**Antes me incomodava, mas agora não me interfere em nada. Eu me sentia mal com a indiferença de alguns, agora já acostumei, faço o meu trabalho, se me cumprimentarem, respondo se não falam não ligo**". Neste último relato é possível observar a banalização da invisibilidade, isto é, o fato dos funcionários já terem passado por essa situação repetidas vezes, os faz acostumar com essa realidade.

Diante dos relatos, é possível observar que a invisibilidade também se tornou comum na rotina de trabalho dos terceirizados e, portanto, passou a ter pouca importância para muitos deles que afirmam não serem afetados pela indiferença vivenciada. Assim, é possível notar que ao exercer um trabalho considerado como precarizado, é preferível exercê-lo e garanti-lo, do que estar desempregado não exercendo nenhuma atividade remunerada (Druck, 2011). Desse modo, na percepção destes trabalhadores, o discernimento mais abrangente sempre será em tentar compreender os demais (Costa, 2004).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das discussões teóricas, o presente artigo compreendeu a precarização do trabalho como uma possível resultante da terceirização. Além disso, no que se refere especificamente aos terceirizados que desempenham atividades de serviços gerais, observou-se a invisibilidade social como um fenômeno existente. Assim, através da pesquisa realizada foi possível analisar esse fenômeno por meio da percepção dos terceirizados de serviços gerais de uma universidade pública no estado do Rio de Janeiro. Assim, de acordo com a percepção dos trabalhadores, a invisibilidade social é presente no meio em que trabalham, e que apesar de ter sido apontado como um fator de desmotivação por parte de alguns

funcionários, não interfere sobre a qualidade do serviço entregue por estes trabalhadores, apesar de ter sido apontado como um fator de desmotivação por parte de alguns funcionários.

Além disso, é notório que a invisibilidade social faz com que esses terceirizados de serviços gerais sintam-se imperceptíveis diante da comunidade organizacional a qual estão inseridos. Destarte, pôde ser observado que até mesmo os funcionários que alegaram sentir-se parte da universidade e que algumas pessoas os cumprimentam, já se sentiram invisíveis dentro do seu ambiente de trabalho, atribuindo este fator a seu cargo exercido ou ao fato de serem terceirizados. Nesta perspectiva, compreende-se que a discriminação não é algo recorrente no que tange a atividade exercida, porém é existente. Ela retrata bem o peso, e até mesmo o desinteresse social, por exercer uma função considerada como desprestigiada.

Ainda que segundo a perspectiva dos trabalhadores em relação ao uso do uniforme, essa é considerada como necessária, a maioria dos terceirizados tem o entendimento que as pessoas os veem e os olham com desinteresse quando estão uniformizados. Os terceirizados entrevistados acreditam ainda que outras pessoas os cumprimentam por educação. Ademais, são poucos os funcionários que se sentem parte da universidade, visto que alguns atribuem isso ao fato de serem terceirizados e suas funções serem consideradas como menos importante. Desse modo, de acordo com os entrevistados, a profissão de serviços gerais é fundamental, apesar de atribuírem esta importância somente à função e não ao profissional que a realiza.

De modo geral, como resultado foi possível observar que: 1) grande parte dos terceirizados já se sentiram invisíveis em seu ambiente de trabalho; 2) alguns já sofreram discriminação por conta da sua profissão e; 3) todos atribuem o fator da invisibilidade à sua função empregatícia, principalmente, enquanto terceirizados. Portanto, cabe ressaltar que a invisibilidade social é um problema

que atua fortemente nas profissões consideradas como subempregos. Contudo, na perspectiva dos trabalhadores a invisibilidade não influencia a qualidade do trabalho prestado. Ressalta-se ainda que, essa pesquisa teve como intuito mostrar a importância de se olhar para esses profissionais, para que sejam ouvidos e percebidos, tornando seu ambiente de trabalho mais motivado. Isso porque, é de extrema importância para a organização que seus funcionários, terceirizados ou efetivos, sintam-se parte da empresa.

Por fim, como sugestões de pesquisas futuras dentro dessa temática ressalta-se importante a busca por: a) entender a invisibilidade social pela perspectiva de pessoas dentro das universidades públicas, mas que não seja os terceirizados, como por exemplo, alunos e professores da instituição; b) analisar se este fenômeno pode ser observado em outras instituições de ensino, como nas universidades privadas, por exemplo; e, c) investigar sobre a aplicabilidade de soluções dentro das empresas que possam sanar ou até diminuir a influência deste problema na gestão e no corpo organizacional.

REFERÊNCIAS

- Alcadipani, Rafael (2012). Invisíveis organizacionais. *GV-Executivo*, 11(1), 65.
- Antunes, Ricardo (2001). Trabalho e precarização numa ordem neoliberal. In Pablo Gentili & Gaudência Frigotto (Orgs.). *A cidadania negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho* (pp. 35-48). São Paulo: Cortez.
- Antunes, Ricardo & Druck, Graça (2013). A terceirização como regra. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, 79(4), 214-231.
- Antunes, Ricardo & Praun, Luci (2015). A sociedade dos adoecimentos no trabalho. *Serviço Social & Sociedade*, 123, 407-427.

Araújo, Taísa S. & Silva, Edla R. R. (2018). *O significado do trabalho para os garis: um estudo sobre a invisibilidade social*. Psicologia.pt, Recuperado em 5 janeiro, 2021 de: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1219.pdf>.

Bardin, Laurence (1977). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Martins Fontes.

Becker, Howard S. (1970). The nature of a profession. In Howard S. Becker (Ed.) *Sociological work: method and substance* (pp. 87-104). New Brunswick: Transaction Books.

Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado Federal. Recuperado em 26 abril, 2022 de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

Brasil. (2017). *Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017*. Altera dispositivos da Lei no 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. Recuperado em 19 maio, 2020 de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13429.htm.

Brito, Valéria G. P., Marra, Adriana V., & Carrieri, Alexandre P. (2012). Práticas discursivas de trabalhadores terceirizados e construções sociais da identidade de exclusão. *Revista de Ciências da Administração*, 14(32), 77-91.

Candido, Gerardo G. (2021). Precarização do trabalho: a nova cepa da lógica capitalista autofágica. *Lex Humana*, 13(1), 50-74.

Cardoso, Priscila S., Silva, Talita, & Zimath, Sofia C. (2017). Todo mundo olha, quase ninguém vê: a percepção de trabalhadores operacionais com relação à

invisibilidade social de seus trabalhos. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 25(4), 701-711.

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

Carneiro, Ava S. C. (2009). A desigualdade e a invisibilidade social na formação da sociedade brasileira. *Anais do Encontro de Estudos Multidisciplinares em Cultura, Salvador, BA, Brasil, V*.

Celeguim, Cristiane R. J. & Roesler, Heloísa M. K. N. (2009). A invisibilidade social no âmbito do trabalho. *Revista Interação*, 3(1), 1-19.

Coelho, Edmundo C. (2003). *As profissões Imperiais: medicina, engenharia e advocacia*. Rio de Janeiro: Record.

Costa, Fernando B. (2004). *Homens invisíveis: relato de uma humilhação social*. Rio de Janeiro: Globo Livros.

Costa, Elizardo S. & Almada, Pablo (2018). Mundo do trabalho e pluralidade epistemológica: uma contribuição para o estudo da precariedade. *Sociologia*, XXXV, 161-179.

Costa, Elizardo S. & Costa, Hermes A. (2018). Precariousness and call centre work: operators' perceptions in Portugal and Brazil. *European Journal of Industrial Relations*, 24(3), 243-259.

Dieese-Cut. (2014). *Terceirização e desenvolvimento: uma conta que não fecha: dossiê acerca do impacto da terceirização sobre os trabalhadores e propostas para garantir a igualdade de direitos*. São Paulo: CUT.

Diogo, Maria F. (2007). Os sentidos do trabalho de limpeza e conservação. *Psicologia em estudo*, 12(3), 483-492.

Druck, Graça (2011). Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios? *Caderno CRH*, 24, 37-57.

Dubar, Claude A. (2005). *Socialização: construção das identidades sociais e profissionais*. São Paulo: Martins Fontes.

Folha de S. Paulo (2012). *Pesquisa mostra que garis são invisíveis à maioria das pessoas*. Recuperado de 28 abril, 2020 de: <https://f5.folha.uol.com.br/humanos/1038259-pesquisa-mostra-que-garis-sao-invisiveis-a-maioria-das-pessoas-veja.shtml>.

Franzoi, Naira L. (2006). *Entre a formação e o trabalho: trajetórias e identidades profissionais*. Porto Alegre: UFRGS.

Gastal, Camila A. & Pilati, Ronaldo (2016). Escala de necessidade de pertencimento: adaptação e evidências de validade. *Psico-USF*, 21(2), 285-292.

Gemma, Sandra F. B., Fuentes-Rojas, Marta, & Soares, Maurilio J. B. (2017). Agentes de limpeza terceirizados: entre o ressentimento e o reconhecimento. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 42, 1-10.

Goffman, Erving (1987). *Manicômios, prisões e conventos*. São Paulo: Perspectiva.

Gonçalves Filho, José M. (1998). Humilhação social-um problema político em psicologia. *Psicologia USP*, 9(2), 11-67.

Goulart, Sueli & Carvalho, Cristina A. (2005). O pesquisador e o design da pesquisa qualitativa em administração. *Pesquisa Qualitativa em administração: teoria e prática* (pp. 119-140). Rio de Janeiro: FGV.

Hughes, Everett C. (1994). *On work, race, and the sociological imagination*. Chicago: The University of Chicago Press.

Leite, Cesar E. (2015) A terceirização de serviços e suas implicações. *Anais do Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, Resende, RJ, Brasil, V.

Lima, Jacob C. (2010). A terceirização e os trabalhadores: revisitando algumas questões. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 13(1), 17-26.

Lima, Évelin R., Gomes, Josenir P. S., & Spaziani, Luís C. (2015) Invisibilidade pública: Um estudo sobre profissionais considerados invisíveis no ambiente organizacional. Recuperado em 20 dezembro, 2020 de: <https://docplayer.com.br/43003057-Invisibilidade-publica-um-estudo-sobre-profissionais-considerados-invisiveis-no-ambiente-organizaciona.html>.

Martins, Daiane L., Boava, Diego L. T., Macedo, Fernanda M. F., & Pereira, Jussara J. (2019). Invisibilidades no âmbito do trabalho de limpeza: um estudo em uma instituição federal de ensino superior. *Farol – Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade*, 6(17), 994-1034

Moraes, Paulo R. S. (2008) Terceirização e precarização do trabalho humano. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, 74(4), 148-168.

ONU (2002). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Recuperado em 26 junho, 2020 de: <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/portuguese?LangID=por>.

Pereira, Maria E. R., Tassigny, Mônica M., & Bizarria, Fabiana P. A. (2017). Terceirização e precarização do trabalho na política pública de assistência social. *Administração Pública e Gestão Social*, 9(3), 171-183.

Porto, Juliana (2006). *Invisibilidade social e a cultura do consumo*. Rio de Janeiro: Departamento de Artes e Design/PUC-RIO.

Santos, Wanderley G. (1979). *Cidadania e justiça*. Rio de Janeiro: Campus.

Silva, Cláudia S. A. (2016). *A invisibilidade social na terceirização: um estudo da experiência do Polo naval de Rio Grande*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, RS, Brasil.

Silva, Késia A. T., Brito, Mozar J., & Campos, Rafaella C. (2020). "O lixo pode ser mais que lixo": o sentido do trabalho para catadores de materiais recicláveis. *Farol – Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade*, 7(19), 622-658.

Tomás, Júlia (2012). A invisibilidade social, uma construção teórica. *Anais do Colóquio "Crises das Socializações"*.

Vergara, Sylvia C (1988). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração* (2a ed). São Paul: Atlas.

Vieira, Marcelo M. F. & Zouain, Deborah M. (2004). Por uma boa pesquisa (qualitativa) em administração. In Marcelo M. F. & Deborah M. Zouain (Orgs.). *Pesquisa qualitativa em administração* (pp. 13-28). Rio de Janeiro: FGV.

A INVISIBILIDADE SOCIAL NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO COM OS TERCEIRIZADOS DE SERVIÇOS GERAIS DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Resumo

Esta pesquisa se insere no contexto de discussão da precarização do trabalho e teve como objetivo analisar a percepção dos trabalhadores terceirizados de uma Universidade Pública no estado do Rio de Janeiro a respeito da invisibilidade social sobre a qualidade da prestação de serviço acometida em seu ambiente de trabalho. Para atingir o objetivo, a pesquisa qualitativa, com desenho de estudo de caso, utilizou-se de entrevistas para a coleta de dados e da análise de conteúdo para essa investigação. Como resultado foi possível observar que: 1) grande parte dos terceirizados já se sentiram invisíveis em seu ambiente de trabalho; 2) alguns já sofreram discriminação por conta da sua profissão, e; 3) todos atribuem o fator da invisibilidade à sua função empregatícia, principalmente, enquanto terceirizados. Contudo, notou-se que a invisibilidade social, na percepção dos entrevistados, não influencia na qualidade de serviço dos funcionários.

Palavras-chave

Invisibilidade Social. Terceirização. Precarização do trabalho.

INVISIBILIDAD SOCIAL EN EL LUGAR DE TRABAJO: UN ESTUDIO DE CASO CON LOS SUBCONTRATISTAS DE SERVICIOS GENERALES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA EN EL ESTADO DE RÍO DE JANEIRO

Resumen

Esta investigación es parte de la discusión sobre la precariedad del trabajo y tuvo como objetivo analizar la percepción de los trabajadores subcontratados en una Universidad Pública del estado de Río de Janeiro sobre la invisibilidad social de la calidad de la prestación del servicio afectada en su entorno de trabajo. Para lograr el objetivo, la investigación cualitativa, con un diseño de estudio de caso, utilizó entrevistas para la recolección de datos y análisis de contenido para esta investigación. Como resultado, fue posible observar que: 1) la mayoría de los trabajadores tercerizados ya se sentían invisibles en su ambiente de trabajo; 2) algunos ya han sufrido discriminación por su profesión, y; 3) todos atribuyen el factor de invisibilidad a su rol laboral, especialmente como trabajadores subcontratados. Sin embargo, se observó que la invisibilidad social, en la percepción de los entrevistados, no influye en la calidad de servicio de los empleados.

Palabras-clave

Invisibilidad social. Subcontratación. Trabajo precario.

SOCIAL INVISIBILITY IN THE WORKPLACE: A CASE STUDY WITH THE OUTSOURCINGS OF GENERAL SERVICES A PUBLIC UNIVERSITY IN THE STATE OF RIO DE JANEIRO

Abstract

This research is part of the discussion about the precariousness of work and aimed to analyze the perception of outsourced workers at a Public University in the state of Rio de Janeiro regarding the social invisibility of the quality of service provision affected in their work environment. . To achieve the objective of qualitative research, with a case study design, interviews were used to collect data and content analysis for this investigation. As a result, it was possible that: 1) most outsourced workers already felt invisible in their work environment; 2) some have already suffered discrimination because of their profession and; 3) All of them attribute the invisibility factor to their employment role, especially as outsourced workers. However, it was noted that social invisibility, in the perception of the interviewees, does not influence the quality of service of the employees.

Keywords

Social invisibility. Outsourcing. The precariousness of work.

CONTRIBUIÇÃO

Gabriela de Barros Fernandes

A autora declara ter contribuído para este texto da seguinte forma: financiamento (equânime), concepção (principal), teorização (equânime), coleta de dados (principal), análise de dados (equânime) e conclusão (equânime).

Cynthia Adrielle da Silva Santos

A autora declara ter contribuído para este texto da seguinte forma: financiamento (equânime), concepção (secundário), teorização (equânime), coleta de dados (secundário), análise de dados (equânime) e conclusão (equânime).

Rafaela Carvalho Nascimento Silva

A autora declara ter contribuído para este texto da seguinte forma: financiamento (equânime), concepção (equânime), teorização (equânime), coleta de dados (equânime), análise de dados (equânime) e conclusão (equânime).

CONFLITOS DE INTERESSE

As autoras declaram não haver conflitos de interesse.

PROCEDIMENTOS ÉTICOS

As autoras declaram que foram observados os princípios e preceitos éticos que norteiam a pesquisa com seres humanos no estudo que serviu de base para esta contribuição.

AGRADECIMENTOS

-

COMO CITAR

Fernandes, Gabriela B., Santos, Cynthia A. S., & Silva, Rafaela C. N. (2023). A invisibilidade social no ambiente de trabalho: um estudo de caso com os terceirizados de serviços gerais de uma universidade pública no estado do Rio de Janeiro. *Farol – Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade*, 10(27), 63-106.