

# Todo mundo olha, quase ninguém vê: a percepção de trabalhadores operacionais com relação à invisibilidade social de seus trabalhos<sup>1</sup>

Priscila Silva Cardoso<sup>a</sup>, Talita da Silva<sup>a</sup>, Sofia Cieslak Zimath<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Faculdade Guilherme Guimbala, Joinville, SC, Brasil.

<sup>b</sup>Departamento de Psicologia, Universidade da Região de Joinville – UNIVILLE, Joinville, SC, Brasil.

**Resumo:** Introdução: O trabalho representa uma condição fundamental na existência humana, em que o sujeito cria e transforma o ambiente em que vive e, também, sua subjetividade é transformada por meio deste. Entende-se que a importância dada à significação da atividade laboral pelo sujeito e a percepção de desqualificação ou a invisibilidade decorrente de sua função pode trazer consequências ao aparelho psíquico de quem executa a função desqualificada socialmente. Objetivo: Compreender como trabalhadores operacionais da área de limpeza, de uma empresa de Joinville-SC, percebem a invisibilidade social no âmbito organizacional, bem como a forma que esta interfere em sua subjetividade. Método: Estudo de caráter qualitativo e exploratório, com obtenção de dados por meio de entrevistas semiestruturadas individuais, realizadas com profissionais terceirizados. Resultados: Identificou-se que a maioria dos profissionais se sente desvalorizada com sua profissão; alguns deles foram submetidos a episódios de grande desrespeito e humilhação e não se sentem profissionais. Conclusão: A invisibilidade no trabalho vai além do desrespeito e da desvalorização. Levanta-se a hipótese de que os participantes, possivelmente, já internalizaram a falta de visibilidade, ou se colocam na posição de não serem merecedores desta, uma vez que entendem que seu trabalho é desqualificado.

**Palavras-chave:** *Invisibilidade Social, Desvalorização Profissional, Divisão Social do Trabalho.*

## Everybody looks, almost no one sees: the perception of operational workers in relation to the social invisibility of their work

**Abstract:** Introduction: Work represents a fundamental condition in human existence, in which the individual creates and transforms the environment in which he lives and also his subjectivity is transformed through it. It is understood that the importance given to the meaning of the work activity by the individual and the perception of disqualification or invisibility due to its function, can bring consequences to the psychic apparatus of the one performing the socially disqualified function. Objective: To understand how operational workers in the cleaning area of a company in Joinville-SC perceive social invisibility in the organizational context, as well as the way it interferes in their subjectivity. Method: Qualitative and exploratory study, with data collection through individual semi-structured interviews, performed with outsourced professionals. Results: It was identified that most professionals feel devalued by their profession; some of them have been subjected to episodes of great disrespect and humiliation and do not feel professional. Conclusion: Invisibility at work goes beyond disrespect and devaluation. Arises the hypothesis that the participants have possibly internalized the lack of visibility, or put themselves in the position of not deserving it, once they believe that their work is disqualified.

**Keywords:** *Social Invisibility, Professional Devaluation, Social Division of Labor.*

## 1 Introdução

Para que se possa compreender a interferência que a invisibilidade social, no âmbito do trabalho, causa na subjetividade das pessoas, é importante entender o significado atribuído ao trabalho pela sociedade, assim como pelos indivíduos. Nessa pesquisa, parte-se do princípio de que o trabalho é algo que compreende muito mais que a execução de uma função, mas também que ele atua como apoio à construção da identidade dos seres humanos. Para Abrahão e Torres (2004, p. 70), o trabalho:

[...] constitui um elemento fundamental da existência humana, podendo contribuir para o bem-estar ou, para a manifestação de sintomas que afetam a saúde. A organização do trabalho é considerada como mediadora desse processo. Ela é compreendida como a divisão do trabalho, incluindo a divisão das tarefas, a repartição, a definição das cadências, o modo operatório prescrito; e a divisão de homens, repartição de responsabilidades, hierarquia, comando, controle.

A importância do trabalho na vida das pessoas é grande, como se pode observar em simples ações do cotidiano, quando as pessoas, ao se apresentarem umas às outras, logo informam seu cargo e empresa onde trabalham. Ao contrário disto, percebe-se o desconforto daqueles que estão desempregados ou não possuem vínculo formal com nenhuma organização, pois a situação de desemprego não é socialmente aceita. Considerando a importância do trabalho na vida das pessoas, Morin (2001) em “Os sentidos do trabalho” apresenta os seguintes dados: o trabalho tem lugar importante na sociedade e as pessoas, ainda que tenham muito dinheiro, continuariam a trabalhar em função da possibilidade de manter relacionamentos, algo para fazer e ter objetivo na vida, assim como para manter o sentimento de vinculação.

Vários teóricos caracterizam qual o sentido do trabalho e a importância deste na vida e na subjetividade dos sujeitos. Para Marx (1993), o trabalho nada mais é que a capacidade humana de transformar a natureza para atender suas necessidades, devendo ser humanizador, digno e principal força na vida das pessoas. Borges e Yamamoto (2014) sintetizam e concluem que, para Marx, o trabalho, que surge na forma de mercadoria no capitalismo, é alienante, explorador, humilhante, monótono, discriminante, embrutecedor e submisso. Hackman e Oldhan (1976 apud MORIN, 2001) foram pioneiros nos estudos sobre o sentido do trabalho e o relacionaram com qualidade de vida no trabalho. Para eles, o trabalho que

possui sentido é aquele importante, útil e legítimo para quem o exerce. As três características fundamentais que os autores afirmam serem importantes para que o trabalho tenha sentido são: a) variedade de tarefas que possibilite a utilização de competências diversas e que o trabalhador identifique-se com a tarefa; b) um trabalho não alienante, que permita ao trabalhador identificar-se com todo o processo, de modo que entenda o significado de seu trabalho, que contribua para o ambiente social, a autonomia, a liberdade e a independência para determinar como executar suas tarefas e aumentando o sentimento de responsabilidade em relações a elas; e c) *feedback*, ou seja, a avaliação sobre sua produção, permitindo ajustes para seu melhor desempenho.

Já Dejours (1987, p. 133) acredita que a importância do significado do trabalho na vida do sujeito é tamanha que é capaz de trazer-lhe sofrimento psíquico de acordo com suas vivências organizacionais. Segundo este autor:

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

Entende-se, então, a importância da significação do trabalho em cada sujeito, e que a desqualificação por causa de sua função pode trazer grandes consequências ao aparelho psíquico de quem executa a função desqualificada socialmente. Para esta pesquisa, foi adotado o termo trabalho desqualificado para expressar o trabalho que não exige preparo técnico, ou ainda, trabalho que pode ser executado por qualquer indivíduo, independente de sua formação; já na literatura, foi encontrada uma diferença entre os termos trabalho desqualificado e trabalho não qualificado. Silva (2011, p. 203) aponta que o trabalho desqualificado é aquele em que os

[...] conhecimentos e experiências profissionais passaram a ser desvalorizados e descartados em decorrência do advento de novos saberes e de novas tecnologias.

A autora também ressalta que mesmo trabalhos socialmente apontados como não qualificados necessitam de reconhecimento em termos psicossociais e processos saúde-doença. Pode-se dizer então que o não reconhecimento gera frustração e desmotivação nos trabalhadores, tornando-se por vezes patológico, visto que o trabalhador espera que suas tarefas sejam julgadas pela utilidade, ou seja, que ele seja útil

econômica, científica, tecnicamente, entre outros aspectos (MERLO, 2002).

Portanto, o entendimento da interferência da desqualificação social do trabalho na subjetividade do sujeito é de extrema importância, e neste estudo definiu-se como objetivo compreender como trabalhadores operacionais da área de limpeza de uma empresa<sup>2</sup> de Joinville-SC percebem a invisibilidade social no âmbito organizacional, bem como a forma que esta interfere em sua subjetividade. Espera-se que os dados obtidos nesta pesquisa possam dar maiores subsídios para a sociedade sobre a importância dos trabalhos e trabalhadores operacionais, muitas vezes caracterizados como desqualificados.

## 2 Objetivo

Compreender como trabalhadores operacionais da área de limpeza de uma empresa de Joinville percebem a invisibilidade social no âmbito organizacional, bem como a forma que esta interfere em sua subjetividade.

## 3 Método

### 3.1 Aspectos éticos

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de campo, qualitativa e de cunho exploratório. O projeto foi idealizado tendo como base a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, cadastrado na Plataforma Brasil, analisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, do Instituto Superior e Centro Educacional Luterano Bom Jesus (Joinville/SC), sob parecer nº 699.662 de 12 junho de 2014.

A abordagem aos participantes se deu através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e, a partir do aceite e assinatura, iniciou-se cada uma das entrevistas com a entrega de uma cópia do TCLE a cada um deles. Houve também a assinatura do termo de uso de voz, pois fez-se gravação das entrevistas.

A empresa da qual os participantes foram recrutados emitiu a carta de anuência expressando sua concordância com a realização do estudo, forneceu uma lista de funcionários que atendiam aos critérios de inclusão, que serviu para a escolha aleatória dos participantes.

### 3.2 Participantes

Foram incluídos no estudo 10 participantes com idade superior a 18 anos. Esses profissionais atuavam na área de limpeza de Joinville-SC, funcionários de uma empresa do setor privado de terceirização de

mão de obra neste segmento; a variável sexo não foi relevante neste momento. Foram excluídos do estudo os participantes que estavam afastados do trabalho por qualquer motivo. Dessa forma, a amostra foi constituída por nove mulheres e um homem.

### 3.3 Local

As entrevistas foram realizadas nas dependências da empresa. As pesquisadoras puderam utilizar uma sala com condições para que os entrevistados pudessem expor livremente suas opiniões.

### 3.4 Instrumentos

Adotou-se como instrumento a entrevista semiestruturada, em que haviam sido estabelecidas algumas perguntas e, no decorrer da coleta de dados, outras podiam ser adicionadas a partir do conteúdo que surgia. Por meio desse modo de pesquisa, obtêm-se dados descritivos do contato direto ou indireto com o pesquisador, que procura entender os fatos de acordo com as perspectivas dos participantes da situação estudada. Para Neves (1996), os estudos qualitativos não tendem a seguir um planejamento rigoroso, pois esse tipo de pesquisa tende a ser direcionada à medida de seu desenvolvimento e não procura medir eventos com instrumentos estatísticos.

### 3.5 Procedimentos de coleta e análise de dados

Os participantes da pesquisa poderiam estar atuando em ambientes abertos e/ou fechados, como na limpeza de escritórios ou limpeza de pátios, além disso, deveriam ter mais de cinco anos de experiência nesse tipo de atividade.

As entrevistas foram realizadas nos meses de julho e agosto de 2014, cada participante foi abordado individualmente e o contato durou em média 30 minutos, com gravação e transcrição dos conteúdos. O contato com os participantes se deu nos dias em que as pesquisadoras agendaram para estar na empresa e, a partir dos critérios de inclusão e da lista de funcionários cedida pela empresa, houve o convite para aqueles profissionais disponíveis no momento.

As pesquisadoras analisaram o conteúdo após a coleta de dados. Para André (1983), a análise de dados, de forma qualitativa, consiste em examinar o material e fragmentar as informações em termos de ocorrência de conteúdos ou categorias destacadas mais adiante. Os dados coletados nas entrevistas de pesquisas qualitativas devem ser organizados:

É exatamente nesse nível mais profundo (em constante interação com o ecológico) – o nível dos significados, motivos, aspirações, atitudes, crenças e valores, que se expressa pela linguagem comum e na vida cotidiana – o objeto da abordagem qualitativa (MINAYO; SANCHES, 1993, p. 245).

Foram definidas então quatro categorias a partir do roteiro de investigação realizado: perfil dos pesquisados; escolha e satisfação profissional; autopercepção e percepção dos outros sobre seu trabalho; e percepção das experiências vividas.

Para preservar o sigilo dos participantes, foram atribuídos nomes fictícios às citações literais, completas ou parciais, que constam na apresentação dos resultados, que exemplificam as conclusões acerca do tema. A percepção de invisibilidade do trabalho ou desvalorização social foi detectada em estudos com serventes de limpeza, que geralmente são terceirizados, cujo tipo de trabalho apresenta elevado índice de rotatividade (TORRES; PÉREZ-NEBRA, 2014).

Visto que a pesquisa tinha como interesse investigar a percepção dos profissionais sobre a invisibilidade sofrida no trabalho, optou-se por utilizar nome de flores, uma vez que as flores poucas vezes passam despercebidas aos olhos das pessoas, ao contrário do que muitas vezes acontece com esses trabalhadores.

Costa (2008, p. 16) conceituou a invisibilidade pública, semelhante à invisibilidade social, porém com a visão voltada mais para as questões psicossociais. Para ele, é o

[...] desaparecimento de um homem no meio de outros homens [...] a invisibilidade pública é fundada e mantida por motivações sociais e psicológicas, por antagonismos de classes mais ou menos conscientes, mais ou menos inconscientes.

Ele acrescenta também que esses profissionais são vistos como coisas, chegando até a serem imperceptíveis. É como se o profissional desaparecesse, como se somente sua função e atividade fossem percebidas, desaparecendo o ser humano, o sujeito.

## 4 Resultados e Discussão

A abordagem do tema invisibilidade social no âmbito do trabalho merece ainda muita atenção dos pesquisadores, principalmente com esta nomenclatura, mas pode ser facilmente observada no cotidiano. Entende-se por invisibilidade social a forma de estigmatização de trabalhadores de profissões sem *status* social e de baixa remuneração. Roesler e

Caleguim (2009) ressaltam que trabalhadores que realizam atividades de uma categoria inferior não são percebidos como seres humanos, mas apenas como elementos que executam atividades que a classe superior jamais se submeteria fazer.

Ressalta-se que os dados apresentados, obtidos com profissionais operacionais terceirizados por empresa privada, com atuação no setor público e privado na área da limpeza de Joinville-SC, foram analisados com o intuito de compreender quais são as percepções deles com relação às suas atividades, valorização e a percepção de invisibilidade social no âmbito organizacional.

Os dados analisados estão apresentados a seguir a partir das quatro categorias do estudo: a) Perfil dos pesquisados; b) Escolha e satisfação profissional; c) Autopercepção e percepção dos outros sobre seu trabalho; e d) Percepção das experiências vividas.

### 4.1 Perfil dos pesquisados

Foram entrevistados 10 trabalhadores da área da limpeza de uma empresa privada situada em Joinville-SC, que terceiriza mão de obra tanto para o setor público quanto privado. As atividades exercidas são variadas e realizadas em ambientes diversos, como hospitais, escolas, supermercados, tanto na parte interna quanto externa destes ambientes.

Os pesquisados mantêm contato com profissionais de outras áreas da limpeza e com pessoas que utilizam o serviço do local. Alguns atuam como fixos, sempre no mesmo local, enquanto outros são chamados volantes<sup>3</sup>, que ficam à disposição da empresa para se deslocarem cada dia para um lugar diferente, conforme a demanda que apresentada; segundo a manifestação de alguns entrevistados, o critério para serem escolhidos como volantes é o de ser recém-empregado ou por escolha dos próprios trabalhadores.

Dos profissionais entrevistados, nove eram do sexo feminino e um do sexo masculino, tinham idade entre 23 e 59 anos e atuavam há mais de cinco anos em atividades ligadas à limpeza de ambientes. Referente ao cargo atual, oito deles possuem o cargo de servente de limpeza, um de jardineiro e um líder de higienização, dos quais apenas um é natural de Joinville-SC.

### 4.2 Escolha e satisfação profissional

A categoria Escolha e satisfação profissional compreendeu itens referentes à escolha profissional dos entrevistados, o tempo de realização da atividade e a existência de outras experiências profissionais que

não na área atual. Dos dez respondentes, cinco já atuavam na área da limpeza entre cinco e catorze anos, quatro deles entre 25 e 34 anos e um há 42 anos, alguns de início atuavam informalmente. Tal categoria mostrou-se importante a fim de que se pudesse compreender qual a trajetória profissional, assim como as escolhas que levaram os profissionais da área da limpeza a optarem por atuar nesses serviços.

No que se refere a atividades realizadas que não fossem na área da limpeza, oito dos participantes relataram ter atuado em outras áreas, dois informaram ter trabalhado com diversas atividades “na roça”<sup>24</sup>, três trabalharam na área da produção, dois como atendentes de lanchonete e um como recepcionista. Apenas dois relataram só ter atuado na área da limpeza.

Com relação ao que os motivou a trabalhar na área da limpeza, um dos participantes citou que o motivo era por ter dificuldades em encontrar emprego em outra área; outro respondeu que entrou pelo salário atrativo atuando como diarista; outro disse que, ao ter sua primeira experiência na área, verificou ser esta atividade mais fácil, e sete dos participantes responderam que o motivo foi a falta de estudo, como pode ser identificado nas seguintes falas:

*Olha, é o que eu sei fazer né, é o que eu sei fazer, eu não tive estudo, não tive muito estudo, não sei, não tenho outra coisa pra fazer, pra ser bem sincera com vocês, né, o que eu sei fazer é isso, então foi isso aí que, né (Lírio).*

*Ah minha filha, não estudei, quando não estuda dá nisso, tem que se sujeitar ao trabalho assim né (Angélica).*

*A falta de conhecimento de outras áreas. Não tinha conhecimento, não tinha estudo. O que que uma pessoa vai procurar? Limpeza. E foi aonde eu fui. Fui trabalhar em casa de família, mas não era bem aquilo que eu queria, eu queria trabalhar em empresa (Lisianto).*

Diogo (2007) obteve o mesmo resultado em sua pesquisa quanto à motivação da escolha profissional, como se não tivessem mais o que fazer a não ser a limpeza, pelo fato de não terem estudo e muitos deles por falta de oportunidades. Em contrapartida, por causa da falta de escolaridade, e porque qualquer pessoa pode realizar seu trabalho, há também o sentimento de desqualificação, mesmo que de forma indireta.

Para que se pudesse compreender como se sentem em sua área de atuação, fez-se necessário nessa categoria pesquisar o que motivou os participantes

a atuarem na área de limpeza. Respondendo ao questionamento, três dos participantes relataram sentir-se satisfeitos em relação à empresa e ao trabalho. Destaca-se aqui a fala do participante que trabalha na empresa há quatro meses:

*Ah eu gosto de trabalhar aqui... na outra empresa já tava saturada né, mas aqui eu gosto de trabalhar (Angélica).*

Outro aponta:

*Ótimo, me sinto satisfeito e muito, sou muito contente com esse trabalho (Rosa).*

Outros três participantes responderam que se sentem satisfeitos devido à autonomia proporcionada pela atividade realizada. Para Morin (2001), possuir uma boa margem de liberdade e independência na forma de executar suas atividades implica num sentimento de responsabilidade pelo trabalho feito.

Sobre a autonomia tem-se, por exemplo, a seguinte fala de um participante:

*É porque ninguém se mete no teu serviço né, tu faz o teu serviço ali e ninguém se mete. Não tem ninguém em cima de tu, não tem segredo, tu faz ali a limpeza igual tu faz na tua casa normal (Begônia).*

Com relação ao “não ter segredo”<sup>25</sup>, citado pelo participante, observa-se que o fato de a atuação na área da limpeza ser algo já costumeiro na vida de muitas mulheres, faz com que estas optem por essa atividade, que por vezes não traz perspectiva de aprendizado ou crescimento profissional.

Dentre os sentidos atribuídos ao trabalho de limpeza e conservação, destaca-se o “costume”, observado nas recidivas narrativas de que este é de “fácil realização”, muito semelhante ao serviço doméstico – serviço este bem conhecido destas mulheres através de anos de treinamento informal. As tarefas que compõem este trabalho não trazem perspectiva de aprendizado ou crescimento profissional, nem constituem uma variedade tal que permitam desenvolver um amplo leque de habilidades (DIOGO, 2007, p. 487).

Outras respostas foram isoladas e apontaram para as seguintes questões: simplesmente porque gosta de realizar a atividade; não estar satisfeito com o local de trabalho; sentir-se satisfeito apenas às vezes, devido ao relacionamento com colegas de trabalho:

*É pelas pessoas... é que... a gente não agrada todo mundo, nem é toda gente que agrada a gente, não são todos que agrada a gente (Girassol).*

E um dos participantes relatou não estar totalmente satisfeito por causa do preconceito sofrido, dos riscos químicos a que estão expostos e do excesso de trabalho:

*Não sou totalmente realizada devido ao preconceito [...] Amanhã ou depois a gente vai tá ganhando melhor, porque são um salário baixo, é... mal tratante, porque a gente fica doente com esse trabalho. É só produtos químico, é o excesso de trabalho, não temos, o Brasil não investe em máquinas pra nós trabalhar, nosso trabalho é pano e vassoura e isso traz doença, mas acho que tudo isso no futuro vai mudar (Lisianto).*

Para Cruz e Frutuoso (2005), uma situação de trabalho significa um conjunto completo de situações, incluindo condições físicas, químicas e biológicas do local de trabalho, além de aspectos técnicos e a gestão da organização das atividades. Percebe-se então que a satisfação ou insatisfação de uma atividade laboral vai além da própria atividade, é uma “rede” que implica no sentido e subjetividade do sujeito que a executa.

### 4.3 Autopercepção e percepção dos outros sobre seu trabalho

Nesta categoria organizaram-se os dados referentes a como os participantes percebem a importância de seu trabalho e o local que este ocupa em suas vidas. Foram questionados sobre como são percebidos pelos profissionais de outras áreas da empresa onde atuam e como se relacionam com outros profissionais de sua área, caracterizando-se assim qual valor lhes é atribuído.

Todos os participantes relataram considerar suas atividades importantes. Os motivos e as razões dessas respostas abrangeram considerações sobre realizarem as atividades com amor e carinho e com isso deixar as pessoas satisfeitas (três), por questão salarial (dois), considera também importante para que o local não tenha muitas bactérias (um), aponta como importante, mas acredita que os outros desvalorizam seu trabalho (um) e outros três consideram importante pela limpeza e beleza agregadas ao local onde atuam:

*Creio que sim né, porque se não fosse nós como que eles iam manter colégio e CEIs tudo limpo, se não tivesse os burro, como dizem né, o que pessoas, minha mãe sempre dizia “estuda minha filha”, mas a gente quando é novinha não pensa nada né (Lírio).*

*Super. Eu me considero assim, o meu trabalho é importante quanto do médico quanto do administrativo, quanto enfim... eu acho que tudo,*

*se não tiver higienização não adianta nada ser uma boa profissional. [...] Então o meu trabalho ta em tudo, ele pode ser um excelente profissional, mas se se não tiver limpo lá, vai haver uma infecção, então o meu trabalho ta junto lá no congresso, não é mencionado nosso trabalho, nosso trabalho nunca é visto, nunca é mencionado, mas lá tem o nosso trabalho. Se você chega em qualquer local que seja brilhando seja lindo, quem ta por trás? Lá ta a faxineira. Lá ta o meu trabalho. Porém ninguém vê, ninguém valoriza (Lisianto).*

Para Dejours (2001), quando a qualidade do trabalho é reconhecida, os esforços, angústias, dúvidas, decepções e desânimos também adquirem sentido para o trabalhador, dessa forma, o reconhecimento deve ser análogo em todas as classes trabalhadoras.

Quando o respeito não é manifesto e o reconhecimento não ocorre, o sentido de ser trabalhador/a fica destituído, esvaziado, dando lugar à insatisfação e ao sofrimento (DIOGO, 2007, p. 488).

Quanto à percepção de outros profissionais que fazem uso das instalações higienizadas pelos entrevistados, um relatou que, apesar de uma pessoa já ter reclamado sobre seu trabalho, acredita que gostem, contudo, não informou o motivo que a faz ter tal pensamento. Outro participante relatou acreditar que os demais profissionais percebem seu trabalho de forma positiva por sua característica pessoal.

*Ali é uma característica minha, da minha pessoa. To toda vida alegre, toda vida pra cima. Se pedir pra fazer isso vai, não recusa eu to ali pra limpar entendeu? (Margarida).*

Outros (oito) relataram que grande parte das pessoas percebe de forma positiva suas atividades e que, inclusive, essa percepção se dá em forma de elogios. Dejours (1987) considera relações de trabalho como “laços humanos” que ocorrem dentro das organizações, entre hierarquias ou entre outros trabalhadores. As falas dos participantes exemplificam:

*Elas sempre me elogiaram lá dentro sabe, sempre... nunca me reclamaram nada pra mim, as professoras mesmo, sempre me dei muito bem, lá dentro (Lírio).*

*É porque eles sempre... ah chego de manhã é sempre um bom dia, ou chega e fala pra mim: “nossa ontem tu limpou aquilo lá ficou muito bom” sabe, ah os banheiro é perfeito, todo mundo fala, chega de manhã “ah fui no banheiro, esse cheirinho no banheiro ta muito gostoso ta muito bom” então aquilo ali me deixa feliz porque sei que eles né, gostam (Orquidea).*

*Olha... Tem muitos que elogiam né, mas tem outros que tanto faz como tanto fez, limpa, não limpa, mas a maioria elogia o trabalho da gente né, porque sabe que o trabalho braçal é importante também né. Já penso se a gente não fizesse a limpeza disso aqui? (Angélica).*

Quanto ao relacionamento com os colegas de trabalho, no geral os participantes mantêm um bom vínculo com suas equipes, contudo, o contato é apenas profissional, sem grandes envolvimento, e cinco deles relataram não se envolver para evitar fofoca e preferirem “ficar no seu canto”<sup>6</sup>:

Outro participante relatou considerar a relação com os demais profissionais como normal, apesar de já ter havido discussões. Dois profissionais consideraram o relacionamento tranquilo por trabalharem sozinhos no setor, ou por seu trabalho ser na área externa, também sozinho; dessa forma, não se relaciona com os outros profissionais. Dois demonstram excelente relacionamento com os colegas de trabalho.

Siqueira e Gomide Júnior (2008, p. 287), ao abordarem o suporte no trabalho, incluem a categoria Percepção de suporte social emocional no trabalho como uma

[...] crença do empregado de que na organização empregadora existem pessoas em quem se possa confiar, que se mostram preocupadas umas com as outras, se valorizam e se gostam.

Isso pode estar relacionado com os motivos que auxiliam no bem-estar do trabalhador, uma vez que se identificam e se sentem seguros com os colegas de trabalho.

#### 4.4 Percepção das experiências vividas

Nesta categoria buscou-se compreender o entendimento dos participantes com relação ao conceito geral de discriminação, bem como elucidar qual a percepção sobre as experiências vividas em que sofreram ou não discriminação por atuarem na área da limpeza, assim como isto interfere em sua subjetividade e no desempenho de sua função.

Questionou-se o que os participantes entendem por discriminação. Um não soube responder e quatro responderam, com relação à discriminação pessoal, conforme abaixo:

*Assim, acho que é... como é que vou dizer... eu acho que é quando trata mal as pessoas sabe? Quando fala mal da gente né. É isso né? (Gérbera).*

*Ah eu não tenho como te dizer se discriminação... o que que é a discriminação, o que eu posso te dizer?*

*Eu não entendo muito dessa língua né, “discriminá” as pessoa é... chamar os outros de vadio né, acho que é, é? É chama uma outra pessoa de preto, que não pode, sabe que a lei não permite né. É falar da vida dos outros, como muitos falam aí dentro que eu já ouvi, tu escuta... tem muita pessoa que fala da vida dos outro aí dentro... tem, tem, tem, tem muitas pessoa que fala aí (Rosa).*

Outros cinco participantes referiram-se à discriminação no ambiente de trabalho, relacionando-a à atividade exercida, conforme as citações:

*Discriminação, eu entendo... é que não pode chamar a pessoa de negro né, discriminação é por várias coisas né, não é só por isso, também é... é as pessoas hoje em dia... até na nossa área que nós “trabalhamo” né, de... assim na limpeza... tem pessoas que não respeitam a gente sabia? Olham pra ti, tu ta ali limpando, acham que tu é um lixo e então nessa parte aí né, isso aí que eu fico assim chateada né, porque eu acho que um serviço igual a qualquer outro serviço né (Lírio).*

*É, eu acho assim quando... pra mim é você fazer um... ta fazendo uma coisa, um serviço, como nós que “trabalhamo” na zeladoria e alguém passar e olhar pra você e não dar um bom dia, olhar pra você e parece que você não é ninguém entendeu? Isso eu acho muito ruim (Orquídea).*

*É assim, a discriminação que eu digo é assim... ninguém respeita, você pode ta limpando e a pessoa não respeita, ela vem e pisa. A discriminação é também, você chega numa loja, isso já aconteceu comigo, você chega numa loja arrumadinha, bonitinha, você é bem tratada. [...] e eu comecei a observar e eu vi que não, não é coisa da minha cabeça infelizmente as pessoas encaram assim: aah, a faxineira lá! E nós não temo nome: é a tia da limpeza, a moça da limpeza, a faxineira, nome nós não temos, isso incomoda, a gente não ser tratada como profissional e nós somos profissionais (Lisianto).*

Em relação a sofrerem discriminação em seu trabalho, dois responderam que não enfrentaram essa situação, dois disseram que não, mas já viram acontecer, um disse não lembrar e cinco responderam sim, sendo que um desses respondeu ‘várias vezes’. Seguem depoimentos dos participantes:

*Não, com os alunos não, as crianças são tranqüila lá, meu as crianças vinham corriam pro meu lado, me abraçam tudo, quando eu chegava sabe... é as pessoas lá de dentro mesmo, a secretária, essas coisas assim sabe, as vezes algum pai cruza por ti e te torce a cara sabe... assim não diz um adeus, não diz um bom dia, porque tu ta ali com a vassoura*

*na mão né, esse tipo de coisa assim, isso acontece em qualquer lugar né (Lírio).*

*É que às vezes não tava bom, nada tava bom... a gente falava em sair aí a pessoa, a patroa "ah não não sei o que, não sei o que, não pode" eu falei "mas se eu não sirvo, não to servindo mais eu vou sair" "ah não, não é bem por aí" ia ficando, ia ficando (Girassol).*

*Não, comigo nunca me aconteceu, mas já aconteceu com outras pessoas... "poxa a pessoa passa por mim, poxa parece que eu não sou ninguém" isso deixa a pessoa meio chateada (Orquídea).*

Quanto à discriminação percebida pelos profissionais da área da limpeza, nota-se que estão relacionadas tanto com a desqualificação profissional da atividade exercida, quanto à própria invisibilidade social e invisibilidade pública. Outros chegam a perceber a discriminação como forma de segregação, relatando casos de não serem tratados da mesma forma, como não poder comer na mesma mesa ou da mesma comida.

*Eu já trabalhei né... em lugar de botar o prato lá e deixar lá pra comer que nem cachorro, eu já dizia, não sou cachorro pra comer assim, não vou comer. Eu não comia, porque eu não sou cachorro pra botar o prato e deixar lá embaixo pra tu comer. Se eu to limpando a casa dela eu posso comer ali na mesa, não é? Se eu sou bem vinda pra limpar, porque eu não sou bem vinda pra sentar na mesa pra comer? (Margarida).*

Costa (2004), em um de seus capítulos, fala sobre a hierarquia entre empresa e trabalhador, demonstrando a questão de desvalorização e muitas vezes até de humilhação vivida por esses profissionais.

Provavelmente, as referidas determinações hierárquicas são eliciadoras de uma angústia de magnitude bem intensa, difícil de suportar. [...] A relação que aí se estabelece, entre os homens que ordenam e os homens que executam, fica atravessada pela condição de subserviência (COSTA, 2004, p. 93).

Sawaia (2001, p. 56) discute sobre "a força do poder e a submissão à autoridade", em que afirma que basta a oportunidade de prejudicar o outro para obter uma posição de poder. Nessa situação não se percebe a intenção de prejudicar o indivíduo, mas sim de desvalorização exercida por uma relação de poder e que pode interferir ativamente na subjetividade do sujeito.

Morre-se de fome, como, também, morre-se de tristeza pela carência de dignidade. A carência

material e a espiritual/afetiva são igualmente criminosas. A exploração e a desigualdade social têm múltiplas facetas. Necessidades emocionais, biológicas e sociais se entrelaçam, negando a cisão entre fenômenos objetivos e subjetivos (SAWAIA, 2008, p. 73).

Além disso, entende-se que, além do não ver ou não ser visto, a invisibilidade está ligada à humilhação e à desqualificação profissional e também pessoal. Jacques (1996) entende que as significações sociais atribuídas às profissões da área da limpeza podem gerar autodesvalorização. Pode-se perceber então que a desqualificação está presente em vários âmbitos da relação com o trabalho dos participantes entrevistados, e isso ocorreu quando são ignorados pelas pessoas, quando não podem utilizar espaços coletivos com outros profissionais e quando seu trabalho é desqualificado pelo usuário.

Quando perguntados se a desvalorização sofrida interferia no trabalho realizado, seis dos pesquisados disseram que sim. A seguir as respostas mais marcantes neste tópico.

*Ah não né a pessoa fica sem chão, fica né, desanima, desanima de se trabalhar daí... bom é quando trabalha e assim tem as pessoa que valoriza né. Valoriza teu trabalho (Astromélia).*

*É um pouco sim, por que a gente fica chateada né, tu te sente mal ali né, na hora ali (Lírio).*

*Às vezes a gente fica triste né, se acontece alguma coisa... mas eu faço meu trabalho direitinho então eles não falam mal sabe (Gérbera).*

*Oh, às vezes dá até desânimo né, que a gente faz, faz e vê que a mesma pessoa faz ao contrário da gente... então às vezes a gente desanima, mas é a nossa função, a gente tem que trabalhá (Angélica).*

Com essas duas últimas respostas, pode-se fazer uma referência com o que Costa (2004) fala das hierarquias em seu livro, onde alguém manda e outro obedece, com o conceito de subserviência, "a gente tem que trabalhá" (Angélica), como não têm outra opção, os trabalhadores se sujeitam a servir voluntariamente a outrem. Referente às respostas, três informaram não influenciar na forma com que realiza seu trabalho e um afirmou não se sentir desvalorizado.

Perguntou-se aos participantes se eles se recordavam, no momento da entrevista, de alguma experiência boa no exercício de sua atividade, experiência que os tenha marcado de maneira positiva. Dois dos participantes indicaram como positivo o fato de

participar de festas com profissionais que exercem outros cargos na empresa e poder se alimentar no mesmo local.

*É lá... é que assim, lá no CEI a gente, tem o lado delas lá que nunca deixa a gente de lado pra nada sabe, se tem uma festa, se tem uma coisa a gente participa tudo, as vezes elas fazem jantar, encerração de final de ano nas férias das crianças, pra encerrar as férias elas se juntam, fazem aquelas... churrasco às vezes, algum café... e a gente sempre participa de tudo e esse lado é legal sabe, porque elas não inclui a gente disso aí entendeu? (Lírio).*

Receber elogios de outras pessoas foi citado por quatro profissionais participantes como um aspecto bom no exercício de sua profissão.

*Ah tem quando eles elogiam né, teve um dia que o cirurgião ali falou: dona Gérbera o que seria feito de nós sem a senhora né?! Nós não seria nada porque vocês limpam tudo, deixam tudo limpinho (Gérbera).*

*Quando eu comecei a trabalhar aqui eles me elogiararam muito sabe? Aí me chamaram, disseram que tava fazendo bom serviço, que aqui dentro quase ninguém quer trabalhar, porque é UTI né, trabalha com os pequenininho, aqueles "titiquinho" e eu já gosto sabe? E eles me elogiararam muito, então pra mim já foi gratificante (Angélica).*

Ganhar abraços e presentes de profissionais de outras áreas em datas comemorativas foi pontuado por um participante; ser bem tratada em seu ambiente de trabalho também foi citado por um profissional; um dos participantes não se lembrou de alguma experiência positiva e outra considerou ser chamada de profissional como algo positivo.

*Ah, deixa ver se eu lembro, ah sempre no final do ano... no final do ano sempre assim, eu ganho um abraço de todos eles, de todos os setores, eu trabalho na internação, direção, informática, contas médicas, são todos esses setores que eu faço, e RH, que são o setor pessoal né, e eu acho que eles pra mim são todos iguais (Orquídea).*

*E no olhar ela me entendeu e ela disse: "é, a área de você é um profissionalismo muito lindo, porque vocês limpam nossa sujeira, isso aí ó precisa ser muito profissional pra fazer o que vocês fazem, sem estudo, sem treinamento, porque eu sei e você é uma excelente profissional, porque esse tempo que você ficou na minha casa você nunca destruiu nada, você só deu brilho." Aquilo pra mim assim... e a partir dali me deu um ego muito grande e a partir dali eu me senti profissional e fui só me aperfeiçoando mais, mais (Lisianto).*

Com relação ao reconhecimento como pertencente à classe trabalhadora, Sarti (1996) afirma que os trabalhadores desejam respeito e reconhecimento. Para a autora, o significado moral atribuído ao trabalho é o que valida o lugar do sujeito na sociedade enquanto trabalhador.

Questionou-se também se os participantes se recordavam de alguma experiência ruim que os tenha marcado negativamente no exercício de sua atividade. A fofoca entre os profissionais, fazendo com que até um deles se sentisse humilhado, foi pontuada por dois participantes.

*Ah a única coisa negativa assim é quando dá aqueles diz que diz, aquelas fofquinhas sabe aquele leva e traz, aquela coisa assim, daí a gente fica né chateada com isso, mas não tem mais nada, é o que acontece em qualquer lugar, em qualquer trabalho, onde trabalha bastante gente (Lírio).*

Outros dois profissionais citaram como experiência negativa episódios em que tiveram de se alimentar separados dos chefes ou dos convidados, um comparando-se a um cachorro, conforme descrito anteriormente por Margarida; e outro comenta que em uma festa sobram apenas as migalhas do bolo para os profissionais da limpeza comerem. Receber reclamações foi citada quatro vezes, tendo um dos participantes pontuado que lhe parece que seu trabalho só é percebido quando não é feito.

*Exatamente... exatamente assim, quando a gente faz todo dia aí eles não dão sabe, não valor, mas quando veem que a gente não fez "ah você não fez aquilo lá". Daí que eles dão valor pro que a gente tá fazendo (Angélica).*

Este último depoimento chama a atenção para o fato de o trabalho às vezes só ser percebido quando não é feito, o que sinaliza a desvalorização que talvez os profissionais nem percebam dessa forma. Diogo (2007) entende que o serviço de limpeza é algo cíclico: uma área, assim limpada, começa a ser usada e assim inicia sua degradação. O autor ainda ressalta que o serviço não traz perspectiva e aprendizado. Na mesma perspectiva, Diogo e Maheirie (2007) compreendem que o produto do serviço de limpeza não é invisível, tornando-se visível somente quando não é feito, ou seja, de maneira negativa, "levando o sujeito a se tornar presente na ineficiência de seu fazer" (DIOGO; MAHEIRIE, 2007, p. 567). Roesler e Caleguim (2009, p. 1) reforçam:

Uma das premissas é que, por serem geralmente sujos, as pessoas os consideram trabalho marginal, além de repetitivo e destituído de inteligência. São vistos como

inferiores pela sociedade em geral, apesar de sua importância econômica.

Diogo (2007) discute qual é o sentido do trabalho para os profissionais na área da limpeza e entende-se que, embora não seja tão explícito, o fato de o serviço ser cíclico e sem aprendizado o labor repetitivo interfere na subjetividade do sujeito profissional.

Pensando além, relacionando com o sentido do trabalho atribuído pelo sujeito, Tolfo e Piccinini (2007) compreendem que um trabalho adquire sentido quando se tem autonomia, liberdade de se criar, de se pensar sobre as tarefas, quando há desafios para a sua execução; um trabalho sem sentido é aquele rotineiro, burocrático e que não instiga o trabalhador.

Outros (dois) participantes relataram não terem experiências negativas por fazerem seu trabalho com carinho e mostrarem-se prestativos. Conforme Mendes (1995, p. 36), nota-se que

[...] o trabalho não é lugar só do sofrimento ou só do prazer, mas é proveniente da dinâmica interna das situações e da organização do trabalho, ou seja, é produto desta dinâmica, das relações subjetivas, condutas e ações dos trabalhadores, permitidas pela organização do trabalho.

Entretanto, entende-se que, apesar dessa informação, os sentimentos relacionados à desvalorização tanto profissional quanto pessoal dos trabalhadores, da área da limpeza, são fortes e podem interferir ativamente na subjetividade e sentido do trabalho de quem o executa.

## 5 Conclusão

Esta pesquisa teve como objetivo principal a busca de uma maior compreensão referente à forma como trabalhadores operacionais, da área da limpeza de Joinville-SC, se sentem com relação à qualificação ou desqualificação profissional e pessoal advinda de sua atividade laboral, e como isso interfere em sua subjetividade, bem como no desempenho de sua função.

Percebeu-se qualitativamente que há profissionais que se sentem desvalorizados com sua profissão, pois entende-se que a invisibilidade é mais do que não ser visto, é não ter seu trabalho valorizado e respeitado; alguns deles apresentaram episódios de grande desrespeito e humilhação. A invisibilidade pública está tão intrínseca nos participantes, que houve relatos de alguns pesquisados que não se sentem profissionais, seja por causa da atividade

realizada, seja por falta de estudos, em que entendem que é um trabalho que “qualquer um” poderia fazer.

Com relação à falta de relatos sobre a invisibilidade, propriamente dita, entende-se que os participantes atuam há tanto tempo na área que possivelmente já esteja internalizado o sentimento de não serem vistos, ou até mesmo que os profissionais se colocam na posição de não merecerem ser vistos, uma vez que entendem que seu trabalho é desqualificado.

A invisibilidade está presente em cada ato de desrespeito e desvalorização aos profissionais da limpeza, desde os mais “simples”, como não perceber e reconhecer o trabalho feito, até as formas mais expressivas, como casos de desrespeito só pelo fato de esses trabalhadores atuarem na área da limpeza. Como exemplo, o relato no ato de fazer compras, quando os lojistas ficam sabendo seu ramo de atuação, ou até mesmo no ato mais forte de humilhação e segregação relatado neste artigo, quando posto um prato de comida em local afastado, semelhante ao ato de dar comida a um animal.

Pode-se também compreender a importância do trabalho na vida do sujeito, e que ter sua principal fonte de identidade desconstruída, de forma pejorativa e sem valor, é muito significativo e tem impactos em sua subjetividade. A desvalorização do trabalho realizado relacionado com a desigualdade social é um fator potencial de adoecimento para o sujeito.

Mesmo considerando o tamanho da amostra e o fato de ser localizada, entende-se que os resultados dessa pesquisa, embora não possam ser generalizados, tiveram também como escopo a contribuição para a comunidade científica, a fim de que tais dados venham a agregar novos conhecimentos, bem como instigar o anseio de pesquisadores das diversas áreas por tal assunto, para o entendimento dos processos de adoecimento relacionados ao trabalho, nas interferências do trabalho na subjetividade do sujeito e na diversidade e inclusão nas organizações.

## Referências

- ABRAHÃO, J. I.; TORRES, C. C. Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade. *Production*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 67-76, 2004.
- ANDRÉ, M. E. D. A. Texto, contexto e significados: algumas questões na análise de dados qualitativos. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, n. 45, p. 66-71, 1983.
- BORGES, L. O.; YAMAMOTO, O. H. Mundo do trabalho: construção histórica e desafios contemporâneos. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 25-72.
- COSTA, F. B. *Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social*. São Paulo: Globo, 2004.

- COSTA, F. B. *Moisés e Nilce*: retratos biográficos de dois garis. Um estudo de psicologia social a partir de observação participante e entrevistas. 2008. 403 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.
- CRUZ, F.; FRUTUOSO, J. T. Mensuração da carga de trabalho e sua relação com a saúde do trabalhador. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 29-36, 2005.
- DEJOURS, C. *A loucura do trabalho*: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1987.
- DEJOURS, C. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: FGV, 2001.
- DIOGO, M. F. Os sentidos do trabalho de limpeza e conservação. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 12, n. 3, p. 483-492, 2007.
- DIOGO, M. F.; MAHEIRIE, K. De balde e vassoura na mão: os sentidos que mulheres serventes de limpeza atribuem aos seus trabalhos. *Revista Mal-estar e Subjetividade*, Fortaleza, v. 2, n. 2, p. 557-579, 2007.
- JACQUES, M. G. C. Identidade e trabalho: uma articulação indispensável. *Coletâneas da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Psicologia*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 21-35, 1996.
- MARX, K. *Os manuscritos econômicos e filosóficos*. Portugal: Edições 70, 1993.
- MENDES, A. M. B. Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. *Psicologia: Ciência e Profissão*, Brasília, v. 15, n. 1-3, p. 34-38, 1995.
- MERLO, A. R. C. Psicodinâmica do trabalho. In: JACQUES, M. G.; CODO, W. (Ed.). *Saúde mental e trabalho*: leituras. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 130-142.
- MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, 1993.
- MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, 2001.
- NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v. 1, n. 3, p. 1-5, 1996. Disponível em: <www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2014.
- ROESLER, H. M. K. N.; CALEGUIM, C. R. J. A invisibilidade social no âmbito do trabalho. *Revista Científica da Faculdade das Américas*, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 1-19, 2009.
- SARTI, C. A. *A família como espelho*: estudo sobre a moral dos pobres. Campinas: Autores Associados, 1996.
- SAWAIA, B. B. *As artimanhas da exclusão*: análise psicossocial e ética da desigualdade social. Petrópolis: Vozes, 2001.
- SAWAIA, B. B. O ofício da psicologia social à luz da ideia reguladora de sujeito: da eficácia da ação à estética da existência. In: ZANELLA, A. V. et al. (Ed.). *Psicologia e práticas sociais*. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. p. 67-79.
- SILVA, E. S. *Trabalho e desgaste mental*: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011.
- SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JÚNIOR, J. Suporte no trabalho. In: SIQUEIRA, M. M. (Ed.). *Medidas do comportamento organizacional*: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 283-294.
- TOLFO, S. R.; PICCININI, V. Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. *Psicologia & Sociedade*, Belo Horizonte, v. 19, p. 38-46, 2007. Edição Especial 1.
- TORRES, C. V.; PÉREZ-NEBRA, A. R. Diversidade e inclusão nas organizações. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 526-546.

## Contribuição dos Autores

Sofia Cieslak Zimath: responsável pela supervisão e orientação do estudo. Priscila Silva Cardoso e Talita da Silva: responsáveis pela coleta e análise dos dados e elaboração do artigo. Todos os autores aprovaram a versão final do texto.

## Notas

- <sup>1</sup> O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto Superior e Centro Educacional Luterano Bom Jesus (Joinville/SC), sob parecer 699.662 de 12/06/2014.
- <sup>2</sup> Empresa privada que terceiriza serviços de limpeza para os setores públicos e privados, situada em Joinville-SC.
- <sup>3</sup> Termo utilizado pela própria empregadora.
- <sup>4</sup> Expressão empregada pelos participantes.
- <sup>5</sup> É um termo utilizado como sinônimo para fácil, que qualquer pessoa pode fazer, simples.
- <sup>6</sup> Expressão utilizada pelos participantes, significando serem discretos, não fazerem comentários desnecessários.