



**JULIANA APARECIDA LOPES**

**A INVISIBILIDADE SOCIAL DOS SERVIDORES  
TERCEIRIZADOS DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE  
ENSINO**

**LAVRAS – MG  
2018**

**JULIANA APARECIDA LOPES**

**A INVISIBILIDADE SOCIAL DOS SERVIDORES TERCEIRIZADOS DE UMA  
INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para obtenção do título de Bacharel.

Profa.Dra.Nathália de Fátima Joaquim  
Orientadora

**LAVRAS – MG  
2018**

**JULIANA APARECIDA LOPES**

**A INVISIBILIDADE SOCIAL DOS SERVIDORES TERCEIRIZADOS DE UMA  
INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração Pública, para obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 22 de janeiro de 2018.  
Dra. Nathália de Fátima Joaquim UFLA  
Dra. Júlia Moretto Amâncio UFLA

Profa. Dra. Nathália de Fátima Joaquim  
Orientadora

**LAVRAS – MG  
2018**

## **AGRADECIMENTOS**

Não existe conquista sem superação das dificuldades, e é com grande satisfação que concluo esta etapa de minha vida, certa de que sozinha não conseguiria me superar.

Venho, então, agradecer primeiramente a DEUS, pois, sem Ele não chegaria até aqui.

À minha mãe, por ter sido meu exemplo, amparando-me com suas orações e constante presença, Mãe tenha a certeza de que dedico a você esta conquista! Ao meu pai, agradeço pelo carinho e preocupação.

Às minhas irmãs, Luciana, Janaína, Patrícia. Aos meus sobrinhos Gabriel, Sarah, Victória, Maria Vitória e João Lucas (in memoriam). À Anita, Geraldo, Otto e Lídia, o meu muito obrigada pela amizade e momentos de alegria que me impulsionaram diante das dificuldades.

Ao meu namorado Augusto, agradeço pelo incentivo, apoio, compreensão e carinho durante essa caminhada. Obrigada por tudo!

Aos amigos que conquistei Eder, Benedito, Fabiano e aos velhos amigos, Larissa, Luciene, Cleyton, Thaila, Eduardo agradeço pelo apoio e momentos de distração.

À UFLA por toda estrutura fornecida e pelo ensino de qualidade.

À minha orientadora, Nathália Joaquim, pelo apoio, dedicação no trabalho, e suportes diante das minhas dificuldades.

Aos demais professores, que de forma significativa, contribuíram para minha formação.

A todos vocês, fica aqui registrada minha eterna gratidão!

## RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso versa sobre a invisibilidade social dos servidores terceirizados de uma instituição federal de ensino. Levando em consideração que nos dias atuais muitas instituições optaram pela contratação da mão de obra terceirizada para determinados serviços, este estudo teve como objetivo analisar como se constrói o processo de invisibilidade social no trabalho de profissionais auxiliares de serviços gerais que prestam serviços em uma instituição pública de ensino superior. Para tanto, foram identificadas e analisadas as percepções dos terceirizados em relação aos servidores efetivos e estudantes que frequentam a instituição pesquisada e, a partir disso, foram construídas análises acerca da invisibilidade social no trabalho destes sujeitos. Neste sentido, cabe destacar que a Invisibilidade Social é um tema relativamente novo relacionado aos trabalhadores cujas profissões são carentes de glamour, status, reconhecimento social e altos salários e, além disso, esses serviços são reconhecidos como de categoria inferior. Para que o objetivo proposto seja realizado com êxito, a metodologia consistirá em um estudo de caso, orientado por uma abordagem qualitativa e descritiva. Tendo como resultados obtidos a partir da análise das categorias apresentadas a desvalorização interna e externa no ambiente de trabalho, onde, os terceirizados não se sentem valorizados, gerando um preconceito que não é vivenciado somente dentro da organização onde os serviços são prestados, ultrapassando as barreiras do ambiente de trabalho e adentrando a sociedade local de forma discriminatória.

**Palavras-chaves:** Representações Sociais. Invisibilidade Social. Terceirização no Setor Público.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
1.1Objetivos	7
1.2Justificativa	7
2.REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 Representações Sociais	9
2.2. O sujeito e o trabalho: relações e significados	11
2.3. Invisibilidade Social	12
2.4. Terceirização	16
2.4.1. Terceirização no Setor Público	19
3. METODOLOGIA	21
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	25
4.1 Análise acerca da percepção dos servidores terceirizados avaliados	25
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
REFERÊNCIAS	32
Anexo:	36

## 1. INTRODUÇÃO

No processo de desenvolvimento do sistema capitalista, novas necessidades são apontadas e outras formas de prestação de serviços são incentivadas pela evolução social, tecnológica e, inclusive, pelas crises econômicas. Em consequência destas crises, o controle de gastos passou a ser necessário e a busca de soluções tornou-se frequente.

A terceirização surgiu como uma alternativa, visando a redução de custos. Ela parte, sobretudo, da ideia de que, a partir do momento em que certas atividades são delegadas a outros, a própria empresa pode se dedicar com mais empenho a outras atividades específicas (LYKAWKA, 2013).

A partir do estabelecimento do Decreto-Lei nº 200/1967, que dispõe acerca da permissão da terceirização de serviços, muitas instituições optaram pela contratação da mão de obra terceirizada para determinados serviços. A instituição educacional estudada nesse trabalho pertence a esse grupo.

É importante apontar que essas mudanças surgem em um momento conturbado do país, em meio à crise política e de legitimidade, que seguem um processo de *Impeachment* que teve início no dia 02 de dezembro de 2015 sendo concluído no dia 31 de agosto de 2016, a partir daí o novo governo vem aprovando medidas que visam atender o interesse de determinados setores da sociedade. Dessa forma, acabam utilizando de mão de obra terceirizada por ser mais economicamente mais barata.

A Invisibilidade Social segundo Celeguim e Roesler (2009) é um tema relativamente novo relacionado aos trabalhadores cujas profissões são carentes de glamour, status, reconhecimento social e altos salários e, além disso, esses serviços são reconhecidos como de categoria inferior.

Partindo da importância social desses trabalhadores no que tange a economia do país e da grande demanda de funcionários contratados para serviços gerais que existe atualmente no país, o problema a ser abordado no presente trabalho consistirá na seguinte questão: De que forma a terceirização contribui para a construção da invisibilidade social no setor público?

De forma a evidenciar tal questão, além desta introdução e justificativa, o presente trabalho apresenta um referencial teórico que aborda os temas invisibilidade social e terceirização dos servidores. Após, relata-se os procedimentos metodológicos e a análise dos resultados desta pesquisa. Por fim, são tecidas as considerações finais e apresentadas as referências bibliográficas utilizadas.

## 1.1. Objetivos

O presente estudo tem como objetivo geral analisar como se constrói o processo de invisibilidade social no trabalho de profissionais auxiliares de serviços gerais terceirizados que prestam serviços em uma instituição pública de ensino superior.

No que tange aos objetivos específicos buscará:

- Identificar como os profissionais terceirizados, que atuam como auxiliares de serviço gerais dentro de uma organização pública se percebem em relação aos servidores efetivos e estudantes da instituição pesquisada;
- Analisar sobre a invisibilidade social no Trabalho dos servidores terceirizados.

## 1.2 Justificativa

O estudo sobre a invisibilidade justifica-se pelas consequências que ela pode trazer para o servidor terceirizado dentro do contexto social. Parte-se do pressuposto de que a falta de reconhecimento, a discriminação e a desvalorização acarretam sofrimento que geram sentimentos de inferioridade, desmotivação, insatisfação profissional, irritabilidade entre outros. Muitas vezes, tais consequências são imperceptíveis para a maioria das pessoas que convivem com o servidor terceirizado.

Dessa forma, essa pesquisa possibilita a compreensão de como a invisibilidade social tem se tornado cada dia mais imperceptível na vida dos auxiliares de serviços gerais, que trabalham no setor público como terceirizados. Segundo Nery (2011), a terceirização é muito mais um mecanismo de exclusão social do que, de fato, um modelo de gestão. Para o autor, esse processo tem considerável custo social, pois, além de precarizar o salário e as condições de trabalho e promover instabilidade e insegurança, contribui para a debilitação da saúde física e psíquica dos trabalhadores.

Dessa forma, a importância para a abordagem e elaboração desse tema, está associada, em especial, à necessidade de provocar reflexões sobre as situações em que a invisibilidade social significa angústia para o trabalhador terceirizado. Afinal, como outros fatores que geram sofrimento no trabalho, a invisibilidade, em algumas situações, acarreta danos à vida pessoal e profissional dos trabalhadores e pode ocasionar o abandono e afastamento.



Tal reflexão se faz necessária diante de um cenário do qual a desigualdade social é cada vez mais evidente. Compreender melhor os acontecimentos no ambiente de trabalho desses profissionais permite perceber a existência ou não de casos de abuso e preconceito.

Constatando-se tais casos, é possível elaborar medidas de repressão a isso de forma a garantir uma melhoria nas condições de trabalhos dessas pessoas.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Para a compreensão dos pressupostos teóricos que fundamentam as discussões propostas, faz-se necessária a análise de alguns temas pertinentes no que diz respeito a temática sobre invisibilidade social no trabalho no setor público.

Neste sentido, a seguir será apresentada uma reflexão sobre como se constrói a relação do sujeito com o trabalho, bem como uma concepção acerca do que é invisibilidade social. E, em seguida, serão expostos temas relacionados à terceirização e, mais especificamente, terceirização no setor público e sobre como se constroem as representações sociais. A partir de então, analisaremos o motivo da invisibilidade social no âmbito de uma Instituição Federal de Ensino.

No Brasil, as relações de trabalho perpassam diferentes momentos históricos. Anteriormente a 1930, a economia era ainda, essencialmente, agrícola, sendo que até 1888 os escravos eram a principal fonte de mão de obra no país. As poucas indústrias nesse período estavam concentradas em regiões específicas e os trabalhadores eram, normalmente imigrantes europeus. Posteriormente, o país passou a se industrializar, mas as condições de trabalho ainda eram precárias. Em 1943, com a Consolidação das Leis de Trabalho constituiu-se o primeiro grande avanço no direito do trabalhador. E a Constituição de 1988 ofereceu ainda mais avanços nesse sentido (FREZMELLO, 2017).

Historicamente, o trabalhador é tratado como um objeto. Faz-se uso de seus atributos físicos e fisiológicos, atribuindo-lhe funções que devem ser cumpridas de acordo com as orientações conferidas. E apenas com o passar do tempo que o aspecto intelectual passa a fazer parte do cenário. O trabalhador passa a ser visto, também, como ser pensante, capaz de criar e ajudar no processo produtivo. Apesar de tais ideias serem levadas em consideração, na prática, a subjetividade, ainda é colocada de lado (SZNELWAR, 2011).

### **2.1 Representações Sociais**

Jodelet (2001) define as representações sociais como produto da necessidade do ser humano em estabelecer relações com o mundo. Elas surgem, sobretudo, ante o desconhecimento, ante algo ou alguém, ou seja, é uma imagem elaborada sobre um objeto ou ser sobre o qual não se tem uma ideia estabelecida. Assim, elas partem de um incômodo do ser humano em relação ao desconhecido. Diante de tal situação, ele se vê na necessidade de criar teorias.

Por sua natureza sócio interacional, elas são compartilhadas por determinados grupos, sendo denominadas popularmente como senso comum (JODELET, 2001). São expressas, socialmente, por meio de palavras e gestos (FRANCO, 2013).

Essas representações acabam por reger, muitas vezes, o comportamento dos sujeitos. Por estarem diretamente conectadas com as experiências sociais, elas são de caráter mutável (JODELET, 2001).

Quando falamos em representações sociais, partimos de outras premissas. Acreditamos que elas são elaborações mentais construídas socialmente, a partir da dinâmica que se estabelece entre a atividade psíquica do sujeito e o objeto do conhecimento. Relação que se dá na prática social e histórica da humanidade e que se generaliza pela linguagem (FRANCO, 2013, p. 171).

Assim sendo, as representações sociais devem ser consideradas em seu contexto sócio-histórico-cultural, sendo influenciadas por ele ao mesmo tempo em que o influenciam (FRANCO, 2013).

As representações sociais, dessa forma, partem de uma elaboração coletiva de uma imagem acerca de algo ou alguém (SÊGA, 2000). Da mesma forma que os comportamentos geram novas imagens na sociedade, essas imagens acabam ditando o comportamento das pessoas (SÊGA, 2000). Isso, de certa forma, faz com que a representação funcione como uma preparação para a ação, ou seja, o sujeito elabora a representação para poder, a partir dela, pensar em como deve agir diante de determinada situação (MOSCOVICI, 1978 apud DINIZ CARRIERI e BARROS, 2013).

Há, ainda, um processo anterior a isso, considerando que o sujeito, no próprio modo de agir, parte daquilo que pensa, sendo que esse pensamento surge do modo como agiu no passado (ROUQUETTE, 1978 apud DINIS, CARRIERI e BARROS, 2013). O sujeito está, ao mesmo tempo construindo a realidade ao seu redor, construindo a si próprio a partir das experiências pelas quais passa (BERGER e LUCKMANN, 1996 apud DINIS, CARRIERI e BARROS, 2013).

Considerando essa existência das representações sociais dentro de contextos específicos, é possível observar que o fenômeno da invisibilidade social constitui-se como consequência dessas representações. Promovida por uma representação negativa em relação a alguém, motivada por preconceito ou indiferença, a invisibilidade social atinge aqueles à margem da sociedade (PORTO, 2014).

A invisibilidade decorre de vários elementos identificados a partir das representações que tem de algo. Como exemplo, Porto (2014) cita a identificação do uniforme de alguém que executa trabalho que possa ser considerado, pelo sujeito que o identifica, como inferior.

Assim sendo, é possível refletir acerca de como as representações sociais funcionam na esfera do trabalho, e como certos indivíduos são inferiorizados em razão de suas funções serem desvalorizadas socialmente graças às suas representações, o que caminha de mãos dadas com a invisibilidade social no trabalho.

## **2.2. O sujeito e o trabalho: relações e significados**

Segundo Abramo (2006), o mercado de trabalho tem sido marcado pela desigualdade, seja no que se refere a gênero ou raça. A desigualdade são eixos estruturantes da matriz da desigualdade social, que por sua vez está na permanência e reprodução da pobreza e exclusão social. Assim enfrentar as desigualdades significa tratar da estrutura brasileira isso é, algo a ser considerado no momento em que se realizam reformas na estrutura desse mercado trabalhista.

Nessa situação, o sujeito, segundo Sznelwar (2011), constitui-se a partir de suas relações. Assim sendo, o trabalho faz parte do sujeito, forma-o, assim como a relação que ele possui com outros sujeitos no ambiente de trabalho.

Os sujeitos, muitas vezes, se encontram em situações nas quais precisam submeter-se aos comandos da classe superior e também se submeter à humilhações. Esses outros seriam os responsáveis pela direção de suas tarefas, pelo que deve ser feito e como deve ser feito (SZNELWAR, 2011). Muitas vezes, essa relação não ocorre de forma balanceada e gera sofrimento no trabalhador.

Sznelwar et al. (2011) aponta que, dessa forma, uma alternativa seria uma estrutura de trabalho pautada na colaboração entre sujeitos, de forma que a interação entre eles possa contribuir para a melhoria do ambiente de trabalho.

Há, no ambiente de terceirização, uma polarização entre o trabalhador efetivo e o terceirizado: o primeiro se identifica com a empresa em que está trabalhando, o segundo não, pois eles se sentem inferiorizados, excluído e discriminado pelas pessoas que estão a sua volta no ambiente de trabalho. Há uma divisão, e, nela, o terceirizado é visto como inferior (Brito et al., 2012).

O trabalhador terceirizado se sente discriminado, possuindo o desejo de pertencimento à empresa na qual trabalha. Há um sentimento de desvalorização e instabilidade. O trabalho

terceirizado acaba se tornando impessoal e afeta a subjetividade do trabalhador, que encontra dificuldades em identificar-se no ambiente de trabalho (BRITO et al., 2012), pois para os servidores terceirizados seus trabalhos não são visto, são menosprezados, tornando um ambiente desagradável onde os servidores realizam seus afazeres sem motivação e conhecimentos.

Dessa forma, a discriminação tem forte ligação com a exclusão social, fonte da pobreza. Ela cria barreiras que dificultam a entrada das minorias no mercado de trabalho (ABRAMO, 2006).

Acabar com a discriminação requer uma reforma na sociedade como um todo, repensando as formas como ela se estrutura. Dessa forma, é possível buscar uma entrada mais justa no mercado de trabalho, sem divisões ou favorecimentos (ABRAMO, 2006) e, conseqüentemente, evitar que ocorram fenômenos prejudiciais ao trabalhador, como a Invisibilidade Social.

### **2.3. Invisibilidade Social**

A Invisibilidade Social no ambiente de trabalho, segundo aponta Costa (2008), é um fenômeno que resulta de um processo histórico no qual há uma percepção negativa em relação a determinadas profissões, sobretudo aquelas que envolvem baixos salários e pouca qualificação.

Alguns dos trabalhos mais afetados pela terceirização ainda possuem a característica de serem, predominantemente, realizados por mulheres como a limpeza, por exemplo. Tais trabalhos já são, historicamente, desvalorizados e, com o fenômeno da terceirização ainda resulta-se em uma precarização dos ambientes de trabalho. Esse setor tem, ainda, se caracterizado por uma alta rotatividade de funcionários no fenômeno conhecido como “troca de crachás” (SOUZA, 2010).

Padilha (2011) aponta esse tipo de trabalho como subalterno, classificando-o como de baixa remuneração e executado por pessoas com pouca ou nenhuma qualificação e/ou escolaridade.

Os sujeitos que praticam os chamados trabalhos subalternos, geralmente não são nem percebidos como seres humanos, e sim como "elementos" que realizam trabalhos que classes superiores jamais se submeteriam a fazê-los, na qual podemos definir como representação socialdo individuo (CELEGUIM; ROESLER, 2009).

Os serviços de limpeza são dos mais desprestigiados conforme aponta Nunes (2014, p. 254):

As serventes não são reconhecidas nem pela instituição pública em que prestam serviços, que as diferenciam de outros funcionários, nem pelo valor econômico e utilitário de seu trabalho, nem ainda pelos próprios pares, já que há funcionários que ainda são estatutários ou que ingressam como serventes estatutários e assumiram outras ocupações (Nunes, 2014, p. 254).

Esse tipo de trabalho não é visto e, conseqüentemente não é valorizado. Não apenas pela instituição pública, mas sim em qualquer setor que tenha como exemplo auxiliares de serviços gerais. Os servidores terceirizados eles não são reconhecidos do ponto de vista organizacional e social, pois é visto como negativo, mesmo por aqueles que o exercem. Não é raro encontrar sujeitos que exercem essa atividade e que possuem o desejo de exercer outras funções que, eles próprios, veem como superiores. Há insatisfação com as condições de trabalho, com os salários e, sobretudo, com a forma como são tratados por outras pessoas que frequentam o mesmo ambiente de trabalho (DIOGO e MAHEIRIE, 2007).

Costa (2011, p. 15) aponta para a invisibilidade como o “desaparecimento de um homem no meio de outros homens”. Mas, como já visto, dentro do próprio ambiente de trabalho há a diferenciação entre homens e mulheres. Muitas vezes elas são ainda mais invisíveis que eles.

Um dos motivos pelos quais determinadas profissões são desvalorizadas em relação a outras é a valoração de umas em relação às outras na mídia (PORTO, 2014). E, mesmo dentro desse quadro, há ainda o agravante da divisão sexual do trabalho na qual homens e mulheres são tratados de forma diferenciadas (NUNES, 2014).

Muitas vezes, nesses casos, a configuração do ambiente de trabalho reflete àquela do ambiente doméstico. A mulher fica por conta da limpeza de ambientes fechados, enquanto o homem fica encarregado por jardins e outros ambientes exteriores, demarcando uma diferenciação entre os sexos (NUNES, 2014).

Desta forma, é possível notar que existem múltiplos elementos que ajudam a reforçar essas representações negativas de certas profissões promovendo, paralelamente, a invisibilidade de determinados sujeitos atrelados a elas. Mas, é preciso que se compreenda, que essas representações são construídas. Elas não estão no sujeito no qual são atribuídas, mas no olhar daquele que atribui (DA SILVA, 2000).

Vivemos numa sociedade dividida, estratificada. A cada dia se exacerbam mais as diferenças entre os grupos que detém o poder e aqueles que estão à margem, despossuídos dos meios para fazer frente a esse processo. Criam-se deliberadamente parâmetros para delinear quem são os sujeitos reconhecidos e os que não o são. Como estamos falando de uma sociedade capitalista, as regras básicas do reconhecimento giram em torno de aspectos financeiros, do lucro, do consumo. Aqueles que não conseguem se inserir na lógica do capital e, conseqüentemente, não conseguem atender aos apelos que circundam a ótica consumista por ele imposta, serão entes socialmente invisíveis (SOBRAL, SANTIAGO e COSTA, 2009, pág. 1).

Essa ligação direta com o capital, nos permite compreender porque certas profissões são mais privilegiadas do que outras. Esse processo, no entanto, não é neutro. Ele gera, no sujeito que o sofre, danos psicológicos, fazendo-o sentir-se diminuído ante o restante da sociedade (SOBRAL, SANTIAGO e COSTA, 2009). Há, ainda, outros fatores que contribuem para o processo. Mesmo executando a mesma função, sujeitos podem ter representações diferentes em razão de características individuais. As mulheres, por exemplo, tendem a ser menos valorizadas do que os homens, mesmo que estejam exercendo a mesma profissão (SOBRAL, SANTIAGO e COSTA, 2009). Isso perpassa, também, pelos conceitos de identidade, já que algumas também são mais valorizadas do que outras (DA SILVA, 2000).

A qualificação necessária para a execução de um trabalho é mais um fator que contribui nesse processo.

No que concerne à esfera do trabalho, Rodriguez (2002) aponta para o aumento de um dualismo: de um lado coloca uma margem pequena de trabalhadores qualificados, e de outro um número extremamente maior de trabalhadores não qualificados e envolvidos em trabalhos precários, mal remunerados e temporários, sobretudo no setor informal. Esses últimos, por estarem fora ou precariamente envolvidos na esfera do trabalho, acabam por deparar-se com o fenômeno da invisibilidade social (SOBRAL, SANTIAGO e COSTA, 2009, pág. 3).

Uma das maiores preocupações diante desse cenário é a naturalização pela qual o processo de invisibilidade social passa. Torna-se cada vez mais comum e aceitável dentro da sociedade não enxergar o outro (SOBRAL, SANTIAGO e COSTA, 2009). Diante disso é que se faz necessária uma discussão profunda e constante acerca do assunto.

Em decorrência, o que não é reconhecido socialmente não é visto. O ícone mais marcante entre eles são os uniformes utilizados, indicador de elemento que trabalham em uma hierarquia social dominante sem serem qualificados, embora sejam essenciais para qualquer instituição, seja ela pública ou privada, muita das vezes o uniforme ele tacha as pessoas, pois

os uniformes dos terceirizados como exemplo os de auxiliares de serviços gerais eles são de cor diferente, fazendo com que os servidores se sentam inferiorizados, diferente dos demais (CELEGUIM; ROESLER, 2009).

Lykawka (2013) constatou que os uniformes utilizados pelos trabalhadores que exercem a função de auxiliares de serviços gerais, faz com que eles sintam-se diminuídos diante das outras pessoas da instituição.

O uniforme, nesse caso, toma o lugar do trabalhador. Ele aparece com mais força, torna-se o foco da visão, como se o próprio sujeito, dentro dele, desaparecesse. Vê-se, apenas, o uniforme (GONÇALVES FILHO, 1998). Neste sentido, o que se percebe é que se trata as pessoas como se fossem invisíveis, contando que se consiga o que se quer. As pessoas enxergam apenas as funções sociais dos outros. Quem não está bem posicionado sob essa mera sombra social não é visto.

Conforme Lykawka (2013, p. 8):

Quem trabalha deveria encontrar motivo para sentir-se orgulhoso e respeito, entretanto, nem sempre é o que acontece. Algumas atividades, apesar de extremamente importantes para o contexto social, não são devidamente valorizadas, pois, a baixa complexidade e o baixo nível de escolaridade exigido podem ser citados como fatores que influenciam no julgamento das pessoas (LYKAWKA, 2013, p. 8).

Os sentimentos de orgulho, respeito, motivação são tirados dos trabalhadores terceirizados, pois eles são vistos como peças de descarte, o que acarreta em baixa da autoestima. Além disso, seu trabalho é considerado pouco importante, não havendo nenhum reconhecimento do seu esforço e sua identidade profissional.

Nas palavras de Diogo e Maheirie (2007) o trabalho não é, meramente, a atividade em si, mas, também, parte do sujeito que a exerce, integrando-se a sua identidade.

Segundo Tomás (2008), o descaso social e o não reconhecimento das pessoas dão início ao envolvimento da invisibilidade social, que de acordo com o autor, na sociedade em que vivemos, tornamos o invisível um ser cada vez mais insignificante.

De acordo com Lima (2014):

Um dos fatores que perpetua a invisibilidade social, é a pressa do dia a dia agregada ao estereótipo de que uma zeladora ou faxineira não é digna de receber um bom dia. O motivo? Ela não possui uma formação, ou seja, pertencer à classe dos que tem baixa escolaridade (por opção ou falta dela) o



que justifica estar exercendo sua atual profissão – que é composta por tarefas que são erroneamente consideradas degradantes. Não obstante, observa-se ainda o fato de a invisibilidade social ter se tornado tão forte a ponto de eliminar automaticamente do campo visão um gari ou colaborador da limpeza, por conta de estar vestindo seu uniforme profissional e consequentemente ser rotulado como inferior e invisível (LIMA, 2014, p.1).

Assim pode-se considerar que essa escala de valores que a própria sociedade atribui reflete no grau de necessidades às quais os auxiliares de serviços gerais e demais profissionais estão expostos no terreno da invisibilidade social. Neste sentido, ainda é preciso refletir muito sobre o possível impacto que a terceirização pode ter na construção dessas relações. Para tanto, no próximo tópico serão discutidos aspectos relevantes sobre o processo de terceirização dos contratos de trabalho.

#### **2.4. Terceirização**

Segundo Alves (2002) pode-se definir terceirização no serviço público como a contratação de uma empresa privada que realiza o todo ou parte das atividades dentro de uma instituição pública. É a contratação de mão de obra especializada para realizar determinadas funções específicas que não compõem o objeto principal da organização.

Guerra e D'Amato (2017) definem a terceirização como o processo no qual funções secundárias são delegadas a terceiros por intermédio de empresas contratadas.

A terceirização, segundo Guerra e D'Amato (2017), teria começado após a segunda guerra mundial, quando países que participaram passaram a transmitir certas atividades a terceiros. No Brasil, esse fenômeno ganharia força a partir da década de 50 com a abertura do mercado a multinacionais.

O fenômeno da terceirização começou a externalizar os serviços para se adaptar a um momento de baixo desenvolvimento econômico (PEIXE e STAMPA, 2015). Ainda de acordo com os autores, esse fenômeno gerou uma mudança no mercado de trabalho com uma diminuição de vagas em grandes empresas e um aumento em pequenas. Por consequência, pioraram-se, também, as condições de trabalho, já que a tendência é que essas pequenas empresas apresentem ambientes piores para o exercício das funções. Além disso, novas formas de contratação também surgiram, mantendo a relação de trabalho, mas permitindo que certos direitos do trabalhador não fossem cumpridos.

A terceirização, nesse caso, ainda gera uma série de consequências ao trabalhador. Sendo a diminuição de gastos a prioridade, o sujeito, regularmente, é deixado de lado (PEIXE

e STAMPA, 2015). As próprias relações no ambiente de trabalho são prejudicadas, com os trabalhadores efetivos e terceirizados formando grupos distintos, sendo tratados de forma diferente.

A terceirização, no âmbito nacional, foi sendo observada gradativamente, de acordo com a evolução da sociedade e da legislação brasileira. Conforme a evolução da sociedade brasileira, os dispositivos legais iriam se adequando e normatizando as novas tendências sociais, assim, obrigando as empresas a se adequarem a evolução. Com este progresso na terceirização, infelizmente, os mais prejudicados são os profissionais terceirizados, pois não são valorizados como deveriam ser, sendo recompensados pecuniariamente de forma inferior aos empregados de empresas que efetuam a mesma função (FREZ e MELLO, 2017, p. 99).

É preciso, nesse caso, que se criem condições mais iguais dentro do ambiente de trabalho, sobretudo no que se refere aos terceirizados.

Há que se manter o leque de direitos e ampliá-lo, na luta por um mundo do trabalho que abarque a crescente entrada no mercado de trabalho dos jovens, fomentar relações de trabalho decentes, com proteção social, assegurando normas mínimas para a promoção do trabalho que englobam um salário digno e que minimamente dê ao trabalhador condições de alimentação, habitação, educação, segurança e descanso; condições humanas de atividade com proteção contra acidentes e com cobertura previdenciária, direito a filiação livre ao sindicato que represente a categoria que opera na empresa para qual o trabalhador desenvolva suas atividades, enfim, ter garantidos todos os direitos de um trabalhador comum, o que não o deixa de ser pelo simples fato de estar desenvolvendo serviços terceirizados a uma empresa contratante (PEIXE e SCALMA, 2015, p. 9-10).

Segundo Alves (2002) a terceirização ocorre:

[...] quando uma empresa contrata outra para executar parte ou um todo da sua atividade. É uma descentralização de serviços, mediante contrato, em que a empresa contratada oferece a mão-de-obra objeto do contrato pactuado entre as partes. Segundo alguns autores, a Terceirização surgiu no Brasil na década de 50, por iniciativa de empresas privadas que, buscando reduzir custos de seus produtos e aumentar a competitividade com as empresas estrangeiras, contratavam serviços ou produtos de outra empresa que se especializava exclusivamente nesta ou naquela atividade com o fito de melhor servir aos seus contratantes (ALVES, 2002, p. 2).

Dauet al. (2009) apontam que, a despeito de todas as consequências negativas geradas ao trabalhador, incluindo redução de salários, aumento da jornada e insegurança no trabalho, a terceirização ainda é encarada dentro das empresas como um destino desejável.

A terceirização tem sido cada vez mais debatida não só pelos administradores públicos, mas também por estudiosos e interessados nas relações trabalhistas entre a administração pública, a empresa contratada e os terceirizados segundo Alves (2002).

No mundo atual, a terceirização tem se tornado muito popular em decorrência da crença de que as empresas devem concentrar em competências específicas (TEIXEIRA et al., 2009).

Severo (2015) relata que a terceirização cria uma classe de indivíduos invisíveis. São negados a eles, não só direitos, mas o próprio reconhecimento. Nas atividades de limpeza e conservação, por exemplo, os seres humanos trabalham sem que os empregados da “tomadora dos serviços” saibam seus nomes ou mesmo os cumprimentem.

Com a implantação da lei 13.429 de 31 de março de 2017, novas disposições foram dadas acerca da terceirização. A lei dispõe sobre o papel tanto da empresa responsável pela terceirização como o da contratante no processo. Entre os apontamentos, destaca-se o fato do não vínculo empregatício entre a contratante e o terceirizado. Cabe à empresa prestadora de serviços a contratação e remuneração dos trabalhadores, enquanto a contratante deve garantir os direitos trabalhistas e condições de trabalho dignas aos sujeitos, caso o trabalho seja realizado em dependências pertencentes à contratante (BRASIL, 2017). Tal fato tira a responsabilidade da organização (seja ela pública ou não) que usufrui do serviço prestado e precariza ainda mais as relações de trabalho.

A terceirização, segundo apontam Mandarini et al. (2016), ainda gera, no trabalhador, impactos à saúde. Entre os principais se encontram um aumento no nível de estresse, doenças relacionadas ao trabalho e sofrimento psíquico. Além disso, ainda há precarização nas condições de trabalho e diferença de tratamento no ambiente de trabalho. No caso dos serviços públicos, cabe ao Estado garantir que as condições de trabalho sejam respeitadas pela contratada.

Assim deve-se ter atenção especial referente ao processo de terceirização nos órgãos públicos, buscando o aperfeiçoamento das relações entre a administração pública, a empresa contratada e o trabalhador terceirizado, para que o Estado não perca seu papel de inclusão e transformação social.

### **2.4.1. Terceirização no Setor Público**

A terceirização dos serviços públicos parte de um contexto no qual há uma tentativa de contenção de gastos da máquina pública (DA SILVA, 1999). O Estado, não tendo condições de lidar com todas as despesas, transfere determinadas atividades a terceiros (KIAN, 2006). Muitas das vezes essa redução de custo não é válida, uma vez que o trabalho não é eficiente e eficaz como deveria ser dentro da administração, tornando assim um gasto maior do que se tivesse concursados.

Dessa forma, Schirato (2013, p.5) afirma que, no âmbito público, a terceirização ocorre quando “a Administração Pública delega a um particular a seleção de pessoal e a formação de vínculos funcionais para a realização de funções públicas”.

Frez e Mello (2017, p. 98) apontam que:

O governo mantém a política de terceirização porque é uma exigência dos capitalistas que lucram com a abertura dos capitais das empresas estatais. O governo federal deixa de realizar contratações por meio de concursos públicos para, aos poucos, ir substituindo os atuais funcionários por trabalhadores terceirizados que recebem baixos salários, que fica em torno de até 54% menor que um concursado.

As atividades que podem ser realizadas pela iniciativa privada são chamadas de acessórias e incluem serviços como de limpeza, segurança, transporte e recepção.

A terceirização pode ser aplicada em todas as áreas da empresa definida como atividade-meio, como exemplo das atividades temos: serviços de alimentação, serviços de conservação patrimonial e de limpeza, serviço de segurança, serviços de manutenção geral predial e especializada, engenharias, arquitetura, manutenção de máquinas e equipamentos, serviços de oficina mecânica para veículos, frota de veículos, transporte de funcionários, serviços de mensageiros, distribuição interna de correspondência, dentre outros.

Kian (2006) afirma que, ao ser delegada a prestação de serviços a terceiros, é preciso que se observe se aquele serviço, a partir do momento da terceirização, não tornaria a fiscalização difícil. Nesse caso, seria de maior eficiência que continuasse sob a execução do Estado. É preciso que se compreenda, sobretudo, que a terceirização, por si só, não garante eficiência.

Teixeira et al. (2009) apontam que o processo de terceirização requer um planejamento cuidadoso, além de uma constante avaliação de seus motivos. A eficiência é o

fator a ser mais observado já que não basta que a empresa preste o serviço, tal deve ser feito de forma satisfatória (KIAN, 2006). Além disso, deve respeitar outros princípios da administração pública como o da legalidade, o da moralidade, o da impessoalidade e o da publicidade (BERNARDON, 2015).

A Nova Lei da Terceirização tem suas vantagens e desvantagens, onde temos que a nova lei ela irá assegurar o terceirizado, gerando mais empregos, mantendo o padrão salarial. Temos que a lei aumentará a segurança jurídica nos contratos terceirizados. Com a nova lei a contratação possibilitará mão de obra altamente especializada e conseqüentemente melhor remunerada, já as desvantagens temos que a contratação poderá ser de todo e qualquer tipo de serviço, tendo uma grande parte dos funcionários contratados pelas CLT demitidos para a contratação de empresas terceiras com remuneração e benefícios menores.

Outro aspecto a ser observado é a garantia da manutenção de boas condições de trabalho e da manutenção da identidade do trabalhador.

### 3.METODOLOGIA

Essa pesquisa é caracterizada por um estudo de caso, que se orientou por uma abordagem qualitativa e descritiva, objetivando analisar como se constrói o processo de invisibilidade social no trabalho de auxiliares de serviços gerais que prestam serviços em uma instituição pública de ensino superior.

Para Lakatos e Marconi (2010), o método qualitativo busca analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano, seus hábitos e atitudes. No presente trabalho, a pesquisa qualitativa é utilizada por não ter o interesse de quantificar os dados coletados, mas sim analisá-los em profundidade.

Quanto aos objetivos, a presente pesquisa classifica-se como descritiva, pois visa analisar a percepção dos servidores terceirizados quanto a invisibilidade social dentro de uma instituição de ensino. Cervo (2007) diz que o método descritivo ele:

[...] observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características. Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas (CERVO, 2007, p. 61).

Para tanto, valeu-se de um estudo de caso como percurso metodológico de investigação. O estudo de caso é uma forma de pesquisa que aborda com profundidade o objeto de pesquisa, procurando conhecer a sua realidade. Tem por base o método indutivo, recorrendo ao procedimento de estudo de caso único, que possibilita uma análise ampla e detalhada das questões demarcadas (ZANELLA, 2009).

No caso desse estudo, a análise foi realizada em uma Instituição Federal de Ensino Superior, localizada no interior de Minas Gerais, na qual os sujeitos da pesquisa foram os auxiliares de serviços gerais terceirizados pela organização.

Para aprofundar a análise do caso, foi adotada, como instrumento para coleta de dados, a entrevista semiestruturada, que foi realizada com 11 entrevistados, tendo entre eles, 5 auxiliares de serviços gerais, 1 encarregado, 2 porteiros, 2 vigilantes e 1 artífice terceirizados da referida instituição. A escolha destes sujeitos se deu por acessibilidade, por se tratar de uma unidade pequena e com poucos servidores, e também por estarem diretamente envolvidos com o tema relacionado. A coleta de dados aconteceu no período de setembro a novembro de 2017.

O roteiro da entrevista (Apêndice A) foi construído tendo por base a literatura e também observações que foram feitas acerca do dia a dia dos servidores dentro da instituição, buscando entender como eles se percebem dentro de uma instituição de ensino, por serem terceirizados e não gozarem dos mesmos direitos que os servidores efetivos.

O roteiro também contempla algumas questões para caracterizar o perfil dos entrevistados, como: cargo, nível de escolaridade, tempo que ocupa o cargo, como eles percebem que as pessoas olham para seus trabalhos, se eles acreditam serem considerados como membros da organização pelos demais servidores da instituição, entre outras questões que estão disponíveis no Apêndice deste trabalho.

O roteiro para as entrevistas semiestruturadas foi elaborado considerando a parte teórica abordada. Assim para tornar a análise das respostas obtidas, mais objetivas, foi proposto um agrupamento com as respostas similares, tendo por base a técnica de análise de conteúdo.

Segundo Bardin (1997), esta técnica compreende um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplica a discursos extremamente diversificados que procura conhecer aquilo que está por trás das palavras sobre as quais se debruçam. Essa metodologia de pesquisa faz parte de uma busca teórica e prática, com um significado especial no campo das investigações sociais (MORAES, 1999). Essas técnicas buscam promover a compreensão da “realidade a partir da descrição de significados e de opiniões que partem da perspectiva do participante, e não do pesquisador” (Zanella, 2009, p.126).

Como método de investigação, a análise de conteúdo compreende procedimentos especiais para o processamento de dados científicos. Trata-se de uma ferramenta considerada como um guia prático para a ação, sempre renovada em função dos diversos problemas que se propõe a investigar. Pode-se considerá-la como um único instrumento, porém marcado por uma grande variedade de formas e adaptável a um vasto campo de aplicação, qual seja a comunicação (MORAES, 1999). Por fim destaca-se que, as categorias acima citadas, foram utilizadas para direcionar parte da discussão dos resultados.

Foi utilizado o método de agrupamento proposto por Bardin (2010) que permite organizar e explorar de maneira eficiente as informações obtidas em entrevistas. Tal agrupamento foi feito com base em três categorias, que foram que foram construídas a partir

da entrevistas com os terceirizados da instituição: Desvalorização do Sujeito, Desprestígio da Profissão e do Profissional e Terceirização no Setor Público.

A primeira categoria “Desvalorização do Sujeito” relata que os serviços prestados pelos servidores terceirizados na instituição estudada não são valorizados. A segunda categoria “Desprestígio da Profissão e do Profissional”, diz respeito ao sentimento de cada funcionário em relação a invisibilidade social e profissional sofrida no ambiente de trabalho, onde podemos verificar que a invisibilidade social ela enxerga apenas a função social do outro, ignorando a existência do sujeito. E, por fim, a terceira, “Terceirização no Setor Público”, abrange as diferenças refletidas no tocante das atribuições dos funcionários terceirizados e dos funcionários efetivos.

A seguir, estão descritas no Quadro I, as especificidades de cada categoria que darão aporte para a análise das entrevistas.

Quadro I – Categorias e Variáveis sobre as entrevistas dos servidores terceirizados.

Categorias	Variáveis encontradas
<b>Desvalorização do sujeito</b>	<p>Pode-se inferir que dentro da realidade estudada, ocorre a utilização de mão de obra externa, baseada em contratos de longo prazo com a empresa prestadora dos serviços, as quais atuam diretamente em bens e serviços relacionados à razão de ser da empresa. Há cargos diversos cujas atividades são terceirizadas, exigindo apenas o ensino fundamental completo ou muitas vezes não exigem nível de escolaridade algum. As empresas raramente oferecem curso de capacitação ou reciclagem, com exceção do cargo de vigilante, cujo curso básico de vigilante é exigido pelo mercado. Diante do contexto de representação social, os terceirizados estão diante de uma vulnerabilidade social (crescimento da instabilidade e insegurança) e à fragmentação da identidade formada pelo coletivo (dificuldade na percepção de pertencimento).</p>

Fonte: Elaborado pela autora. (2018)



Cont. Quadro I – Categorias e Variáveis sobre as entrevistas dos servidores terceirizados.

<p><b>Desprestígio da profissão e do profissional</b></p>	<p>Baseado no ponto de vista dos entrevistados e também no conceito de invisibilidade social onde em geral, as pessoas enxergam apenas a função social do outro, ignorando a existência do sujeito, que passa a não ser reconhecido pelos outros e pela hierarquia das organizações. Além disso, a imagem construída de si e do trabalho desempenhado é negativa, dada a impessoalidade da terceirização que provoca o desejo de mudança do status atual, de pertencer à outra organização que valorize o trabalho e permita crescimento profissional. Podendo esta imagem ser vinculada à função que exerce ou ao uniforme utilizado durante a execução da tarefa.</p>
<p><b>Terceirização no Setor Público</b></p>	<p>A terceirização é o processo pelo qual uma empresa deixa de executar uma ou mais atividades realizadas por trabalhadores diretamente contratados por ela e as transfere para outra empresa.</p>

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

A partir de tais categorias, no próximo tópico, serão apresentados e discutidos os resultados encontrados em campo e como eles influenciam no processo de invisibilidade social no trabalho de profissionais auxiliares de serviços gerais em uma instituição pública de ensino superior.

## **4.RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Neste capítulo serão apresentados os dados obtidos na pesquisa por meio de um roteiro semiestruturado, com intuito de atingir o objetivo do estudo, que é o de analisar como se constrói o processo de invisibilidade social no trabalho de profissionais auxiliares de serviços gerais que prestam serviços em uma instituição de ensino superior. Partindo da análise da realidade social construída em uma instituição federal de ensino, observa-se através das entrevistas realizadas com auxiliares de serviços gerais, que há uma desvalorização interna e externa no ambiente de trabalho. Assim, o próximo tópico, serão apresentados e discutidos alguns pontos ressaltados pelos entrevistados neste sentido.

### **4.1 Análise acerca da percepção dos servidores terceirizados avaliados**

Nesse tópico serão detalhadas as experiências vividas pelos entrevistados no seu dia a dia, de modo que possamos compreender os principais problemas e dificuldades enfrentadas por eles. Apesar de alguns terceirizados relatarem que gostam do que fazem, como por exemplo, os vigilantes, mas eles sempre almejam um emprego melhor, e principalmente como concursado, para que se tenham os mesmos direitos dos servidores efetivos.

Com base na análise das informações obtidas com os servidores terceirizados avaliados, foi produzido um quadro com os principais pontos relatados quanto ao processo de invisibilidade social e com as categorias elencadas no tópico de metodologia, para que seja possível compreender a análise de conteúdo das falas dos servidores quanto à percepção da invisibilidade social dos servidores terceirados.

Quadro II Categorias e Variáveis sobre a percepção dos servidores terceirizados

Categorias	Variáveis encontradas
<b>Desvalorização do sujeito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não valorizam o meu serviço prestado a instituição.</li> <li>• Sou visto somente quando as pessoas da instituição a qual presto serviço precisam dos meus serviços.</li> <li>• Como apenas faxineira.</li> <li>• Visto como indiferente.</li> <li>• Tratados como escravo.</li> <li>• Sentiu-se discriminada quando uma pessoa de cargo superior me disse por que estava usando batom para fazer faxina.</li> </ul>
<b>Desprestígio da profissão e do profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quando estamos de uniformes não somos vistos ou somos vistos com olhos diferentes, desvalorizados.</li> <li>• Descaso dos alunos.</li> <li>• Nossas funções são reconhecidas por poucos.</li> <li>• Quando alunos ou até mesmo os professores passam por nós e nem se quer cumprimenta.</li> <li>• Na presença dos funcionários da instituição comportam-se o mais discreto possível.</li> </ul>
<b>Terceirização no Setor Público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostrar eficiência do serviço prestado.</li> <li>• Os servidores efetivos enxergam apenas a função, dando valor no sentido de estar tudo limpo e arrumado.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

Fazendo uma análise geral das categorias visualizadas no quadro II, percebe-se que na primeira dimensão “Desvalorização do Sujeito” os servidores relatam que os serviços prestados por eles na instituição não são valorizados, tendo como a invisibilidade e o desrespeito ao trabalho do outro, na qual eles estão fazendo o seu serviço como, por exemplo, passando pano no chão e os servidores efetivos nem percebem que existe ali um trabalhador, passando por cima de onde já está limpo, temos um relato onde um dos entrevistado nos mostra essa consequência:

“[percebo que não valorizam] Pelo fato de muita gente pisar e sujar quando estamos limpando” (Entrevistado 1).

A desvalorização do serviço prestado a instituição é um dos grandes problemas encontrados, pois os entrevistados reclamam que são vistos somente quando as pessoas da instituição precisam dos seus serviços.

No estudo de caso apresentado, os entrevistados se sentem vistos apenas, pelo cargo em que ocupam. Portanto, é possível refletir acerca de como as representações sociais funcionam na esfera do trabalho, e como certos indivíduos são inferiorizados em razão de suas funções serem desvalorizadas socialmente graças às suas representações, o que caminha de mãos dadas com a invisibilidade social no trabalho.

A indiferença sentida pelo tratamento de outros colegas efetivos, muitas das vezes tem acarretado grandes problemas em relação aos servidores terceirizados, quem trabalha deveria sentir prazer, orgulho do que se faz dentro da instituição, pois um auxiliar de serviços gerais e umas das funções mais essenciais dentro de qualquer organização seja ela pública ou privada. Sem eles os ambientes não estariam sempre limpos e bem arrumados.

Essa relação, muitas vezes, não ocorre de forma balanceada e gera sofrimento no trabalhador. Onde podemos verificar através da fala de alguns dos entrevistados, quando foi perguntado o que as pessoas achavam do seu trabalho, foi respondido:

Eles acham que somos escravos (Entrevistado 5)

Com pouco caso (Entrevistado 1)

Com desdém (Entrevistado 8).

Sendo assim podemos perceber que os terceirizados da Instituição estudada sente uma forte discriminação até entre eles terceirizados mesmos, onde foi relatado por uma Servente que já foi humilhada, inferiorizada por uma pessoa superior, com a seguinte questão:

“Por que estava usando batom para fazer faxina?” (Entrevistado 1).

Na segunda categoria intitulada “Desprestígios da Profissão e do Profissional”, foi analisada a maneira com que os trabalhadores terceirizados são reconhecidos pelos outros e pela hierarquia das organizações, bem como, a imagem construída de si mesmo diante dessa realidade.

Baseado no ponto de vista dos entrevistados e também no conceito de invisibilidade social, onde as pessoas enxergam apenas a função social do outro, ignorando a existência do indivíduo, que passa a não ser reconhecidos pelos outros e pela hierarquia das organizações, e a imagem construída de si e de seu trabalho apresenta-se de forma negativa, podendo essa imagem ser vinculada à função que ele exerce ou ao uniforme utilizado durante a execução de suas tarefas.

Muita das vezes os trabalhadores quando estão uniformizados, eles não são visto ou são vistos e taxados como um mero empregado, tendo como exemplo a fala de alguns entrevistados.

“Como apenas uma faxineira” (Entrevistado 1)

“Quando estamos com o uniforme somos diferentes”. (Entrevistado 5)

“Me sinto inferior aos demais”. (Entrevistado 7)

“Não se importam, ignoram”. (Entrevistado 6)

O descaso dos alunos com os terceirizados também foi apresentado por eles, na qual podemos observar essa decorrência através da pergunta feita por eles, buscando demonstrar os sentimentos acarretados pela situação de humilhação, inferiorização, relação entre eles, tendo como respostas:

“Já fui humilhado por alunos e por outras pessoas que trabalham comigo no mesmo cargo que eu”. (Entrevistado 3)

“O tratamento deles são péssimos”. (Entrevistado 1)

“Tratados como a Tiazinha da Limpeza”. (Entrevistado 7)

“Na maioria das vezes com indiferença”. (entrevistado 8)

Nessa mesma vertente, o entrevistado 6 declara que: “sempre os alunos não gostam da nossa presença entre eles”.

Neste sentido, o que se percebe é que trata-se as pessoas como se fossem invisíveis, contando que se consiga o que se quer. As pessoas enxergam apenas as funções sociais dos outros. Quem não está bem posicionado sob essa mera sombra social não é visto.

O não reconhecimento das funções desempenhadas por eles dentro da Instituição faz com que eles não tenham prazer em realizar suas atividades, fazer o trabalho bem feito, onde percebe-se que o sentimento de orgulho, respeito, motivação são tirados dos trabalhadores, causando baixa autoestima.

Os terceirizados reclamam que as pessoas passam por eles e nem se quer cumprimentam dando um bom dia, falando um oi, se sentem desprezado, deixados de lado. A seguir, um relato dos entrevistados, no qual mostra que por muitas vezes, esse trabalhador se sente invisível e que são tratados diferentes pela sua forma de trabalho. Foi perguntado se enquanto eles estavam executando o trabalho se sentia invisível, sendo a resposta:

“Sim, quando as pessoas não cumprimentam, porque não estão precisando de nós”.(Entrevistado 1).

“Sim, quanto alunos ou até mesmo professores nem te cumprimentam”.  
(Entrevistado 9)

Ainda sobre a desvalorização do trabalho e do trabalhador, segue os relatos dos entrevistados, no qual podemos perceber um sentimento de inferioridade quanto às outras pessoas que o cerca no ambiente de trabalho, bem como o desrespeito com o trabalho executado;

“Sim, pelo fato de muita gente pisar e sujar quando estamos limpando”  
(Entrevistado 1).

“me sinto desvalorizado”, “a maioria não valoriza nosso trabalho”.  
(entrevistado 7)

Na presença dos funcionários efetivos da instituição os servidores terceirizados descreve que comportam-se o mais discreto possível, em que ai podemos perceber o quanto eles se tornam invisíveis dentro de um determinado ambiente de trabalho, fazendo com que seu serviço só apareça se eles deixarem de fazer, pois caso contrário, os servidores efetivos muitas das vezes nem notam que os auxiliares de serviços gerais esteve presente por ali, como até mesmo os alunos da instituição.

Desse modo podemos verificar que, ao realizar atividades no mesmo ambiente dos servidores efetivos, por meio da percepção dos servidores terceirizados quanto aos efetivos, em relação ao trabalho executado por eles, podemos observar que:

“Eles dão valor no sentido de estar tudo limpo e arrumado”. (Entrevistado 8)

“Comportamos o mais discreto possível”. (Entrevistado 8)

“Nosso trabalho é reconhecido por pouco”. (Entrevistado 1)

A terceira e última categoria diz respeito à “Terceirização no Setor Público” na qual foi analisado o processo da contratação desse tipo de serviço e qual foi a visão dos trabalhadores diante dessa realidade. Conforme a análise dos dados considera-se que a terceirização significa maior sujeição a riscos de perda do emprego, redução de salários, precarização das condições de trabalho, jornadas mais extensas e dificuldade de negociação coletiva.

Verificam-se várias características da invisibilidade geradoras de sofrimento para os trabalhadores terceirizados. Dentre elas, elencam-se: falta de reconhecimento; desvalorização; isenção de vínculo empregatício com a empresa contratante; direitos trabalhistas e previdenciários negligenciados; insegurança; precarização do salário e das condições de trabalho; instabilidade; falta de perspectiva de crescimento na carreira.

Desse modo podemos perceber que a relação entre a pressão que os terceirizados vivem para mostrar a eficiência no serviço prestado são maiores do que o servidor efetivo, pois o servidor efetivo ele cumpriu seu estágio probatório ali ele já sabe que se tem uma estabilidade, enquanto que os servidores terceirizados já não tem essa garantia.

Perguntado aos entrevistados se caso pudesse exercer alguma outra atividade ou prestar outro serviço qual seria e o que você faria? Algumas respostas chamaram a atenção pelo fato dos entrevistados acreditarem, que se caso fossem concursados possuíam mais direitos, maior estabilidade e visibilidade.

“Almejo ser aprovado em concurso publico, na área da construção civil, pois acredito ter potencial para esta função”. (Entrevistado 10)

“Eu gostaria apenas de ter os mesmos direitos dos demais”. (Entrevistado 8)

“Qualquer função desde que seja concursada. Pois meu serviço seria mais respeitado”. (Entrevistado 7)

Para finalizar as análises, vale salientar que alguns entrevistados alegaram ter recebido orientação da empresa terceira de que não respondessem nenhum questionário em nome da empresa. O questionário foi realizado de forma anônima para possibilitar que os entrevistados respondessem de forma verdadeira as questões sem medo de sofrerem represarias.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse estudo foi analisar como se constrói o processo de invisibilidade social no trabalho de profissionais auxiliares de serviços gerais que prestam serviços em uma instituição pública de ensino superior. Para o objetivo proposto, foi realizado um estudo de caso, orientado por uma abordagem qualitativa e descritiva, no qual foi utilizada análise de conteúdo como procedimento para o processamento de dados científicos. Foi utilizado um método de agrupamento para organizar e explicar as informações das entrevistas dos servidores terceirizados de uma instituição pública federal.

Durante a consecução e análise da pesquisa, esse agrupamento foi feito com base em três categorias, sendo elas, Desvalorização do Sujeito, Desprestígio da Profissão e do Profissional e a Terceirização no Setor Público.

Nesse sentido, podemos verificar que estas categorias dos servidores terceirizados estão expressas a muitos outros riscos que vão além daqueles químicos e ergonômicos. Apesar de não terem a devida atenção, os riscos psicossociais podem afetar a saúde e o bem-estar do trabalhador. O que corrobora para este problema é o fato dos agentes terceirizados não terem as mesmas condições de trabalho que os demais, além da hostilidade vivenciada dentro do ambiente de trabalho.

A partir da abordagem feita, podemos perceber como os próprios agentes se veem subjugados em relação aos outros funcionários da instituição. Assim, discutir e propor soluções para melhorar a organização do trabalho e a relação interpessoal se faz necessária.

Espera-se que a presente pesquisa possa contribuir de maneira efetiva para a discussão, sobre as condições de trabalho destes agentes e das relações interpessoais, a qual, como observado é um, senão o maior, agravante desta invisibilidade social que afeta os terceirizados. Outra contribuição que o trabalho poderá desencadear na administração pública é a reflexão sobre algumas considerações que possam melhorar as condições de trabalho dessas pessoas, possibilitada pelo entendimento de sua condição de invisível, acarretando desempenhos superiores para as próprias organizações.



## REFERÊNCIAS

ABRAMO, Laís. Desigualdades de gênero e raça no mercado de trabalho brasileiro. **Ciência e cultura**, v. 58, n. 4, p. 40-41, 2006.

ALVES, N. O. **Terceirização de Serviços na Administração Pública**. Disponível em: <<http://docplayer.com.br/315156-Oswaldo-nunes-alves-terceirizacao-de-servicos-na-administracao-publica.html>>. Acesso em: 13 jun. 2016.

ANTUNES R, Praun L. **A sociedade dos adoecimentos no trabalho**. *ServSoc Soc.* 2015(123):407- 27.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 1997, 229 p. Disponível em: <<http://docslide.com.br/education/bardin-laurence-analise-de-conteudo.html>>. Acesso em 01 ago. 2016.

BERNARDON, Fernanda Rita Klein. **Terceirização e administração pública**. 2015.

BRASIL. Lei n. 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.

BRITO, Valéria da Glória Pereira et al. Práticas discursivas de trabalhadores terceirizados e construções sociais da identidade de exclusão. **Revista de Ciências da Administração**, v. 14, n. 32, 2012.

CELEGUIM, Cristiane Regina Jorge; ROESLER, Heloísa Maria Kiehl Noronha. A invisibilidade social no âmbito do trabalho. **Revista Científica da Faculdade das Américas**, ano, v. 3, 2009.

CHILLIDA MSP, COCCO MIM. **Saúde do trabalhador & terceirização**: perfil de trabalhadores de serviço de limpeza hospitalar. *Rev Latino-Am Enfermagem* 2004;12(2):271-276. Acesso em 26 dezembro 2017. Disponível em: <http://bit.ly/2IYLZoG>.

COSTA, Fernando Braga da. **Moisés e Nilce: retratos biográficos de dois garis. Um estudo de psicologia social a partir de observação participante e entrevistas**. 2008. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

DA SILVA, Julio Cesar. Reforma Administrativa Brasileira e a terceirização no setor público. **Revista de Direito Administrativo**, v. 217, p. 13-30, 1999.

DA SILVA, Tomaz Tadeu. A produção social da identidade e da diferença. **Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais**. Petrópolis: Vozes, p. 73-102, 2000.

DAU, Denise Motta; et al. Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho (atualização do debate e perspectivas). In: **Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho (atualização do debate e perspectivas)**. 2009. p. 301-301.

DINIZ, Ana Paula Rodrigues; CARRIERI, Alexandre de Pádua; BARROS, Amon Narciso de. Invisibilidade social e trabalho noturno: reflexões a partir de representações sociais de garçons. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 14, n. 1, 2013.

DIOGO, Maria Fernanda; MAHEIRIE, Kátia. De balde e vassoura na mão: os sentidos que mulheres serventes de limpeza atribuem aos seus trabalhos. **Revista mal-estar e subjetividade**, v. 7, n. 2, 2007.

FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. Representações sociais, ideologia e desenvolvimento da consciência. **Cadernos de pesquisa**, v. 34, n. 121, p. 169-186, 2013.

FREZ, Genivaldo Marcilio; MELLO, Vanessa Mieiro. TERCEIRIZAÇÃO NO BRASIL. **South American Development Society Journal**, v. 2, n. 4, p. 78-101, 2017.

GONÇALVES FILHO, José Moura. Humilhação social-um problema político em psicologia. **Psicologia usp**, v. 9, n. 2, p. 11-67, 1998.

GUERRA, Evandro Martins; D'AMATO, Mariana Coelho. Terceirização na Administração Pública. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, v. 34, n. 4, 2017.

JODELET, Denise. Representações sociais: um domínio em expansão. **As representações sociais**, p. 17-44, 2001.

KIAN, Tatiana. Terceirização na administração pública. **Revista do Direito Público**, v. 1, n. 2, p. 227-240, 2006.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p.

LARA R, Canoas JW. **Trabalho, envelhecimento e desemprego**. In: Antunes R, Silva MAM (Org.). O avesso do Trabalho. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular; 2010.

LIMA, I. **Invisibilidade Social**, Jun. 2014. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/cotidiano/invisibilidade-social/77877/>>. Acesso em: 08 jun. 2016.

LIMA, R.E; GOMES,S. deP.J; SPAZIANI, C. L. **Invisibilidade Pública: um estudo sobre profissionais considerados invisíveis no ambiente organizacional**. Disponível em: <[http://nippromove.hospedagemdesites.ws/anais\\_simposio/arquivos\\_up/documentos/artigos/464d5b59d140cb4b563947c9cb421b12.pdf](http://nippromove.hospedagemdesites.ws/anais_simposio/arquivos_up/documentos/artigos/464d5b59d140cb4b563947c9cb421b12.pdf)>. Acesso em: 12 jun. 2016.

LYKAWKA, L. **O trabalho do terceirizado: reconhecimento, valorização e satisfação**. 2013. 45 f. Monografia (Especialização em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal de Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2013. Disponível em:

<<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/76594/000879009.pdf?sequence=1>>.  
Acesso em: 07 jun.2016.

MANDARINI, Marina Bernardo et al. Terceirização e impactos para a saúde e trabalho: uma revisão sistemática da literatura. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 16, n. 2, p. 143-152, 2016.

MORAES, R. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999. Disponível em: <[http://cliente.argo.com.br/~mgos/analise\\_de\\_conteudo\\_moraes.html](http://cliente.argo.com.br/~mgos/analise_de_conteudo_moraes.html)>.  
Acesso em 12 out. 2012.

NERY, Manoel Fernandes. **Terceirização no Brasil: estratégia de gestão ou de exclusão social?** In: VIII Congresso Virtual Brasileiro de Administração. São Paulo: Convibra, 2011. Disponível em: <[http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm\\_3219.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3219.pdf)> Acesso em: 25.11.2017.

NUNES, Jordão Horta. Dilemas identitários no mundo dos serviços: da invisibilidade à interação. **Sociologias**, v. 16, n. 35, 2014.

OLHER, S.B. **Terceirização na administração pública: seus efeitos negativos**. Cartagena, Colômbia, p. 1-16, nov. 2012. Disponível em: <<http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cladxvii/olhersil.pdf>>. Acesso em 13 jun. 2016.

PADILHA, Valquiria. A realidade do trabalho subalterno de limpeza em shopping center. **Perspectivas: Revista de Ciências Sociais**, v. 39, 2011.

PEIXE, João Carlos Mendonça Didier Silva; STAMPA, Inez Terezinha. **TERCEIRIZAÇÃO NO BRASIL**, 2015.

PORTO, Juliana. Invisibilidade social e a cultura do consumo. **PUC RIO. Departamento de Artes e Design–2006**, 2014.

SANTIAGO, I. M. F. L.; SOBRAL, N. G.; COSTA, J. C. **Invisibilidade de Gênero: nuances do trabalho de catação de materiais recicláveis**. **Anais... do II Seminário Nacional Gênero e Práticas Culturais. João Pessoa/PB**, v. 26, 2009. Disponível em: <[http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIV/eixos/4\\_questao-de-genero/genero-e-invisibilidade-social-entre-catadores-de-materiais-reciclaveis-de-campina-grandepb.pdf](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIV/eixos/4_questao-de-genero/genero-e-invisibilidade-social-entre-catadores-de-materiais-reciclaveis-de-campina-grandepb.pdf)>.  
Acesso em 03 jun.2017.

SCHERCH, Vinicius Alves. A terceirização no serviço público: aspectos gerais, limites e vedações. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XIX, n. 146, mar 2016. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=16979&revista\\_caderno=4](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=16979&revista_caderno=4)>.  
Acesso em nov 2017.

SCHIRATO, Vitor Rhein. Terceirização na administração pública. **Fórum de Contratação e Gestão Pública [recurso eletrônico]**, 2013.

SÊGA, Rafael Augustus. O conceito de representação social nas obras de Denise Jodelet e Serge Moscovici. **Anos**, v. 90, p. 128-133, 2000.

SEVERO, S. V. **Terceirização: o perverso discurso do mal menor**. Disponível em: < <http://www.femargs.com.br/uploads/artigos/terceirizacao-o-perverso-discurso-do-mal-menor/terceirizacao-o-perverso-discurso-do-mal-menor.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

SOUZA, Eliane Silva de. A “maquiagem” do trabalho formal: um estudo do trabalho das mulheres terceirizadas no setor de limpeza na Universidade Federal da Bahia. **III Seminário de Trabalho e Gênero: Associativismo, profissões e políticas públicas.(15 a 17 de Setembro de 2010 em Goiânia, GO)**, 2010.

SZNELWAR, LaerteIdal et al. A subjetividade no trabalho em questão. **Tempo social**, v. 23, n. 1, p. 11-30, 2011.

TEIXEIRA, Hélio Jannyet al. Dilemas e perspectivas da terceirização no setor público. 2009.

TOMÁS, D. S. P. C. J. A invisibilidade social, uma perspectiva fenomenológica. In: VI CONGRESSO PORTUGUÊS DE SOCIOLOGIA, 6., 2008, Lisboa. **Anais...** Lisboa, 2008. Disponível em: < <http://www.aps.pt/vicongresso/pdfs/285.pdf>>. Acesso em 12 jun. 2016.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC/CAPES/UAB, 2009. 162p.

**Anexo:****Entrevista aplicada ao trabalhador Terceirizado de uma Instituição Pública.**

Prezados (as) colegas, estou realizando uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Administração Pública, no qual convido todos vocês a participarem. Trata-se de um questionário breve, objetivo e confidencial. Os dados obtidos nesta pesquisa serão usados apenas para fins didáticos. Agradeço desde já a atenção e a colaboração de todos.

**Pergunta 01-** Qual o cargo você exerce na entidade em que trabalha?

**Pergunta 02 –** Qual o seu nível de Escolaridade?

**Pergunta 03-** Qual o nome da empresa ou entidade em que você presta serviços? A quanto tempo?

**Pergunta 04-** Qual o grau de escolaridade exigido pela empresa/entidade para a atividade na qual você presta serviços?

**Pergunta 05-** As empresas/entidade exigem que se tenha algum treinamento específico para a execução das atividades a serem desempenhadas?

**Pergunta 06-** A empresa oferece treinamentos comportamentais aos funcionários terceirizados?

**Pergunta 07-** As empresas fazem alguma exigência ou recomendação quanto ao comportamento ou postura do funcionário?

**Pergunta 08-** Como é feito o acompanhamento, o suporte aos funcionários terceirizados?

**Pergunta 09-** Você recebe algum tipo de orientação de como se comportar ou agir na Instituição que presta serviço?

**Pergunta 10-** Você sente que pertence e faz parte da Instituição na qual presta serviço?

**Pergunta 11-** Você acha que é visto (enxergado, considerado) pelos demais funcionários da Instituição na qual presta serviço?

**Pergunta 12-** Como você acha que as pessoas olham para seu trabalho?

**Pergunta 13-** Qual a sua opinião, quando está uniformizado, as pessoas vêem você?

**Pergunta 14-** Qual o seu posicionamento em relação ao uniforme?

**Pergunta 15-** Ao realizar atividades no mesmo ambiente dos professores, técnico-administrativos, diretores, e demais servidores, como você costuma se comportar?

**Pergunta 16**– Se você pudesse exercer alguma outra atividade ou prestar outro serviço, qual seria e o que você faria? Por quê?

**Pergunta 17** - Qual a sua relação com os alunos da Instituição? Como são tratados por ele?

**Pergunta 18** – Em algum momento, enquanto você está executando o seu trabalho você se sente invisível? Em que momento isso acontece? A que você atribui tal fato?

**Pergunta 19**– Você sente que o resultado do seu trabalho é invisível? Porque isso acontece?

**Pergunta 20**– Como é o seu relacionamento com os servidores efetivos?

**Pergunta 21**– Você acredita que os servidores efetivos te tratam diferente da forma que se relacionam entre si? Qual a diferença você mais percebe nesse tratamento?

**Pergunta 22**– Você acha que a relação entre profissionais que exercem a mesma função é diferente daquela entre os que exercem diferentes funções?

**Pergunta 23**– Como você enxerga os profissionais técnicos, os professores e os demais servidores efetivos, que exercem funções diferentes da sua dentro da Instituição?

**Pergunta 24**– Você já passou ou presenciou alguma situação, que pode ser considerada desconfortável, ou se sentiu inferiorizado, humilhado ou alguém foi humilhado ou abusado no ambiente de trabalho?

**Pergunta 25**– Se sua resposta a pergunta 25 foi positiva, relate os sentimentos acarretados pela situação de humilhação, inferiorização.

**Pergunta 26**– Você sente que há algum tipo de hierarquia em seu ambiente de trabalho em relação a pessoas que exercem funções diferentes das suas?

**Pergunta 27**- Você percebe se na Instituição na qual presta serviços os terceirizados são tratados com algum tipo de ignorância?

**Pergunta 28**– Como você se sentiria se outra pessoa te ignorasse no ambiente de trabalho? Como lidaria com a situação? Se isso já aconteceu alguma vez, poderia fazer o relato da situação sofrida?

**Pergunta 29**– Qual a sua percepção quanto aos Efetivos da Instituição, com relação ao trabalho executado por vocês?