

## **A INVISIBILIDADE SOCIAL SOB A PERCEÇÃO DOS ENCARREGADOS TERCEIRIZADOS DA LIMPEZA DA FATEC ZONA LESTE**

*THE SOCIAL INVISIBILITY UNDER THE PERCEPTION OF THE OUTSOURCED  
CLEANERS OF FATEC ZONA LESTE*

*LA INVISIBILIDAD SOCIAL BAJO LA PERCEPCIÓN DE LOS LIMPIADORES  
SUBCONTRATADOS DE FATEC ZONA LESTE*

*Rony Almeida Araújo<sup>1</sup> (rony.aa@hotmail.com)  
Diego Gomes<sup>1</sup> (diego.olivgms@outlook.com)  
José Abel de Andrade Baptista<sup>1</sup> (abel@fatec.sp.gov.br)  
Rosana Aparecida Bueno de Novais<sup>1</sup> (rosana.novais@fatec.sp.gov.br)*

*<sup>1</sup>Faculdade Tecnologia Zona Leste*

### **Resumo**

A invisibilidade Social é um tema novo, o qual se refere a pessoas que são carentes de *status* e reconhecimento social. Em uma sociedade na qual a desigualdade predomina, como o Brasil, há uma grande disparidade de níveis de consumo e poder aquisitivo que causam o posicionamento de cada participante nas classes socioeconômicas. O objetivo deste estudo se deve pela investigação desse contexto de invisibilidade na instituição Faculdade de Tecnologia da Zona Leste pela ótica dos colaboradores da limpeza na presença de alunos e professores da Fatec Zona Leste. O intuito da pesquisa é conscientizar as pessoas que não possuem conhecimento das dificuldades e constrangimentos que esses profissionais enfrentam no seu dia a dia e levarem a um estado de reflexão sobre os comportamentos. Foram realizadas pesquisas quantitativas e semiestruturada em 4 (quatro) profissionais, observando o seu dia a dia em meio às diferenças nas formas de tratamento.

**Palavras-chave:** Representação Social, Responsabilidade Social, Terceirização, Limpeza.

### **Abstract**

Social invisibility is a new theme, which refers to people who are lacking in *status* and social recognition. In a society where predominates inequality, such as Brazil, there is a great disparity in consumption levels and purchasing power that cause the positioning of each participant in the socioeconomic classes. The objective of the study is due to the investigation of this context of invisibility in the Faculty of Technology of Zona Leste from the perspective of cleaning employees in the presence of Fatec Zona Leste students and teachers. The purpose of the research is to raise awareness among people who are unaware of the difficulties and constraints that these professionals face in their daily lives and lead to a state of reflection on behaviors. Quantitative and semi-structured research was carried out on 4 (four) professionals, observing their daily lives amidst the differences in the forms of treatment. (Editado)Restaurar original

**Keywords:** Social Representation, Social Responsibility, Outsourcing, Cleaning.

### **Resumen**

La invisibilidad social es un tema nuevo, que se refiere a personas que carecen de estatus y reconocimiento social. En una sociedad en la que predomina la desigualdad, como Brasil, existe una gran disparidad en los niveles de consumo y poder adquisitivo que provocan el posicionamiento de cada participante en las clases socioeconómicas. El objetivo del estudio se debe a la investigación de este contexto de invisibilidad en la Facultad de Tecnología de Zona

Leste desde la perspectiva de los empleados de limpieza en presencia de estudiantes y profesores de Fatec Zona Leste. El propósito de la investigación es concienciar a las personas que desconocen las dificultades y limitaciones que estos profesionales enfrentan en su vida diaria y llevar a un estado de reflexión sobre el comportamiento. Se realizaron encuestas cuantitativas y semiestructuradas en 4 (cuatro) profesionales, observando su vida diaria entre las diferencias en las formas de tratamiento.

**Palabras clave:** Representación, Responsabilidad Social, *Outsourcing*, Limpieza.

## Introdução

No livro “Homens Invisíveis: Relatos de uma humilhação social”, o psicólogo Fernando Braga da Costa (2004) se vestiu durante oito anos como gari e vagou pelo campus de uma universidade estadual em São Paulo, e foi totalmente invisível, esbarrado e ignorado, como se tivesse menos valor que qualquer outro humano presente. Por falta de algum tipo de empatia, compreensão de muitas profissões ou até mesmo a tradição de desonrar profissionais de “menor expressão”, a invisibilidade social está impregnada em uma grande proporção do país.

Para Costa (2004, p.210), a humilhação pública pode calar o poder de resposta dos mais bravos homens, que ao invés de retrucar com gritos, urros, ou outras agressões, preferem, ainda que inconscientemente, não responder a quem os insultaram.

Considerou-se se em algum momento as seguintes questões já foram levantadas: qual é a visão das zeladoras da Faculdade de Tecnologia da Zona Leste sobre os impactos da invisibilidade social na execução das funções? E como lidam com isso diariamente? No decorrer deste Artigo, as apresentaremos. O Objetivo é ressaltar os aspectos de invisibilidade entre os encarregados da limpeza da Fatec Zona Leste e analisar as dimensões sociais referentes a eles no âmbito do trabalho.

O intuito da pesquisa é também conscientizar as pessoas que não possuem conhecimento das dificuldades e constrangimentos que esses profissionais enfrentam no seu dia a dia, o que por consequência pode gerar doenças psicológicas e afetar diversas outras vidas por uma questão comportamental da sociedade como um todo.

É válido ressaltar o impacto que esses trabalhadores sofrem com qualquer alteração do contexto em que vivem, no qual muitas vezes, por não exercerem trabalhos que sejam considerados de alta expressividade, podem cair na lista de prioridades em casos de emergência, como no atual cenário pandêmico. Vê-se que esses profissionais ficam à margem e sentem muito mais os efeitos catastróficos das crises econômicas.

## 1 A terceirização

A Terceirização é um meio que algumas intuições empresariais usam para atividades secundárias, que por sua vez é executada por outras empresas, realizando assim a concentração total da empresa na atividade principal.

Para Silva e Almeida (1997, p.30), a terceirização é a delegação de atividades para fornecedores especializados, detentores de tecnologia própria e moderna para execução de tal atividade.

Para Fontanella, Tavares e Leiria (1994, p. 19), terceirizar é um tipo de tecnologia de administração que consiste na aquisição de bens e serviços especializados, de forma excêntrica e intensiva, para serem integradas na condição de atividade meio à atividade fim, permitindo assim, a concentração de energia em sua real vocação, com intuito de potencializar ganhos em qualidade e competitividade

Pochmann (2017) diz que a terceirização tem consequências consolidadas, que por sua vez, resulta em uma situação de baixos salários, elevando a instabilidade nos relacionamentos durante a execução do trabalho e na polarização social. Como consequência, no olhar da sociedade pessoas de baixa renda são marginalizadas e menosprezadas.

Severo (2017) em sua dissertação diz que o pior efeito da terceirização seja a invisibilidade e teme para que a eles não sejam negados apenas direitos constitucionais, mas também o próprio reconhecimento de sua função no trabalho.

A Terceirização cria uma série de consequências, a redução de gastos sendo a prioridade, o indivíduo deixado de lado (PEIXE, 2013). Os próprios convívios no âmbito trabalhista são afetados com os trabalhadores efetivos e terceirizados, sendo abordados de maneiras diferentes.

A terceirização no Brasil vem sendo desenvolvida de acordo com a evolução da sociedade e da legislação. Com o progresso da terceirização, os profissionais terceirizados são os mais prejudicados, pois não são valorizados sendo recompensados pecuniariamente de forma inferior aos empregados de empresas que efetuam a mesma função (FREZ; MELLO, 2017).

Nestas circunstâncias é expressamente necessária a criação de condições no âmbito do trabalho em que os terceirizados se igualem aos efetivos

Deve-se manter o leque de direitos e ampliá-lo, a crescente entrada no mercado de trabalho dos jovens, fomentar relações de trabalho, com proteção social, assegurando um salário digno e que dê condições de alimentação, habitação, educação, segurança e descanso; proteção contra acidentes e previdenciária, 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; 2013, p. 219).

## 2 Representações Sociais

A Teoria da Representações Sociais está relacionada com análises das certidões simbólicas sociais, como no nível macro, como em microanálise (MOSCOVICI, 1978). Simplificando, dizem respeito ao estudo das transformações simbólicas desenvolvidas no âmbito social.

Jodelet (2001) retrata as representações sociais de acordo com um produto da inevitabilidade em constituir intimidade com o mundo externo. Elas aparecem, maiormente, ante o estranho, ante algo ou alguém, sendo assim, é o aspecto desenvolvido sobre um assunto ou sobre o qual não se tem uma postura estabelecida. Conseqüentemente, partem de um pressuposto incômodo em relação ao desconhecido e, continua afirmando, que muitas das vezes, as representações sociais acabam por conduzir os sujeitos por estarem de alguma forma conectados com as experiências sociais.

Quando falamos em representações sociais, 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, 2004, p. 171).

Sendo assim, as representações sociais partem de alegações coletivas acerca de algo ou alguém, das mesmas premissas que as condutas constituem novas imagens a sociedade (SEGA, 2000).

Desse jeito, é notório que há compostos elementos que cooperam e reforçam essas representações sociais negativas alavancando, simultaneamente, a invisibilidade dos indivíduos presos a ela. Porém, é necessário assimilar que tais representações são implantadas. Elas não estão no sujeito a quem são atribuídas, mas na ótica de quem de atribui (SILVA, 2000)

Vivemos numa sociedade dividida e estratificada. 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. Numa sociedade capitalista, as regras básicas do reconhecimento giram em torno do financeiro, do lucro, do consumo. Aqueles que não conseguem se inserir na lógica do capital e, serão entes socialmente invisíveis (SOBRAL et al., 2009, p.02).

### **3 A invisibilidade Social**

A Invisibilidade Social é um conceito aplicado muitas das vezes a indivíduos socialmente invisíveis, seja pela indiferença ou pelo pré-conceito. Referenciando o Dicionário Informal (2021), a invisibilidade tem como definição concreta a falta de respeito e o preconceito que muitos trabalhadores e pessoas humildes acabam sofrendo, sendo assim, os indivíduos acabam se tornando imperceptíveis aos olhos da sociedade.

Eugênio (2006) diz que a invisibilidade social tem como base duas teorias para esclarecer o pretexto causada por ela. A primeira dela é a percepção do “quidam”. As pessoas estariam tão familiarizadas com o meio que ele não produziria qualquer tipo de estímulos. Assim como um esmoleiro já faz parte da paisagem dos centros de grandes cidades. A segunda teoria mencionada pela Psicologia é a banalização, que tem como finalidade a remoção da

personalidade do indivíduo, utilizada frequentemente, por exemplo, por médicos que tratam seus pacientes internados pelo número do quarto onde estão internados, ou até mesmo pela doença.

Segundo Celeguim e Roesler (2009), os Indivíduos que exercitam os denominados trabalhos marginalizados, normalmente não são percebidos como humanos, e sim como “Elementos”, que executam funções que classes hierarquicamente superiores jamais se submetem a executá-las, diante do qual podemos afirmar como representação social do indivíduo que os serviços de limpeza são uns dos mais desprestigiados nas organizações.

A ocupação de servente de limpeza, ou faxineiro(a), integra os Trabalhadores nos serviços de manutenção de edificações, da Classificação Brasileira de Ocupações. A invisibilidade torna-se ainda mais dramática quando se examinam as condições em que são alojadas as serventes de limpeza, já que os homens serventes geralmente trabalham em espaços abertos, nos jardins e terraços dessas instituições, enquanto as mulheres ocupam os espaços internos dos prédios (NUNES, 2014).

No ano de 2010, o programa jornalístico Balanço Geral da Bahia publicou um caso de uma agente de limpeza que estava no seu local de trabalho e se deparou com o banheiro feminino de uma universidade todo urinado, comentando com sua colega de trabalho, disse: “É uma falta de respeito com dois vasos sanitários e fazerem xixi no chão”. Uma professora que estava em um dos boxes do banheiro abriu a porta e disse:

Fui eu mesma, porque estou aqui desde ontem e não tem água no banheiro, eu faço isso na minha casa e quanto mais aqui, eu já estou irritada e você vem me dizer coisas? Caso continue me irritando irei fazer coco no chão para justamente você limpar. (BALANÇO GERAL, 2012)

A agredida se sentiu humilhada pelos comentários preconceituosos e maldosos feita pela professora e se dirigiu para chamar os seguranças. A outra agente que ficou no banheiro ouviu a professora ainda dizer que “Pelo menos eu sou professora e ela que nem estuda, vai ter que limpar porque não estudou”.

Na mesma entrevista a profissional de limpeza com os olhos cheios de lágrimas comentou:

Eu fiquei muito humilhada, fiquei muito abalada, e eu espero que nunca mais possa ter que passar por uma situação dessa, espero mesmo porque o que ela me disse foi muito duro, não esperava palavras tão duras vindas de uma professora . (BALANÇO GERAL, 2012)

Continuando a reportagem Raimundo Varela (apresentador do programa Balanço Geral da Bahia) repudiou a postura tomada pela docente como um lamentável ocorrido contra uma categoria de tamanha importância.

#### 4 Desenvolvimento da Temática

Foi aplicado um questionário com os colaboradores responsáveis pela limpeza da Faculdade de Tecnologia da Zona Leste, para assim podermos identificar quais são os aspectos da invisibilidade e se eles sofrem ou não com esse mal. Os nomes dos entrevistados não foram descritos para proteger as suas identidades e estão denominados como participantes (P-1; P-2; P-3 e P-4).

Os resultados são demonstrados através de tabelas desenvolvidas no software Excel (2019). Além disso foram aplicadas pesquisas bibliográficas, nos quais os autores tratam de invisibilidade Social. A metodologia utilizada nesta pesquisa foi a Entrevista Quantitativa Semi Estruturada, que de acordo com Bauer e Gaskell (2017) levam a conversações mais longas, e a observação participante, podendo-se avaliar então determinados comportamentos dos entrevistados que potencializam e evidenciam suas respostas durante as entrevistas. Já para Pope e Mays (2009), as entrevistas são conduzidas com base em uma estrutura flexível, consistindo em questões abertas que definem a área a ser explorada, pelo menos inicialmente e a partir da qual o entrevistador ou a pessoa entrevistada podem divergir a fim de prosseguir com uma ideia ou resposta em maiores detalhes.

Dessa forma, além de termos a resposta para os entrevistados, temos também uma maior flexibilidade para avaliar e analisar os pontos abordados e levantados por estes, os quais não necessariamente façam parte do roteiro ou das perguntas programadas para cada entrevista, dando maior autenticidade e, principalmente, captando e avaliando potenciais comportamentos e sentimentos transmitidos pelos entrevistados.

#### 5 Descrição do Processo

A Metodologia utilizada durante as entrevistas se caracteriza como pesquisa quantitativa semiestruturada, que mensura opiniões e informações de acordo com perguntas pré-definidas, mas com flexibilidade para quantificar outras informações ou opiniões recebidas dos entrevistados.

Segundo o sítio Dicionário Informal (2021), pesquisa quantitativa é uma classificação do método científico que utiliza das várias técnicas estatísticas para quantificar informações e opiniões para um determinado estudo.

Já para Furlanetti e Nogueira (2013), a pesquisa exploratória tem por finalidade a descoberta de práticas ou diretrizes que precisam ser modificadas bem como a obtenção de alternativas ao conhecimento científico existente.

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros, teses, dissertações, artigos científicos (GIL, 2002).

## 6 Resultados e Discussão

Na pesquisa de campo foram entrevistados 4 profissionais da limpeza, sendo eles: 3 do sexo feminino e 1 do sexo masculino, com tempo de função variando de 1 ano a mais de 5 anos de prestação de serviço na unidade.

Indagando os profissionais da limpeza sobre se sentirem invisíveis no âmbito em que estão trabalhando obtivemos as seguintes respostas:

**Quadro 1:** Você acredita que seu trabalho é invisível na Instituição?

Participante	Respostas
P-1	Não
P-2	Não
P-3	Não
P-4	Não

Fonte: Autores (2021)

Podemos notar que todos os questionados não acreditam que seu trabalho seja invisível. Para Sobral, Santiago e Costa (2009) neste contexto não se aplica tese de que socialmente estão divididos, não criando assim parâmetros que podem deliberar quem são e quem não são os marginalizados.

Inquirindo os terceirizados sobre suas funções, sobre seu trabalho ser valorizado no ambiente acadêmico, recolhemos tais relutâncias:

**Quadro 2:** Você sente que seu trabalho é valorizado?

Participante	Respostas
P-1	Sim
P-2	Sim
P-3	Sim
P-4	Sim

Fonte: Autores (2021)

Estudando a tabela é perceptível que os profissionais se sentem valorizados com seu trabalho, com todos os entrevistados respondendo “sim” de forma unanime. Divergindo do que diz Nunes (2014, p. 254) que na ocasião diz que as serventes não são reconhecidas nas intuições onde exercem o trabalho. Interpelando se a qualidade dos serviços prestados seria melhor com maiores reconhecimentos herdamos os seguintes quocientes:

**Quadro 3:** Acredita que a qualidade dos serviços prestados seria melhor com maiores níveis de reconhecimentos?

Participante	Respostas
P-1	Sim, parcialmente
P-2	Sim, com certeza
P-3	Sim, com certeza
P-4	Não

Fonte: Autores (2021)

Averiguando os quocientes, 3 colaboradores acreditam que com maiores reconhecimentos, a qualidade dos trabalhos executados seria melhor.

Perguntando qual é a relação com colegas de trabalho e alunos da instituição, capturamos os seguintes resultados:

**Quadro 4:** Qual é relação com os colegas de trabalho e alunos?

Participante	Trabalho	Alunos
P-1	Muito Satisfatório	Muito Satisfatório
P-2	Satisfatório	Satisfatório
P-3	Muito Satisfatório	Muito Satisfatório
P-4	Muito Satisfatório	Muito Satisfatório

**Fonte:** Autores (2021)

É nítido que a relação organizacional entre colegas de trabalho e a relação de convivência com os alunos da instituição é satisfatória.

Ao indagar se, porventura surgisse uma vaga para executar a limpeza da instituição, haveria indicação dessa vaga para algum amigo, tivemos os seguintes resultados:

**Quadro 5:** Você indicaria essa profissão a um amigo?

Participante	Respostas
P-1	Sim
P-2	Sim
P-3	Sim
P-4	Sim

**Fonte:** Autores (2021)

Com todos os questionados respondendo “Sim”, é claro que os profissionais sentem prazer pelo seu trabalho, e que indicariam a profissão aos seus amigos.

No final dos questionários houve depoimentos dos colaboradores em relação ao seu trabalho, e o participante 1 (P-1) declarou:

Sempre trabalhei na limpeza em hospital, por 1 ano. A 4 anos atrás resolvi trabalhar em algum lugar que eu pudesse ter mais qualidade de vida pois no hospital trabalha fim de semana e feriados. Então entrei em uma firma terceirizada, prestando serviços para a Fatec ZL, aqui só tenho a agradecer, hoje tenho qualidade de vida, Amo o que faço! Antes eu trabalhava em um lugar que só tinha tristeza, hoje trabalho em um lugar que só ouço gritos e sorrisos dos alunos, aqui me sinto acolhida. (P-1)

Já a participante 4 (P-4) diz que está sendo uma experiencia boa e que se sente bem. Dizendo:

Pra mim é uma experiencia boa, porque sempre trabalhei em lugares diferentes. Eu nunca trabalhei em escola. Pra mim está sendo uma profissão maravilhosa, eu adorei, porque as pessoas me tratam bem. (P-4)

A participante 2 (P-2) diz que quando está na presença de pessoas hierarquicamente superiores fica incomodada:

Saber entrar e sair de qualquer situação não me sinto bem, quando estou em alguma sala e o professor entra, ou qualquer pessoa superior a mim eu não me sinto bem. Apesar de nós tratar muito bem, sem diferença alguma. (P-2)

## Considerações Finais

Com a pesquisa realizada na FATEC Zona Leste junto aos profissionais de limpeza, verificamos que há uma diferença entre quem realiza esse serviço dentro da instituição de ensino pública e de quem realiza o mesmo serviço em outras localidades, como nas ruas ou em ambientes corporativos de alta formalidade. Com isso, fica evidente a diferença da tratativa dada por conta das questões socioeconômicas e a relevância que o meio dá a esses profissionais faz a diferença em como são realizados os trabalhos e como esses profissionais se sentem. Muitas vezes, até em ambientes nos quais esses profissionais são respeitados pode-se provocar, de maneira involuntária, um certo constrangimento, como foi citado pelo entrevistado P2.

Nesse contexto, é preciso entender e considerar que muitos comportamentos, como o citado pela entrevistada P2 (em que há um sentimento de inferioridade), podem ser provocados por traumas antigos ou situações de constrangimentos de outras experiências profissionais. Situações como as do exemplo exposto podem promover “mal-estar” entre os componentes da empresa e, no longo prazo, até mesmo provocar certo declínio do clima organizacional e no relacionamento entre colaboradores, mesmo que sejam terceiros.

Essa é uma visão que as empresas precisam ter para se promover ambientes colaborativos, de respeito, e que aumentem ainda mais a produtividade e o bom clima organizacional, em que possa ser compartilhado o sentimento de unidade, mesmo que os integrantes daquele ambiente tenham funções completamente diferentes. Deve-se pensar no impacto que situações de constrangimento provocam no ambiente de trabalho, não só pelo aspecto psicológico, mas também por conta da relevância que o serviço de limpeza possui já que é sabido que um ambiente desprovido de limpeza gera grande desmotivação para os profissionais que trabalham inseridos naquele determinado ambiente.

A desvalorização desse tipo de trabalho está ligada a um preconceito cultural, citado no início deste artigo, que ocorre por conta da relevância que a sociedade atribui a esses profissionais. Essa desvalorização pode ser observada também, por exemplo, para profissionais de ensino da rede pública de educação, que em sua maioria podem se sentir desvalorizados e por vezes até mesmo desrespeitados em salas de aula, mas que, sabidamente, possuem imensa

relevância não só para a capacitação dos alunos, mas muitas vezes até mesmo pela construção de caráter e educação de seus estudantes em nível nacional.

Logo, é importante mencionar que esses colaboradores são indispensáveis para a FATEC Zona Leste, sem eles nós estaríamos em uma escola suja, com proliferação de insetos e doenças frequentes, por este motivo e outros fatores devemos tomar consciência sobre o desempenho desses profissionais, para que se sintam respeitados e valorizados por todos e principalmente por eles mesmos, comprovando o que foi dito por Silva (2000), já que a responsabilidade social é de quem atribui a ótica e não daqueles a quem são atribuídas essas percepções.

## Referências

BALANÇO GERAL (2012). 1 Vídeo (5 min e 30 Sec). Agente de limpeza é humilhada por professora em Alagoas (**TV Record**). Disponível pelo canal TvTapoan:  
<https://www.youtube.com/watch?v=917PDeoRZo>. Acesso em 05/03/2021 às 13:00.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**, Disponível em:  
<https://tecnologiamidiaeinteracao.files.wordpress.com/2017/10/pesquisa-qualitativa-com-texto-imagem-e-som-bauer-gaskell.pdf>. Acesso em: 10/04/2021

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.

COSTA Fernando Braga da. E-livros – **Homens Invisíveis** – Relatos de uma Humilhação Social . 2018. Disponível em:  
<<https://www.e-livros.xyz/ver/homens-invisiveis-relatos-de-uma-humilhacao-social>> Acesso em: 28/02/2021 às 12:00.

DICIONÁRIO INFORMAL 2021. Disponível em:<<https://www.dicionarioinformal.com.br/invisibilidade+social/>> Acesso em: 05/03/2021 às 11:50.

EUGÊNIO, Marcus. **Em busca de pessoas invisíveis**. 2006. Disponível em:  
<http://www.overmundo.com.br/overblog/em-busca-de-pessoas-invisiveis> - acesso em 02/03/2021 às 13:01.

FONTANELLA, Denise; TAVARES, Eveline; LEIRIA, Jerônimo Souto. **O lado (des) humano da terceirização**. Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. Representações sociais, ideologia e desenvolvimento da consciência. **Cadernos de pesquisa**, v. 34, n. 121, p. 169-186, 2004.

FREZ, Genivaldo Marcilio; MELLO, Vanessa Miei. Terceirização no Brasil. **South American Development Society Journal**, v. 2, n. 4, p. 78-101, 2017.

FURLANETTI, Alessandra Carla; NOGUEIRA, Antonio Sérgio. **Metodologia do trabalho científico**. Presidente Prudente: Clube de autores, 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

JODELET, Denise. **Representações sociais**: um domínio em expansão. Universidade Estadual do Rio de Janeiro: [s. n.], 2001. 17-44 p.

MOSCOVICI, Serge. **A representação social da psicanálise**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

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

POCHMANN, Marcio. **Terceirização e suas consequências no Brasil**. Disponível em: <https://diplomatique.org.br/terceirizacao-e-suas-consequencias-no-brasil/>. Acesso em 04/03/2021 às 20:00.

PEIXE, João Carlos Mendonça Didier Silva; STAMPA, Inez Terezinha. **Terceirização no Brasil**, Dissertação de mestrado 2013. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/23470/23470.pdf>. Acesso em: 10/04/2021

POPE, Catherine; MAYS, Nicholas. **Pesquisa qualitativa na atenção a saúde**, 3ª Edição, p. 23-24

SÊGA, Rafael Augustus. O conceito de representação social nas obras de Denise Jodelet e Serge Moscovici. **Revista do Programa de Pós-Graduação em História**, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, ano 2000, v. 8, n. 13, p. 128-133, 17 abr. 2021.

SEVERO, S. V. **Terceirização**: o perverso discurso do mal menor. 2017. Disponível em: <<http://www.femargs.com.br/uploads/artigos/terceirizacao-o-Perverso-discurso-do-malmenor/terceirizacao-o-perverso-discurso-do-mal-menor.pdf>>. Acesso em 04/03/2021 às 11:30.

SILVA, Ronaldo A. R.; ALMEIDA, Myrian C. de. Terceirização e quarteirização: indicativos estratégicos para implementação. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO - EnANPAD, 21, 1997, Rio das Pedras (RJ). **Anais...** Rio das Pedras: ANPAD, 1977. 1 CD-ROM.

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

SOBRAL, N. G.; SANTIAGO, I. M. F. L.; NUNE, R. M. S.; CARVALHO, Y. S. R. Invisibilidade de Gênero: nuances do trabalho de catação de materiais recicláveis. **Anais... 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-cataadores-de-materiais-reciclaveis-de-campina-grandepb.pdf](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIV/eixos/4_questao-de-genero/genero-e-invisibilidade-social-entre-cataadores-de-materiais-reciclaveis-de-campina-grandepb.pdf)>. Acesso em 05/03/2021 às 21:30.

Recebido em 26/09/2021

Aceito em 05/09/2022