

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA**

**QUANDO O TRABALHO É NA CASA DO OUTRO:
um estudo sobre empregadas domésticas**

**Autor: Lúcia Helena Soratto
Orientador: Wanderley Codo**

**BRASÍLIA
2006**

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA**

**QUANDO O TRABALHO É NA CASA DO OUTRO:
um estudo sobre empregadas domésticas**

**Tese apresentada ao Instituto de
Psicologia da Universidade de Brasília
como requisito parcial à obtenção do
título de Doutor em Psicologia.**

**Autor: Lúcia Helena Soratto
Orientador: Wanderley Codo**

**BRASÍLIA
2006**

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO
CURSO DE DOUTORADO**

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Wanderley Codo
Universidade de Brasília

Prof. Dr. Mário César Ferreira
Universidade de Brasília

Prof. Dr. Odair Furtado
Universidade de Brasília

Profa. Dra Analia Sória Batista
Universidade de Brasília

Profa Dra Maria da Graça Jacques
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

RESUMO

Este é um estudo sobre empregadas domésticas, cujo principal objetivo foi conhecer o modo como o serviço doméstico remunerado mobiliza quem dele se ocupa, resultando em experiências de sofrimento e prazer. Foram objeto da investigação, tanto as dificuldades que provocam sofrimento, quanto as possibilidades de satisfação e prazer presentes nesse tipo de trabalho, bem como as estratégias de enfrentamento e defesa dos trabalhadores para lidar com as dificuldades. Para identificar as fontes de sofrimento e prazer nos serviços domésticos remunerados, foram ouvidas trabalhadoras que vivem quotidianamente a experiência desse tipo de ocupação. A análise do conteúdo das entrevistas foi interpretativa construtiva, guiada pelas teorias do trabalho, da psicologia do trabalho e da psicodinâmica do trabalho. A primeira constatação a partir dessa análise foi sobre o impacto da desvalorização social dos serviços domésticos, que se manifesta nos salários e na precariedade dos direitos do trabalhador e dificultam ou impedem o sentido pessoal do trabalho. Uma segunda constatação diz respeito à importância da autonomia e do controle sobre o trabalho para atenuar o custo físico dos serviços domésticos. Os resultados mostraram também a importância das ligações afetivas, que são ao mesmo tempo fundamentais para que o trabalho não seja percebido como mera repetição, mas que também podem ser uma armadilha, garantindo a posição servil. As análises mostraram ainda que o reconhecimento do trabalho é importante nos serviços domésticos, tal como acontece em outras ocupações, contrariando os achados de outros estudos. Por último, o abandono do emprego e a expressão direta do descontentamento com as condições de trabalho aparecem como as principais estratégias ativas diante das dificuldades e a racionalização e a negação como as principais estratégias de defesa. A conclusão é que apesar da desvalorização social, dos baixos salários e da precariedade da legislação, existem diferenças marcantes nas possibilidades de dignidade e de envolvimento nesse trabalho e o relacionamento interpessoal está no centro dessa possibilidade. A qualidade do relacionamento é fundamental não apenas pela diferença direta que representa tratamento recebido, mas também porque as próprias condições de trabalho dependem das pessoas envolvidas, que contribuem ou não para que os serviços domésticos sejam realizados em condições favoráveis.

Palavras chave: empregada doméstica, serviço doméstico, trabalho, prazer e sofrimento no trabalho, subjetividade no trabalho

ABSTRACT

This is a study on household maids, and its main purpose was to verify how housework mobilizes people that are paid to do it, resulting in subsequent experiences of suffering and pleasure. Difficulties that cause suffering, as well as possibilities of satisfaction and pleasure that are present in this kind of work, as well as confrontation and defense strategies used by workers when dealing with difficulties were investigated in this study. In order to identify the sources of suffering and pleasure in paid housework, female household maids that live the experiences this kind of occupation daily were heard. The content analysis of the interviews was constructive-interpretative, based on work, work psychology and work psychodynamic theories. From this analysis, the first confirmation was about the impact of social debasing of household work, which is revealed by low income and uncertainty regarding worker rights. Such debasing hampers or hinders the personal sense of work. The second confirmation regards the importance of autonomy and control over work in order to attenuate the physical suffering of household services. Also, results have shown the importance of affective relationships, which are simultaneously fundamental for work not to be perceived as mere repetition, but also to serve as sort of trap, guaranteeing servile status. Yet, the analysis has shown that work recognition is as important in household services as it is in other occupations, contrary to information found in other studies' findings. Finally, extensive job abandonment and the direct expressing from the workers their dissatisfaction with their own work conditions appear as the main active strategies used to face difficulties, and rationalization and denial as the main defense strategies. Despite social debasing, low incomes and the precariousness of legislation in the area, my conclusion is that there are remarkable differences in dignity and involvement possibilities in this work, and interpersonal relationships is in the center of this possibility. Relationship order is essential, not only for the direct difference it represents on treatment quality, but also because work conditions themselves depend on the involved people, which will or not contribute to help household services be carried out in more favorable conditions.

Key-words: household maids, household work, work, pleasure and suffering in work, subjectivity in work.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
CAPÍTULO 1 - O trabalho como atividade	11
CAPÍTULO 2 - O sujeito no trabalho	29
2.1 - A psicodinâmica para explicar o sujeito no trabalho	30
2.1.1 As estratégias defensivas frente ao sofrimento no trabalho	35
CAPÍTULO 3 - A desvalorização dos serviços domésticos	41
CAPÍTULO 4 - A atividade nos serviços domésticos remunerados	53
CAPÍTULO 5 - A gestão dos afetos nos serviços domésticos	65
5.1 O doméstico como prestação de serviços	65
5.2 As relações entre patrões e empregados nos serviços domésticos	72
CAPÍTULO 6 - A categoria profissional e as condições de trabalho	82
CAPÍTULO 7 - A pesquisa de campo: método e procedimentos	98
7.1 A seleção e o acesso às participantes da pesquisa	99
7.2 O perfil das entrevistadas	101
7.3 A escolha do instrumento	102
7.4 A realização das entrevista	103
7.5 O método para análise do <i>corpus</i>	105
7.6 Procedimentos da análise	106
CAPÍTULO 8 - A desvalorização social e o sentido pessoal dos serviços domésticos	110
CAPÍTULO 9 - Afinidades eletivas e rejeição pelos serviços domésticos	129
CAPÍTULO 10 - As exigências dos serviços domésticos ao trabalhador: a intensidade e o ritmo de trabalho	144
10.2 As conseqüências das exigências do trabalho para o corpo do trabalhador	154
CAPÍTULO 11 - A importância da autonomia e do controle sobre o trabalho	161
CAPÍTULO 12 - A importância do reconhecimento nos serviços domésticos	177
CAPÍTULO 13 - Os afetos nos serviços domésticos remunerados	190

CAPÍTULO 14 – As concessões e benefícios informais nos serviços domésticos 206

CAPÍTULO 15 - Da repetição ao cuidado 219

CAPÍTULO 16 - A servidão do labor 230

CAPÍTULO 17 - O reconhecimento da pessoa e do trabalhador como proteção contra a servidão 246

CAPÍTULO 18 - A luta pela dignidade nos serviços domésticos remunerados 257

CAPÍTULO 19 - As estratégias para lidar com as dificuldades nos serviços domésticos remunerados 275

CAPÍTULO 20 - Em busca de integração 296

CONSIDERAÇÕES FINAIS 318

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 320

APÊNDICE A – TERMO DE COMPROMISSO

INTRODUÇÃO

Todo trabalho pode ser fonte de vida, garantindo as condições de sobrevivência e realização, mas pode também ser fonte de sofrimento, adoecimento e morte como mostram os estudos sobre o trabalho na sociologia, na psicologia, na medicina. Isso porque o trabalho ordena boa parte da vida das pessoas, faz demandas, coloca limites, expõe a dificuldades, cria impasses, permite e restringe possibilidades. O trabalho coloca o sujeito em movimento e dependendo de suas exigências, de suas condições e do modo como é organizado, dividido e distribuído pode ser motivo de realização e prazer, mas também de sofrimento e dor.

Cada trabalho tem sua especificidade, uma lógica própria, um modo de se realizar decorrente do tipo de produto ou serviço a que se destina. Conhecer o trabalho e o que ele demanda e limita para quem trabalha é condição primeira para qualquer tipo de intervenção, seja a partir da própria organização, seja em serviços de atendimento ao trabalhador. Há diferentes modos de aproximação do trabalho para conhecê-lo: observando diretamente a atividade, ouvindo os trabalhadores em grupo ou individualmente, tomando a empresa como um caso, os trabalhadores como uma categoria ou ainda uma combinação de algumas dessas possibilidades. Há também diferentes modelos, teorias e propostas metodológicas, cada qual com suas contribuições, seus limites, suas críticas.

A proposta desse estudo é conhecer um trabalho específico - aquele que fazem as empregadas domésticas - sob a perspectiva das próprias trabalhadoras que vivem quotidianamente as experiências de sofrimento e prazer que decorrem desse tipo de ocupação. A partir dessa proposta foram definidos como objetivos do estudo: identificar as

fontes de sofrimento e prazer nos serviços domésticos remunerados; conhecer o modo como o trabalhador é atingido por essas fontes de sofrimento e identificar as estratégias utilizadas para enfrentar as dificuldades e lidar com o sofrimento. Estudos sobre as empregadas domésticas existem, mas não são muito numerosos. A antropologia e a sociologia parecem ter dado mais atenção a essas trabalhadoras que a psicologia, pois são ainda mais raros estudos orientados por categorias tipicamente psicológicas. Mesmo as vertentes da psicologia que estudam o trabalho e o trabalhador como a psicologia do trabalho, a psicopatologia do trabalho e a psicodinâmica do trabalho – dedicaram-se pouco a esse tipo de ocupação. Saffioti (1978) em um estudo sobre emprego doméstico e capitalismo atribuiu a escassez de publicações que observou na época à falta de interesse por um tipo de trabalho considerado à margem do capitalismo: trabalho improdutivo, espaço da reprodução e não da produção, forma não-capitalista de atividade. Mais recentemente, Fleischer (2000) estudando *housecleaners* nos Estados Unidos atribuiu motivos semelhantes para o pouco interesse sobre os serviços domésticos: trabalho muito comum e tido como pouco complexo; feito dentro das casas, por mulheres de classes e etnias desfavorecidas; trabalho que lida com elementos com potencial poluidor (lixo, excreções humanas, sujeira). A situação parece que não é muito diferente atualmente. Embora haja alguns estudos sobre as empregadas domésticas (Saffioti, 1978, Nunes, 1993, Kofes, 2001, Hondagneu-Sotelo, 2001), ainda são muito poucos, sobretudo quando se considera o número de mulheres que se dedica a essa ocupação no Brasil.

As trabalhadoras em serviços domésticos compõem uma categoria profissional extremamente numerosa que, sem dúvida nenhuma, deve receber atenção das várias áreas que estudam trabalho, inclusive da psicologia. Essa categoria ocupa aproximadamente 17% da força de trabalho ativa entre as mulheres no Brasil (Instituto Brasileiro de

Geografia e Estatística [IBGE] 2004), o que significa que um quinto de todas as mulheres que trabalham fora do próprio lar são empregadas domésticas e experimentam o que é típico dessa profissão. Isso por si só é razão mais que suficiente para voltar o olhar para essas mulheres e para o seu trabalho. Além disso, apesar da idéia de que se trata de uma categoria que caminha para a extinção à medida que o desenvolvimento sócio-econômico progride, o número de empregadas domésticas no Brasil tem permanecido constante nas últimas décadas (Melo, 2000). Ademais, mesmo nos países desenvolvidos, onde o trabalho doméstico remunerado é menos acessível por causa do preço que atingiu no mercado, sabe-se que ele continua existindo mesmo que marginalmente, praticado, muitas vezes, por imigrantes, ilegais inclusive, ficando ainda menos sujeito ao olhar externo de entidades sindicais e de saúde do trabalhador e, portanto, ainda mais carente de atenção.

No Brasil, o trabalho doméstico remunerado é uma realidade muito concreta, o que significa que milhares de mulheres, elas são maioria absoluta na profissão, sobrevivem e garantem o sustento de suas famílias dedicando-se aos serviços domésticos remunerados dia após dia, ano após ano, geração após geração. Essas mulheres estão sujeitas às dificuldades, problemas, impasses dessa profissão e muitas terão que permanecer nela, sejam quais forem as condições em que ela aconteça, por pressão da necessidade, por falta de outras alternativas no mercado, enfim, porque a sobrevivência depende do trabalho e as possibilidades de escolha não são igualmente distribuídas. Daí a importância de conhecer melhor o serviço doméstico remunerado enquanto atividade para o sujeito que trabalha, com suas implicações em prazer e sofrimento.

Então, com o propósito de contribuir para melhor conhecer o trabalho das empregadas domésticas, o objetivo principal desse estudo é identificar as fontes de sofrimento e prazer que são próprias desse tipo de ocupação profissional. Para atingir esse

objetivo foram eleitos como objeto da investigação: as dificuldades, impasses e problemas que provocam sofrimento nesse tipo de trabalho; as possibilidades de prazer que podem estar presentes nessa ocupação profissional; e as estratégias dos trabalhadores para lidar com as dificuldades. Portanto, o que estará em questão nesse estudo não é o serviço doméstico propriamente, mas como o serviço doméstico remunerado mobiliza quem dele se ocupa, resultando em experiências subjetivas de sofrimento e prazer.

Tornar explícitas condições e características que fazem esse trabalho mais ou menos penoso e que contribuem para que seja experimentado como sofrimento ou prazer pelas mulheres que dele se ocupam, torna-se ainda mais relevante quando se considera que o serviço doméstico remunerado é pouco regulado pela legislação trabalhista e também pouco acessível para qualquer tipo de mediação de terceiros, uma vez que se realiza no espaço privado das famílias que recebem em suas casas essas trabalhadoras. Como diz a sinopse de um filme sobre a categoria: “Um Brasil invisível [...] que apesar de morar dentro da sua casa, preparar sua casa, preparar sua comida e mexer nas suas gavetas, é como se não estivesse lá” (Domésticas: o filme - Sinopse). Os estudos sobre o trabalho podem aumentar essa visibilidade, chamando a atenção para as condições que podem tornar mais ou menos aceitável o serviço doméstico enquanto ocupação remunerada. É essa possibilidade que sustenta o interesse nesse estudo.

A apresentação do estudo será feita em duas partes, uma primeira contendo a revisão da literatura e uma segunda trazendo os resultados da pesquisa empírica. A primeira parte é composta por seis capítulos. Nos dois primeiros são apresentados os conceitos que fornecem o alicerce para a discussão sobre o trabalho doméstico remunerado e para as escolhas metodológicas necessárias para a condução do estudo empírico. Os quatro

seguintes trazem a contribuição de outros estudos sobre os serviços domésticos e as empregadas domésticas.

A parte empírica é apresentada em onze capítulos. Os quatro primeiros abordam o significado e o sentido do emprego e do trabalho doméstico, as afinidades e a rejeição pelos serviços domésticos, as exigências desses serviços ao trabalhador e suas conseqüências e a importância da autonomia e do controle sobre o trabalho como condição para minimizar as penas do trabalho. Os seis capítulos seguintes dizem respeito à dimensão afetiva e relacional envolvida nos serviços domésticos e abordam a gestão dos afetos, o reconhecimento, os presentes, a servidão, o cuidado e a desqualificação da pessoa. O último capítulo discute as estratégias para lidar com as dificuldades nos serviços domésticos remunerados. Todos esses capítulos foram baseados nas entrevistas e apresentam as dimensões que surgiram a partir do material discursivo analisado. Para finalizar a apresentação dos resultados, um último capítulo integra os principais achados, enfatizando o que de mais relevante foi identificado como marca dessa ocupação.

CAPÍTULO 1

O trabalho como atividade

O trabalho humano é atividade complexa, multifacetada, polissêmica que não apenas permite, mas exige diferentes olhares para sua compreensão. E, diferentes olhares sobre o trabalho, existem. São muitas as contribuições conceituais, metodológicas e empíricas já produzidas a seu respeito. A antropologia, a sociologia, a psicologia e a história têm contribuições específicas que derivam da posição de cada uma dessas áreas ao estudar o trabalho. Aqui, não se pretende percorrer a multiplicidade dos conceitos já produzidos a partir de cada uma dessas contribuições, mesmo porque seria tarefa impossível. O que interessa é retomar as contribuições que poderão auxiliar no entendimento das situações concretas de trabalho experimentadas pelos trabalhadores que serão o foco desse estudo: as empregadas domésticas. Dessa maneira, serão privilegiadas apenas as categorias teóricas com as quais se pretende dialogar. É com esse espírito que foram reunidos conceitos pertencentes a tradições diferentes, inclusive, mas que têm em comum o trabalho como objeto de estudo. Ademais, cada investigação científica é sempre uma nova oportunidade para rever as relações entre conceitos e para buscar outras interpretações mesmo para o que já foi visto por muitos e de diferentes maneiras.

Esse capítulo representa também uma escolha de perspectiva, de um olhar específico sobre o trabalho. É o trabalho como atividade que será seu objeto. Trata-se de buscar a dimensão concreta do trabalho, aquela que envolve a própria atividade e as condições técnicas, ambientais e materiais sob as quais ela acontece. Essa opção não significa negar o caráter multidimensional do trabalho. Ao contrário, está sendo assumido

como pressuposto que as diferentes dimensões do trabalho estão sempre presentes em qualquer situação real de trabalho, se interdeterminando e mesmo se confundindo. No entanto, essas várias dimensões não podem ser eleitas simultaneamente como objeto de um mesmo estudo, recebendo atenção em igual nível de profundidade. Cada uma delas exige diferentes aproximações, que devem ser feitas a partir de conceitos e instrumentos de investigação distintos. Por essa razão, cada estudo privilegia determinadas dimensões e contribui para o aprofundamento e compreensão das suas especificidades.

Considerando as dimensões do trabalho propostas por Borges e Yamamoto (2004) – concreta, gerencial, sócio-econômica, ideológica e simbólica - duas delas serão privilegiadas para o estudo dos serviços domésticos remunerados: a dimensão concreta e a dimensão simbólica do trabalho. A dimensão concreta porque contempla a atividade realizada pelo trabalhador, o fazer cotidiano do trabalho, a especificidade da atividade, sua finalidade, os meios e as condições sob as quais ela se realiza. A dimensão simbólica será contemplada porque o próprio objeto desse estudo é a relação subjetiva do trabalhador com o trabalho. Considerar a dimensão simbólica é considerar o que o *fazer* coloca em jogo para o trabalhador, ou seja, o significado e o sentido do trabalho, suas implicações emocionais, os efeitos pessoais que decorrem do envolvimento com o trabalho e o que ele mobiliza em termos subjetivos. Portanto, considerar a dimensão subjetiva do trabalho é também considerar a atividade, mas naquilo que ela representa para o trabalhador e naquilo que exige do corpo, dos afetos e da cognição.

Do ponto de vista conceitual, a idéia da atividade está presente já na maneira como Karl Marx (1887/1946) define trabalho. Para o autor, o trabalho é uma atividade dirigida a uma finalidade específica: a satisfação de necessidades humanas. Por meio dessa atividade o homem transforma o mundo, adaptando aquilo que é encontrado no mundo *natural* às

suas próprias necessidades. Ao mesmo tempo em que a natureza é modificada pelas mãos humanas, essa atividade também modifica o próprio homem, que desenvolve novas habilidades, novos modos de vida, cria outros desejos e novas possibilidades de transformação.

Na definição genérica de trabalho proposta por Marx, a especificidade do trabalho e o que o diferencia de outras atividades é a construção de um projeto que antecede e orienta a realização da atividade e a utilização de instrumentos para sua execução. Esse projeto, que é definido a partir da finalidade, orienta o processo de trabalho que varia tanto quanto são variadas as utilidades produzidas pelo trabalho. Para cada valor de uso produzido é preciso um tipo de atividade e meios de trabalho adaptados à sua especificidade. Marx enfatiza que a finalidade orienta e controla, inclusive, a própria vontade do trabalhador, que deve ser colocada a seu serviço, para que o resultado do trabalho se materialize: “realiza, ao mesmo tempo, na matéria natural seu objetivo, que ele sabe que determina como uma lei, a espécie e o modo de sua atividade e ao qual tem de subordinar a sua vontade” (Marx, 1887/1983, p. 150). Dessa maneira, atingir uma finalidade depende da realização de um tipo específico de atividade que implica em diferenças tanto objetivas, quanto subjetivas, que se manifestam nas formas de manipulação necessárias, nos meios de produção próprios e nas habilidades que o trabalhador tem que colocar à disposição para sua realização.

Mas, não apenas o valor de uso define o processo de trabalho. Todo trabalho produtivo, aquele que se destina ao mercado, é portador também de valor de troca e o processo de trabalho também sofre alterações para atender aos critérios necessários para que o produto do trabalho tenha valor no mercado e possa gerar lucro na sua comercialização como mercadoria. Enquanto a qualidade e conteúdo do trabalho estão ligados prioritariamente ao *valor de uso*, a quantidade e o tempo são as condições que

garantem o *valor de troca* e as possibilidades de lucro. Dessa maneira, todo trabalho remunerado, portador ao mesmo tempo de valor de uso e de valor de troca, tem suas características concretas e seu modo de execução, duplamente determinados. O reconhecimento dessa dupla determinação é importante para pensar as implicações do trabalho para o trabalhador porque cada uma delas dá origem a diferentes tipos de exigência para o trabalhador que podem, inclusive, se tornar conflitantes: qualidade e quantidade; velocidade de atendimento e atenção diferenciada, economia de material e qualidade do resultado.

As definições de trabalho propostas por Marx colocaram o trabalho em questão e abriram importantes possibilidades para pensar o trabalho nas várias formas em que ele acontece nas situações concretas. Marx oferece uma perspectiva fundamental de análise para o trabalho no modo capitalista de produção que envolve o trabalho remunerado por salário, o jogo de forças em torno do valor do trabalho e os conflitos que o trabalho engendra. Os conceitos que Marx define permitem falar sobre aquilo que não é visível à primeira vista, aquilo que se esconde sob a aparência primeira do trabalho. Esses conceitos permitem falar também sobre as implicações subjetivas do trabalho para o trabalhador. No caso especificamente das empregadas domésticas, esses conceitos podem orientar a análise das formas de exploração do trabalho, as definições do tempo de trabalho, os controles e as resistências, o conflito e o confronto do trabalhador com as demandas do trabalho. É nesse sentido que essa contribuição foi considerada importante e é dessa maneira que se pretende que esses conceitos compareçam nesse estudo.

Embora a base para a idéia do trabalho como uma atividade humana possa ser recuperada a partir dos escritos de Marx, foi Leontiev (1978a) que desenvolveu especificamente o conceito de atividade, a partir da perspectiva iniciada por seu mestre.

Leontiev procura dar luz à estrutura básica da atividade, descrevendo seus elementos constituintes e seu mecanismo de funcionamento. A atividade é definida por esse autor como um sistema que envolve um motivo inicial, os processos operacionais intermediários e a correção e enriquecimento a partir dos resultados obtidos. Em sua teoria da atividade Leontiev (1978a) também adota o pressuposto de que o motivo da atividade é a necessidades das pessoas. É a necessidade, ou mais precisamente o objeto da necessidade, que regula e orienta a atividade, de modo que não há atividade sem necessidade. Leontiev entende que, embora as atividades tenham uma estrutura básica comum, os tipos concretos de atividade diferenciam-se entre si pela forma, pelos modos como se realizam, pela tensão emocional que provocam e pelas suas características temporal e espacial. Essas diferenças devem-se ao motivo da necessidade ou mais precisamente ao objeto capaz de satisfazê-la. Além disso, para Leontiev (1978a) a atividade está sempre vinculada às condições sociais e depende do lugar de cada homem na sociedade e das condições que lhe atingem. Isso porque as atividades não existem independentes das relações que as produziram, mas são sempre determinadas pelos meios de comunicação, que por sua vez dependem e são engendrados pelo desenvolvimento da produção. O homem encontra na sociedade não só as condições externas às quais pode acomodar sua atividade, mas essas condições também condicionam os motivos e fins da atividade e seus procedimentos e meios.

Em sua teoria da atividade, Leontiev (1978a, 1978b) também procura explicar o que acontece com a atividade nas sociedades complexas, quando a satisfação de necessidades não se dá de forma direta e imediata pela realização da atividade. Para explicar essa situação, Leontiev introduz o conceito de ação. As ações são os passos intermediários para atingir o propósito da atividade que podem ser assumidos por diferentes pessoas. Nesse caso, o interesse pessoal pode não coincidir com o motivo para a atividade, que sequer

precisa ser consciente para quem realiza as ações, já que estas atendem a objetivos intermediários. O que orienta as ações, portanto, são os fins parciais subordinados aos resultados que se pretende atingir, sendo que cada passo intermediário da atividade tem um fim definido. É por isso que o motivo da atividade pode ser desconhecido para os que executam cada uma das ações necessárias para atingir o objetivo final.

Para Leontiev (1978a) as ações são realizadas por meio de operações. Portanto, além de um aspecto intencional definido pela finalidade intermediária, toda ação tem também um aspecto operacional. As operações dizem respeito ao *como e em que condições* a ação se realiza. O aspecto operacional da ação é definido pelas condições objetivo-materiais necessárias para atingir a sua finalidade. As operações são, portanto, os meios pelos quais se executa a ação e diferentes procedimentos são necessários para realizar diferentes ações. Levar em consideração essa definição de ação é importante quando se pretende fazer algum tipo de análise do trabalho porque é das ações que os trabalhadores se ocupam no seu cotidiano de trabalho, nas sociedades complexas onde existe a divisão do trabalho.

A diferença entre atividade e ação proposta por Leontiev (1978a, 1978b) conduz a uma distinção entre significado e sentido que também merece atenção. Para Leontiev o significado social está diretamente relacionado aos motivos da atividade, enquanto o sentido pessoal está relacionado à ação e aos motivos individuais para realizá-la. Então, a significação social do trabalho e do seu produto pode ser diferente do sentido pessoal do trabalho e do seu resultado para o trabalhador. Isso não significa necessariamente que o trabalhador desconheça o significado social do seu trabalho, mas que os seus motivos pessoais podem ser diferentes dos motivos sociais.

Essa distinção conceitual entre o significado social e o sentido pessoal da atividade abre importantes perspectivas de análise quando trabalho e subjetividade estão em questão. Além, da diferença entre o motivo do empregador e o motivo do trabalhador no campo econômico (o lucro, o salário, a sobrevivência), existem ainda todas as possibilidades de discrepâncias entre o significado e o sentido do trabalho no que se refere ao seu valor de uso. Um trabalho pode ser valorizado pelo trabalhador, mas desvalorizado socialmente, da mesma maneira que é possível que um trabalho de alto valor social seja sem sentido pessoal para quem o realiza. Essas diferenças são importantes porque podem ter conseqüências para quem realiza o trabalho e, portanto, devem ser consideradas quando se pretende entender a relação das pessoas com o seu trabalho.

Os conceitos propostos por Leontiev (1978a, 1978b) em sua teoria da atividade, acrescentados ao que Marx produziu, representam uma boa base para desenvolver a idéia do trabalho enquanto atividade e para pensar as várias formas em que a atividade se subdivide, influenciando o significado e o sentido do trabalho, por essa razão foram incorporados a esse estudo.

Também a partir do referencial teórico marxista, Codo (2003) desenvolve um modelo para estudar a subjetividade do trabalhador que interessa diretamente a esse estudo. Na base desse modelo estão as três dimensões de contato com a realidade (externa e interna) que o trabalho envolve: o confronto do homem com a natureza não humana, com os outros homens e consigo mesmo. Esse modelo identifica também as variáveis por meio das quais cada uma dessas dimensões pode ser observada, quando o objetivo é estudar os efeitos subjetivos do trabalho.

A primeira dessas três dimensões – o confronto do homem com a natureza - acontece quando o homem atua sobre os materiais, transformando-os em produtos úteis.

Representando esta dimensão estão o controle, a rotina, o significado, a importância social e o sentido do trabalho. No que se refere ao controle e à rotina, interessa saber até que ponto os ritmos, os gestos, as tarefas, a administração do tempo, a ordem dos passos estão sob o controle do trabalhador e o que é ditado pela organização do trabalho. Quanto ao significado interessa a diferença entre a importância que o trabalho tem para a sociedade e a importância que o indivíduo percebe do seu trabalho, uma vez que o próprio processo de divisão do trabalho pode bloquear a apropriação do sentido do trabalho e tornar inatingível o seu significado social.

A segunda dimensão, o confronto do homem com a sociedade, acontece porque o trabalho se realiza sempre em um contexto social específico e sua estruturação não se define apenas a partir das relações imediatas. O trabalho sempre está submetido à estrutura, às regras e ao modo de funcionamento da sociedade e também o modo como a sociedade define o trabalho e acolhe o produto determinam o trabalho no contexto micro-social da empresa. As categorias para estudar a relação entre o homem e a sociedade que o trabalho engendra incluem tanto as relações mais imediatas, representadas pelo relacionamento com colegas e chefias, o suporte social e afetivo e a relação trabalho-família, quando as relações mediadas, representadas pela cultura, nos vários níveis em que comparece no espaço de trabalho.

A terceira dimensão de contato com a realidade previstas no modelo diz respeito ao confronto do homem consigo mesmo. Essa é também uma dimensão que não pode ser esquecida porque o trabalho sempre expõe o homem a um confronto com a sua própria subjetividade. Isso porque o trabalhador comparece como sujeito no seu local de trabalho e sua maneira de ser, de sentir, de agir e de reagir é colocada em jogo na produção. Para atender às demandas do trabalho, o afeto e a razão são colocados a seu serviço. As

categorias previstas para representar essa dimensão são a carga mental do trabalho, o vínculo do trabalhador com o trabalho e as atitudes do trabalhador frente ao trabalho.

É a partir desse confronto com a natureza, com a sociedade e consigo mesmo que Codo (2003) explica a possibilidade de que o trabalho seja tanto fonte de realização quanto de sofrimento. De realização quando permite o controle e a construção do sentido e de sofrimento quando provoca ruptura com a própria subjetividade. A diferença está em fazer o trabalho em condições gratificantes, quando é possível gostar da atividade e do seu produto e quando o trabalhador é subjugado, transferindo, inclusive, sua raiva ao produto (Codo, Sampaio e Hitomi, 1994). Esse modelo proposto por Codo (2003) pretende dar condições para a realização de estudos do trabalho concreto tal qual ele acontece nas empresas, por trabalhadores que sentem e sofrem o trabalho e/ou que se realizam por meio dele. Por essa razão esse modelo também foi incluído no estudo das empregadas domésticas.

Há outros autores e pesquisadores no campo do trabalho que se pautam nos conceitos de Marx para orientar sua produção, mas não cabe aqui percorrer todas as contribuições. Como foi dito, desde o início, foram selecionadas apenas aquelas vertentes cujos conceitos deverão contribuir para o presente estudo. Então, cabe agora sair da tradição marxista, apresentando uma outra contribuição, a de Hanna Arendt, ainda pouco explorada em análises de situações concretas de trabalho, mas com a qual também se pretende dialogar.

Em seu estudo sobre a condição humana, cujo foco é a vida ativa do homem, Arendt (1999) propõe um conjunto de conceitos sobre as atividades humanas, articulados de tal modo, que também podem ser considerados como uma teoria da atividade. A principal contribuição desse estudo é a ênfase na distinção entre labor, trabalho e ação

como diferentes modalidades de atividade e o desenvolvimento de cada um desses três conceitos. Para Arendt labor, trabalho e ação são os três tipos de atividade que juntas compõem vida ativa do homem. Cada uma dessas atividades se distingue das outras pela finalidade, pelo modo como se realiza e pelas implicações para quem delas se ocupa. Atividade é, portanto, uma categoria maior que se subdivide em modalidades que fazem parte da vida do homem e das quais ele depende ou se beneficia de alguma maneira.

O labor, a primeira atividade definida por Arendt, é a mais básica e fundamental das atividades porque sua função é a manutenção da vida. O labor destina-se a alimentar o processo da vida humana e seus resultados são consumidos pelo corpo vivo tão logo são produzidos, daí a necessidade incessante do labor. A vida depende constantemente dessa atividade para ser mantida, desde o corpo que respira e que procria até a busca no mundo das condições que satisfaçam às necessidades mais básicas da existência. O labor, portanto, não é atividade exclusivamente humana porque toda vida precisa do labor.

Apesar do labor não ser uma atividade exclusivamente humana, Arendt (1999) reconhece que existem maneiras especificamente humanas de laborar, que incluem o uso de ferramentas, cuja função é principalmente diminuir as penas dessa atividade que se caracteriza pela repetição. Isso quer dizer que, embora o labor nunca possa ser completamente eliminado por se tratar de uma exigência da vida, as dificuldades podem ser amenizadas pela técnica, pela divisão e organização da atividade e pelos instrumentos produzidos para facilitar a sua realização.

Arendt considera labor não apenas o que o corpo exige diretamente para sua manutenção, mas também a atividade necessária para manutenção do mundo construído pelo homem. Assim como o corpo, os objetos humanos também precisam de cuidados constantes para sua preservação. Essa é a luta contra as forças naturais que ameaçam as

construções humanas. A proteção e a preservação do mundo contra esses processos estão entre as labutas que mais exigem o exercício monótono de tarefas diariamente repetidas que podem ser, de acordo com Arendt, ainda mais inglórias que as atividades necessárias para atender às necessidades imediatas do corpo.

A repetição é a principal marca do labor porque as coisas exigidas pelo corpo e produzidas pelo labor são imediatamente incorporadas, consumidas e destruídas pelo processo vital. Também porque o mundo construído pelos homens precisa de manutenção constante porque o que é feito em um dia se desfaz em seguida e novamente precisa ser refeito. As coisas produzidas pelo labor são destinadas ao consumo, não tendo estabilidade própria, surgindo e desaparecendo em um ambiente de coisas duráveis. Para Arendt (1999, p. 114), a dificuldade do labor não está no perigo, mas na repetição implacável, uma vez que “o esforço do labor jamais poupa o animal que labora de repeti-lo mais uma vez”. Para suportar essa repetição, Arendt entende que é a persistência e não a força, a qualidade necessária.

O trabalho, que é a segunda atividade definida por Arendt, é a criação dos objetos humanos pela transformação dos materiais encontrados na natureza, sendo seu resultado sempre a produção de uma obra. A principal característica do trabalho é a finalização em um produto que depois de pronto pode ser acrescentado ao mundo construído pelo homem (Arendt, 1999). Nesse sentido o trabalho tem como protótipo o que fazem o artesão e o artista. O trabalho é a fabricação com as mãos dos objetos destinados ao uso e dotados de durabilidade. A especificidade do trabalho está tanto no processo que envolve planejamento, execução e finalização em um produto, quanto no resultado que é sempre a produção de uma obra. O trabalho é sempre orientado por um modelo a partir do qual se constrói o objeto. Esse modelo pode ser um esboço desenhado no papel ou apenas uma

imagem na mente que precede a atividade. Como o processo finaliza quando o produto está concluído, o trabalho não se caracteriza pela repetição tal como o labor, embora o ciclo possa ser repetido por razões alheias ao processo. Os produtos do trabalho destinam-se ao uso e têm como qualidade a permanência ao longo do tempo, garantindo, inclusive, a durabilidade do mundo.

O terceiro tipo de atividade definido por (Arendt, 1999, p.15), a ação, é a “atividade que se exerce diretamente entre os homens sem a mediação das coisas ou da matéria”. Sua marca principal é o endereçamento imediato ao outro. A ação, diferente do trabalho e do labor, nunca acontece em isolamento, porque depende sempre da cooperação dos demais, daí seu caráter de imprevisibilidade, porque nunca há garantia de que essa cooperação aconteça. A pluralidade humana é o que torna a ação necessária, segundo Arendt. Porque os homens são diferentes precisam da ação (e do discurso) para se fazer entender e investir em finalidades comuns. Agir significa tomar iniciativa, imprimir movimento a alguma coisa e é dessa maneira que Arendt define esse tipo de atividade. A realidade dos resultados da ação depende da presença constante de outros que possam ver e ouvir e sua permanência depende da lembrança. Por se tratar de intercâmbio direto entre os homens, onde não existe a mediação das coisas, a incerteza é característica da ação. Também por se tratar de relação direta entre as pessoas a ação depende diretamente do discurso, mais que o trabalho e o labor. A incerteza, característica da ação, que decorre da impossibilidade de prever seus resultados, faz com que as conseqüências desse tipo de atividade sejam sempre imprevisíveis. Isso porque, como diz Arendt (1999, p. 203), a ação “atua sobre um meio no qual toda reação se converte em reação em cadeia e todo processo é causa de novos processos”. A ação depende da cooperação porque aquele que inicia a ação está isolado por sua própria iniciativa até encontrar a adesão dos outros, que não pode ser conseguida pela

força, mas depende do “...acordo frágil e temporário de muitas vontades e intenções” (Arendt, 1999, p.213). Para que a cooperação necessária à ação seja possível é preciso encontrar um interesse comum, algo que esteja entre as pessoas e, portanto, que as relacione e interligue.

Além do que já foi apresentado até aqui, existe ainda uma diferença entre trabalho, labor e ação, que ocupa um espaço pequeno na discussão de Arendt (1999), mas interessa particularmente a esse estudo e por essa razão será abordada. Arendt fala em diferentes possibilidades de prazer e sofrimento relacionados a cada tipo de atividade. No labor, Arendt considera que o sofrimento vem do esforço doloroso e exaustivo da atividade que nunca termina. O sofrimento do labor é o sofrimento de Sísifo, condenado a rolar eternamente a mesma pedra montanha acima. Mas, Arendt não supõe apenas sofrimento associado ao labor. Ela fala também em um tipo de prazer próprio desse tipo de atividade: prazer passageiro, mas intenso, que resulta quando o esforço é coordenado e rítmico. Arendt fala também na satisfação de ganhar a vida com o suor do próprio rosto, que pode ser compreendido literalmente, quando o labor exige esforço físico ou como metáfora para qualquer tipo de esforço colocado a serviço da sobrevivência. Para a autora, a regeneração agradável que se segue à exaustão dolorosa é a felicidade de quem labora e quando esse ciclo é perturbado e à exaustão se segue a pobreza e a miséria, tem lugar a degradação e não a felicidade.

O prazer do trabalho vem da sensação de força que decorre do processo de transformação da natureza para a criação das coisas humanas que pode produzir no homem a sensação de segurança e de confiança (Arendt, 1999). O que está em jogo é a satisfação de ver parte de si no produto do trabalho que depois de pronto pode circular para ser apreciado ou criticado. O respeito e o orgulho são a contrapartida que se espera pelo

trabalho, mas o trabalho não garante sempre o sucesso da obra e o produto nem sempre é apreciado no mercado. Pode ser esse o sofrimento próprio do trabalho, embora Arendt não tenha se estendido a discussão dessa possibilidade.

No caso da ação, o prazer reservado ao agente é de outra ordem, estando relacionado ao desejo de auto-exibição e de auto-revelar-se. Para Arendt (1999, p.211) a auto-revelação somente é possível no espaço da aparência criado pelo discurso e pela ação: “...o espaço no qual eu apareço aos outros e os outros a mim; onde os homens assumem uma aparência explícita, ao invés de se contentar em existir meramente como coisas vivas ou inanimadas”. Além disso, Arendt (p. 120) fala também no “...breve intervalo de alívio e alegria que se segue à consumação de um feito e acompanha sua realização”. Mas, a ação também implica uma tensão pela imprevisibilidade e pela possibilidade sempre presente do fracasso. Além disso, o revelar-se que a ação exige também envolve riscos porque pode mostrar algo que o próprio agente não gostaria de ver, podendo ser esse o tipo de sofrimento próprio da ação. Porém, também nesse caso, Arendt não aprofunda a idéia, ficando apenas a sugestão do caminho para quem se interessar pelo conceito.

O interesse do presente estudo na distinção entre trabalho, labor e ação, proposta por Arendt (1999), deve-se à possibilidade de identificar atividades de naturezas distintas naquilo que comumente é agrupado sob a mesma denominação: trabalho. O interesse nessa diferenciação justifica-se quando se considera que a experiência subjetiva pode ser influenciada pelo tipo de atividade. O tipo de atividade pode colocar diferentes possibilidades e limites para as ligações afetivas, para as vivências no trabalho e para os interesses e preferências individuais. O que se pretende é que a distinção de tipos de atividades possa ser colocada em discussão nesse estudo, principalmente no que diz respeito às implicações subjetivas de se envolver em cada uma delas. A distinção que

Arendt faz, principalmente entre labor e trabalho, e o desenvolvimento que a autora dá a essas duas categorias têm potencial para fazer avançar a discussão sobre o serviço doméstico no que diz respeito à natureza das atividades que nele se realizam.

Uma terceira grande contribuição para a análise e compreensão do trabalho vem da ergonomia, particularmente da ergonomia de tradição francesa, conhecida no Brasil como ergonomia da atividade. A grande proposta dessa vertente da ergonomia é olhar para o trabalho enquanto atividade concreta, inserida em um contexto sócio-econômico específico e realizada por pessoas igualmente concretas que pensam, sentem e sofrem com as situações reais de trabalho (Ferreira, 2000). O que justifica essa abordagem é a idéia de que é preciso conhecer concretamente o trabalho para transformá-lo como o próprio título do livro de Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg, Kerguelen (2001) sugerem, realizando dessa maneira o propósito maior da ergonomia que é o de adaptar o trabalho ao homem e não o homem ao trabalho.

A partir da análise do trabalho concreto que se realiza quotidianamente nas organizações de trabalho, a ergonomia vem desenvolvendo conceitos que representam avanços importantes para a compreensão dessa atividade. Uma primeira contribuição a ser considerada diz respeito à própria definição da atividade de trabalho como a maneira como os resultados são obtidos nas condições reais em que ela acontece nos locais de trabalho (Guérin e cols., 2001). O trabalho real – a atividade - é diferenciado do trabalho prescrito que inclui o resultado antecipado, o modo como o trabalho deve ser executado, o uso de materiais e equipamentos, o tempo previsto, as seqüências, as operações e procedimentos. Essa distinção é importante porque chama atenção para a impossível coincidência entre o que é previsto na prescrição e as condições reais sob as quais atividade é realizada, que

incluem várias fontes de variabilidade que se mostram completamente apenas no momento do ‘trabalho real’.

A partir do reconhecimento dessa diferença entre trabalho prescrito e trabalho real, os ergonomistas chamam atenção também para a necessidade de ajustes que cabe ao trabalhador fazer para dar conta da variabilidade das situações de trabalho. Guérin e cols (2001) explicam essa variabilidade como decorrentes tanto das alterações que cada trabalhador experimenta ao longo do tempo – variações intra-individuais – quanto as variações entre diferentes trabalhadores – variações inter-individuais. As variações intra-individuais incluem as mudanças nas condições pessoais no decorrer da jornada diária, da semana de trabalho, do mês e do passar dos anos. As variações inter-individuais incluem as diferenças entre as pessoas, tanto as físicas (peso, altura, condições de saúde) quanto as cognitivas e emocionais (habilidades, interesses, características de personalidade). Além das variabilidades intra e inter-individuais, há ainda as variações no contexto de produção – materiais, equipamentos e clientes que também têm que ser administradas pelo trabalhador no momento da realização do trabalho. Como nunca é possível prever todas as ocorrências e condições que marcam o cotidiano de trabalho, a contribuição específica de cada trabalhador é considerada condição indispensável para que, apesar das variações, seja possível chegar a determinados resultados. O reconhecimento desse papel ativo do trabalhador, mesmo nos trabalhos considerados mais repetitivos e previsíveis é mais uma contribuição importante da ergonomia. Os estudos da ergonomia chamam atenção, inclusive, para o esforço que mesmo a atividade mais simples demanda, justamente pela necessidade de administrar a variabilidade e atingir os mesmos objetivos sob diferentes condições.

A noção de estratégia operatória é outra contribuição conceitual importante da ergonomia. Estratégia operatória de regulação pode ser entendida como o modo como o trabalhador regula sua própria atividade para mantê-la em um nível satisfatório para ele e para a empresa, considerando ao mesmo tempo os objetivos prescritos, suas competências, seu modo de funcionamento e seus limites. A elaboração dessas estratégias é influenciada pelas prescrições, pelas condições pessoais, pelas condições ambientais, pelos meios de trabalho e também pelos resultados obtidos em termos de desempenho e bem-estar que retroalimentam o processo (Ferreira, 2003). A autonomia no trabalho é considerada pré-requisito para que o trabalhador construa estratégias operatórias, apropriando-se das técnicas e delas fazendo uso, considerando tanto as condições do contexto, quanto as suas próprias condições. É esse espaço de autonomia que permite os ajustes necessários, alterando as maneiras de trabalhar para atingir os objetivos sem causar danos ao trabalhador. É por essa razão que o custo ou a carga do trabalho podem ser maiores ou menores, dependendo da autonomia para sua realização (Guérin e cols, 2001).

Para conhecer o trabalho e contribuir para a sua transformação, a ergonomia tem uma metodologia própria – a análise ergonômica do trabalho – que inclui diferentes métodos e técnicas para levantar informações sobre a situação de trabalho e a saúde do trabalhador. A proposta dessa análise é colocar em questão a relação entre a atividade, a produção e a saúde do trabalhador, identificando os problemas e contribuindo para a sua solução. Para essa análise do trabalho, a explicitação dos saberes dos trabalhadores é considerada essencial, porque se parte do pressuposto de que não é possível conhecer o trabalho e o seu impacto sobre a saúde do trabalhador apenas pelo que é formalmente expresso (Guérin e cols, 2001), mesmo porque é o trabalhador quem se depara

quotidianamente com os problemas e quem constrói ativamente as estratégias para atingir os resultados, apesar das dificuldades.

A contribuição da ergonomia da atividade interessa a esse estudo justamente porque a atividade de trabalho é colocada em primeiro plano como objeto de análise. Isso acontece quando os ergonomistas chamam atenção para a importância de reconhecer a variabilidade e a imprevisibilidade que marcam as situações quotidianas de trabalho; quando lembram a contribuição ativa do trabalhador que garante os resultados e quando colocam em evidência o esforço invisível dos processos envolvidos na execução de qualquer atividade.

Cada uma das contribuições conceituais aqui apresentadas pode contribuir para a compreensão do trabalho e de seus efeitos subjetivos para o trabalhador. As categorias teóricas são fundamentais porque orientam o olhar, chamando atenção para o que deve ser observado, dando destaque e ênfase a nuances que de outra maneira poderiam escapar à percepção. Especialmente para o estudo das empregadas domésticas, esses conceitos ajudarão a encontrar uma maneira de abordar essa atividade profissional e olhar para seus problemas como efetivamente como problemas de trabalho. Daí a importância de adotar esses conceitos, produzidos no campo do trabalho para compreender essa atividade.

CAPÍTULO 2

O sujeito no trabalho

Abordar o trabalho enquanto atividade para o trabalhador exige que se leve em consideração as implicações da atividade para o sujeito que trabalha e as transformações que nele se processam à medida que ele desenvolve atividades profissionais específicas. A idéia do trabalhador ativo que não apenas produz, transforma e realiza, mas também é transformado pelo trabalho já está presente no conceito de trabalho como relação de dupla transformação entre o homem e a natureza, proposto por Marx (1887/1983). A idéia é de que é na atuação sobre o mundo exterior, por meio da atividade-trabalho, que o homem desenvolve suas potencialidades. É nesse corpo-a-corpo com o mundo, que todo trabalho exige e do qual dependem os produtos e serviços, que têm origem as experiências subjetivas de quem trabalha, tanto as positivas (realização pessoal, satisfação, orgulho) como as negativas (frustração, ansiedade, angústia).

As potencialidades individuais são mobilizadas para que a realização do trabalho seja possível e responder às demandas do trabalho provoca reações e alterações físicas, afetivas e cognitivas. Nesse sentido que Ferreira e Mendes (2003) lembram que o trabalho exige o corpo, a inteligência e os afetos de quem trabalha, implicando sempre em um *custo humano* que pode ser físico, afetivo e cognitivo. O custo físico do trabalho está relacionado ao que este demanda do corpo em termos de postura, de gestos, de deslocamentos, de força física; o custo cognitivo é relativo ao esforço de concentração, atenção, raciocínio e memória que o trabalho exige e o custo afetivo decorre tanto da necessidade de colocar as emoções e os sentimentos a serviço da execução das tarefas (ser simpático, atencioso, amoroso), quanto

do controle de emoções e sentimentos (irritação, insegurança, raiva, medo) que pode se fazer necessário para realizar a atividade.

Dessa maneira, o trabalho pode ser fonte tanto fonte de prazer, quanto de sofrimento, de realização ou desgaste e motivo de orgulho ou frustração. Isso porque, da mesma maneira que o trabalho exige novas habilidades e estimula mudanças, também expõe limites, fraquezas e dificuldades. Para a compreensão da experiência subjetiva do trabalho, considerando tanto as possibilidades de prazer, quanto de sofrimento, a psicodinâmica do trabalho será a principal contribuição teórica considerada.

2.1 - A psicodinâmica para explicar o sujeito no trabalho

Inspirada na concepção psicanalítica de homem, a psicodinâmica do trabalho é ao mesmo tempo uma disciplina teórica e uma metodologia de pesquisa que tem em seu centro as idéias de prazer e sofrimento no trabalho. Para falar do trabalhador, Dejours adota o conceito Freudiano de aparelho psíquico e como decorrência a idéia de que o modo de agir e de reagir diante dos acontecimentos atuais é determinado pela história do desenvolvimento psico-afetivo, cujo registro é predominantemente inconsciente. No caso do sujeito no trabalho, o pressuposto assumido é o de que as possibilidades de adoecimento e defesa não são igualmente distribuídas e que, mesmo submetidos às mesmas condições, o adoecimento vai depender da estrutura do sujeito e das vulnerabilidades que foram construídas a partir da sua história. Mas, ser portador de uma história pessoal que dá sustentação aos desejos e projetos atuais e que define modos de adoecer não quer dizer que tudo seja apenas repetição. Esse sujeito é também suposto capaz de compreender sua situação, de reagir e de se defender de forma original, de pensar a sua relação com o

trabalho, de organizar-se afetiva e fisicamente em função de suas interpretações e de agir sobre o próprio processo de trabalho, contribuindo para a construção e a evolução das relações sociais de trabalho (Dejours & Abdoucheli, 1994). É esse o sujeito da psicodinâmica do trabalho e é com essa noção de subjetividade que a psicodinâmica propõe-se a investigar a relação do trabalhador com o trabalho e o que acontece a partir desse encontro, admitindo a possibilidade de transformação das duas partes.

A principal tese da psicodinâmica do trabalho é a de que a experiência subjetiva do trabalhador está na dependência do tipo de organização do trabalho. Isso quer dizer que na origem de conflitos de ordem psíquica e nas possibilidades de prazer e sofrimento no trabalho está a organização e não as condições de trabalho. A organização do trabalho é definida como uma composição que envolve a divisão e distribuição das atividades, o conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder e a divisão das responsabilidades (Dejours, 1993). A organização do trabalho é considerada uma relação intersubjetiva e uma relação social porque são as pessoas envolvidas no processo que dão sua forma concreta. Então, para um mesmo processo técnico inicial podem ocorrer organizações reais de trabalho diferentes, porque a técnica é sempre insuficiente, exigindo reajustes e reinterpretções (Dejours & Abdoucheli, 1994). A organização do trabalho, dependendo de ser mais ou menos rígida, oferece em graus variáveis as condições para que o trabalhador adapte o trabalho às suas aspirações e competências, estando, dessa maneira, relacionada às possibilidades de prazer e o sofrimento no trabalho.

Sobre prazer e sofrimento no trabalho, Dejours (1992) discute em seus estudos as diferentes situações que podem dar origem a essas experiências subjetivas. Uma primeira possibilidade de prazer e sofrimento no trabalho, identificada por Dejours, vem das

oportunidades de *ressonância simbólica* entre o trabalho e o desejo do sujeito. A idéia é de que o trabalho contribui para a experiência de prazer quando permite colocar em movimento a fantasia do sujeito. Nesse caso, a fantasia e o desejo pessoal, por um lado, e a organização do trabalho, por outro, entram como condição para o prazer no trabalho. Essa idéia de ressonância simbólica coloca o prazer no trabalho como efeito da sublimação, portanto, prazer secundário, obtido por meio de deslocamentos da libido de seu objeto primário. Por essa razão, o trabalho é visto como uma nova oportunidade de realização de desejos, podendo, inclusive, transformar o sofrimento que o sujeito já traz consigo como consequência dos limites que a vida impôs aos seus desejos. A possibilidade de ressonância simbólica é limitada pela organização do trabalho que pode impedir o sentido pessoal do trabalho. Nesse caso Dejours (1992) fala em insatisfação com o conteúdo simbólico do trabalho que resulta do contato forçado com tarefa desinteressante, da falta de significação do trabalho ou do sentimento de inutilidade ligado à falta de qualificação e à finalidade do trabalho. O sofrimento maior, no entanto, decorre da impossibilidade de transformação, quando não há espaço para o trabalhador encontrar formas alternativas de se envolver e de dar vazão aos seus desejos.

Dejours (1992) também identifica em seus estudos possibilidades de prazer e sofrimento relacionadas às oportunidades de satisfação narcísica disponibilizadas pelo trabalho. Essa idéia do trabalho como oportunidade de satisfação ou ameaça narcísica está assentada no pressuposto de que a ‘imagem de si’ sempre pode ser afetada pelo trabalho. O trabalho pode favorecer ou comprometer a própria imagem de diferentes maneiras: pelas possibilidades de conseguir ou não garantir o próprio sustento e da família, de ter salário à altura das expectativas, de pagar dívidas, de ter as competências pessoais aproveitadas, de obter sucesso no trabalho e de ser reconhecido pelo sucesso.

O reconhecimento do sucesso no trabalho é considerado, por Dejours (1992) e Dejours e Abdoucheli (1994), condição fundamental para a satisfação narcísica porque o impacto sobre o narcisismo é diferente dependendo do sucesso real ser ou não socialmente reconhecido. O reconhecimento pelos pares e o reconhecimento pela hierarquia são considerados os mais importantes. Esse reconhecimento pode, inclusive, transformar o próprio sentido do sofrimento no trabalho. A idéia é que quando a qualidade do trabalho é reconhecida, também os esforços, a angústia, as dúvidas, as decepções ganham outro sentido. “Esse reconhecimento se traduz afetivamente por um sentimento de alívio, de prazer e às vezes de leveza de alma” (Dejours, 1999, p. 34). Por outro lado, sem poder gozar os benefícios do reconhecimento de seu trabalho, nem alcançar o sentido de sua relação para com o trabalho, o sujeito se vê reconduzido ao seu sofrimento apenas, sofrimento que não gera senão sofrimento.

Dejours fala também em seus estudos em insatisfação com o conteúdo ergonômico do trabalho, que pode ser considerado uma terceira forma de sofrimento no trabalho. A origem dessa insatisfação está no exercício do corpo, no sentido físico e nervoso, que o trabalho demanda. A idéia é que o nível de utilização das competências e tendências de cada pessoa pode resultar em equilíbrio ou ao contrário em inadaptação, provocando sofrimento e ansiedade (Dejours, 1992). Dessa maneira, o trabalho está sendo considerado uma via privilegiada para satisfazer as necessidades de atividades e quanto esta via é bloqueada tem lugar a insatisfação com o conteúdo ergonômico do trabalho. Alguns pressupostos sustentam essa idéia: primeiro o de que o trabalho faz exigências variáveis de ordem física e psicomotora, psicossensorial e intelectual; o segundo é que as disposições pessoais variam, havendo aptidões e predileção diferenciadas por determinado tipo de atividade. As combinações mais ou menos felizes entre disposição e tipo de atividade, por

um lado, e o espaço de liberdade para adaptação que a organização do trabalho permite, por outro, são as condições que delimitam as chances desse tipo de satisfação.

Nessas várias formas em que o sofrimento pode acontecer do trabalho, ele é sempre decorrente de restrições ou impedimentos da manifestação da subjetividade, seja por não haver espaço para o sujeito e seu modo de funcionamento, seja pela impossibilidade de relação simbólica entre o trabalho e o desejo do sujeito. Daí a importância atribuída à organização do trabalho, uma vez que o modo como o trabalho está organizado pode facilitar ou dificultar um compromisso entre desejos e realidade (ressonância simbólica), entre o modo de funcionamento pessoal e as exigências da função, entre capacidades disponíveis e requisitadas. A organização do trabalho pode também tornar o sucesso mais ou menos provável e ainda disponibilizar ou impedir o reconhecimento do sucesso.

Além das possibilidades de sofrimento no trabalho mencionadas até aqui, Dejours (1992) identifica ainda o medo como uma forma de sofrimento altamente difundida no trabalho. Dejours considera que o medo é um sentimento presente em todas as ocupações profissionais por causa dos riscos aos quais o trabalhador tem que se expor. Esses riscos podem ameaçar a integridade física, mas também podem representar uma ameaça de sofrimento psíquico. Dejours fala no sofrimento dos que temem não estar à altura das imposições da organização quanto a horário, ritmo, formação, informação, aprendizagem, nível de instrução, diploma, experiência, rapidez de aquisição de conhecimentos, adaptação à cultura e ideologia da empresa. Tanto o risco de sofrimento físico, quanto de sofrimento psíquico podem ser experimentados com apreensão e angústia. Da mesma maneira, tanto o risco real quanto o risco suposto preocupam e geram ansiedade. Portanto, em qualquer situação de trabalho cabe perguntar pelo tipo de risco a que o trabalho expõe, que ameaças se fazem presentes e se o que é colocado em risco é o corpo ou o ego (Dejours, 1999).

Ainda sobre o sofrimento, Dejours e Abdoucheli (1994) consideram que este se torna verdadeiramente patológico quando estão bloqueadas todas as possibilidades de transformar a organização do trabalho para modificar as condições adversas e os fatores que provocam sofrimento. Isso ocorre quando o trabalhador já usou o máximo das suas faculdades intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem e adaptação e não surtiu efeito. Nessa situação, quando não há mais espaço para lutar contra as forças ligadas à organização do trabalho que empurram para a doença mental, resta apenas o recurso às defesas para a preservação da saúde.

2.1.1 As estratégias defensivas frente ao sofrimento no trabalho

Uma das contribuições mais importantes da psicodinâmica do trabalho foi chamar atenção para o recurso às defesas como medida para evitar o sofrimento e garantir a saúde diante das dificuldades postas pelo trabalho. A idéia é de que o sofrimento provocado pelo trabalho pode demandar o recurso a processos defensivos, sobretudo quando outras estratégias estão bloqueadas. Esses processos defensivos permitem evitar o sofrimento e suportar uma situação que de outra forma seria insuportável.

A idéia de processo defensivo na situação de trabalho apresentada pela psicodinâmica do trabalho remonta à concepção de defesa psíquica desenvolvida pela psicanálise, mesmo que não se trate do mesmo processo, tal como Dejours (1992, 1994) faz questão de enfatizar. Isso porque, na sua origem psicanalítica, a idéia de defesa está associada à de conflito psíquico e é para colocar fim a esse tipo de conflito que os mecanismos de defesa entram em cena. Os conflitos de que trata a psicanálise são principalmente aqueles provocados por impulsos sexuais proibidos que, por essa razão, provocam sofrimento que pode ser amenizado por mecanismos de defesa também psíquicos

(Freud, 1968). Considerando apenas esse tipo de conflito a idéia de processos defensivos para amenizar sofrimento provocado por situações de trabalho ficariam comprometida. No entanto, a própria Ana Freud (1968) em seu estudo sobre os mecanismos de defesa psíquicos chama atenção sobre a atuação de processos defensivos em qualquer situação que envolva afetos penosos como é o caso da ansiedade, do medo e da angústia. Também Laplanche e Pontalis (1992) lembram que as defesas podem incidir em tudo que pode suscitar o desenvolvimento de angústia - emoções, situações de perigo, exigências do superego – e não apenas em reivindicações pulsionais. Como o trabalho pode expor a riscos e provocar ansiedade e angústia, pode também demandar o recurso a mecanismos defensivos.

Os mecanismos de defesa descritos por Freud e outros psicanalistas funcionam como um recurso individual, para se proteger do sofrimento negando, distorcendo, projetando, omitindo, invertendo, deslocando (Laplanche e Pontalis, 1992). O que Dejours (1992) fez a partir da Psicodinâmica do Trabalho foi mostrar a presença de processos defensivos no contexto de trabalho para enfrentar o tipo de sofrimento que tem origem nessa situação. Os processos defensivos podem ser necessários a partir de situações de trabalho quando um impasse faz exigências contraditórias, provocando conflito e sofrimento e não permitindo outro tipo de solução.

Embora os mecanismos de defesa individuais estejam à disposição do sujeito como recurso para enfrentar situações de sofrimento provocadas pelo trabalho, o mais original da contribuição da psicodinâmica do trabalho acerca das defesas não diz respeito ao uso desses mecanismos. O mais original dessa contribuição vem da identificação de processos específicos das situações de trabalho que ficaram conhecidos como estratégias coletivas de defesa e ideologia defensiva.

As estratégias coletivas de defesa podem ser atos, operações e comportamentos, realizados com a função de negar ou de recusar simbolicamente a realidade que provoca sofrimento e que, por alguma razão, não pode ser alterada. Essas estratégias podem envolver o silêncio a respeito de um impasse impossível de solucionar, a recusa em usar um equipamento de segurança para negar o perigo, o excesso de dedicação a um trabalho penoso. Dejours (1992) identifica também a ideologia defensiva, como uma construção coletiva com o propósito de defesa, mascarando, distorcendo ou ocultando algum tipo de sofrimento provocado pelo trabalho. A ideologia defensiva envolve idéias, opiniões, crenças e representações que vão sendo construídas sobre o trabalho e o contexto em que ele é realizado. Essas idéias circulam entre os trabalhadores presentes e é transmitida aos trabalhadores futuros impedindo a explicitação do que está sendo negado.

Dejours e Abdoucheli (1994) consideram que tanto as estratégias de defesa quanto a ideologia defensiva lutam contra um sofrimento provocado pela organização do trabalho, na tentativa de garantir o equilíbrio psíquico dos trabalhadores, quando estes são confrontados com as dificuldades de um trabalho penoso ou perigoso. Tanto as estratégias coletivas de defesa quanto a ideologia defensiva tem a função de proteger o trabalhador do sofrimento que seria conseqüente dos impasses postos pelo trabalho, mas nem um e nem outro interferem diretamente na realidade, sendo seu efeito apenas psíquico.

A negação é apontada como o principal mecanismo presente nesses processos defensivos no trabalho. Para conviver com o sofrimento a solução é decretar que ele não existe, negando situações perigosas, coercitivas ou penosas. O perigo é tornado invisível para que o medo também o seja. A defesa nesse caso é contra o afeto, mas a medida defensiva visa a mudança da percepção da realidade que provoca o afeto desagradável (Seligman-Silva (1995)).

Dejours (1999) aponta como uma das conseqüências dessa negação do real a interpretação de fracassos como resultado da incompetência, da falta de seriedade, do desleixo, da falta de preparo, da má vontade, da incapacidade ou do erro humanos, quando não necessariamente o são. Os próprios trabalhadores podem se tornar cúmplices da negação dos problemas que tem origem na organização do trabalho tais como: tempo insuficiente para fazer o trabalho bem feito, a impossibilidade de cumprir as normas de segurança, a impossibilidade de prever conseqüências, a falta de equipamentos adequados. A responsabilização exclusiva dos trabalhadores pelo fracasso no desempenho pode levar à dissimulação das dificuldades impostas pela tarefa, omissão das falhas e encobrimento de acidentes. É nesse sentido que a mentira é explicada como uma prática discursiva que pode ocupar o lugar deixado vago pelo silêncio dos trabalhadores sobre as dificuldades e impasses do trabalho.

Escondendo a realidade que causa sofrimento, as estratégias de defesa e a ideologia defensiva podem garantir a continuidade do trabalho e até mesmo preservar a saúde do trabalhador. O sofrimento pode ser razoavelmente bem controlado pelas estratégias defensivas de modo que não se transforme em patologia: neuroses, psicoses, depressão (Dejours, 1992). O valor funcional dessas estratégias está em neutralizar o medo para que as tarefas possam continuar sendo realizadas, apesar do risco e do perigo. O problema é que as estratégias de defesa e a ideologia defensiva permitem um equilíbrio e uma estabilidade que garantem a convivência pacífica ou passiva com os problemas impedindo a revisão e a mudança. Isso porque as estratégias de defesa operam modificações na percepção que o trabalhador tem da realidade que os faz sofrer, porém sem alterar a realidade, uma vez que se trata de uma operação mental, como diz Dejours e Abdoucheli (1994). Diante de problemas concretos o efeito acaba sendo apenas de esconder o problema, diminuindo o

sofrimento, mas perpetuando situações que precisariam de outras providências. Como conseqüência de sua eficácia em relação ao equilíbrio mental, as estratégias defensivas contribuem para a tolerância a uma organização do trabalho que vai contra os desejos, necessidades e a saúde do trabalhador e opõem-se a uma evolução que poderia levar a uma estabilidade da organização em um nível mais adequado (Dejours, 1992). Por essa razão, Karam (2003, p. 189) considera que o sistema defensivo é eficaz porque protege os indivíduos que fazem parte do coletivo, mas não é eficiente, pois “o custo da contenção da experiência individual de sofrimento é muito alto”. Essa autora fala nesse esforço para manter a distância entre o prescrito e o real em silêncio como um esforço de resignação, submissão e humilhação que envolve um custo pelo investimento de energia psíquica, destinado a construir um sistema defensivo capaz de dar conta da sobrevivência, evitando a descompensação psíquica.

A análise das defesas é considerada do ponto de vista de metodológico como condição essencial para ter acesso ao sofrimento que o trabalho provoca, uma vez que o sofrimento é negado, distorcido, camuflado, justamente pelo efeito dos processos defensivos que são colocados em funcionamento para tornar situação suportável. Da clínica psicanalítica Dejours (1992) traz o cuidado de não ouvir a queixa como o *problema*, por causa dos processos defensivos, e de trabalhar essa queixa para chegar ao sofrimento do trabalhador.

Os conceitos da psicodinâmica do trabalho sobre sofrimento e defesa e também sobre prazer no trabalho interessam especialmente para o estudo do serviço doméstico remunerado, justamente pela perspectiva de análise sobre as experiências subjetivas do trabalhador que eles permitem, embora não se ignore que existem críticas a essa concepção (Lima, M, 2003; Codo, 2004).

CAPÍTULO 3

A desvalorização dos serviços domésticos

O serviço doméstico é portador de um estigma, que o acompanha em diferentes contextos, seja ele remunerado ou não. É predominantemente em caráter negativo que se fala nesses serviços na literatura sobre o assunto. Nos estudos sobre os serviços domésticos a exploração, a dupla jornada, o confinamento no mundo privado, a vergonha, a injustiça são alguns dos temas colocados em discussão. Dessa maneira, as atividades que precisam ser feitas quotidianamente para que a casa fique limpa, a comida na mesa e os filhos saudáveis, vestidos e bem alimentados, aparecem como uma dificuldade sempre em negociação, seja entre os membros da própria família, seja entre patroas e empregadas.

A forma do conflito em torno dos serviços domésticos varia dependendo das alternativas disponíveis para sua execução, sobretudo a existência ou não da possibilidade de delegar esses serviços para pessoas externas à família. Quando os serviços são assumidos diretamente pelas pessoas da casa, o conflito se dá em torno da divisão dos serviços entre os membros da família, da compatibilização entre os cuidados com a família e a carreira profissional, da sobrecarga da mulher quando esta assume a maior parte dos serviços e das conseqüências da sobrecarga para a sua saúde. Quando os serviços não são assumidos pela família, mas por um terceiro, contratado para a função, o conflito em torno dos serviços domésticos não se resolve, apenas mudam os envolvidos e o tipo de dificuldade em questão. Nesse caso, a problemática passa a ser a exploração, o desrespeito, a desqualificação de quem se ocupa desses serviços, as confusões afetivas entre patrões e empregados e os constrangimentos da mistura entre o público e o privado.

De toda maneira, a idéia do serviço doméstico como atividade desvalorizada, que representa empecilho para outras realizações é o que predomina, seja entre as pessoas que se ocupam diretamente dessa atividade, de forma remunerada ou não, seja entre as que transferem os serviços domésticos para outras pessoas. É o que pode ser visto a partir dos estudos de Kofes (2001) e Lima, S. (2003), por exemplo. No estudo de Kofes o ponto de vista de patroas e empregadas convergem no que diz respeito ao serviço doméstico, que é visto pelas mulheres dos dois grupos como trabalho que escraviza e que tem pouco retorno a oferecer para quem a ele se dedica. Lima também observou, a partir de seu estudo sobre donas de casa, que raramente havia manifestações positivas sobre os serviços domésticos entre suas entrevistadas. Mesmo entre mulheres que admitiam que sobrava tempo durante o dia para fazerem o que quisessem, dando a entender que tinham uma rotina tranqüila, a conotação era sempre negativa para se referir aos serviços domésticos. Essas mulheres não viam vantagem em se ocupar desses serviços, queixavam-se da exclusão social e atribuíam ao trabalho fora de casa, principalmente em fábricas, o potencial de crescimento e desenvolvimento. Entre as mulheres entrevistadas por Lima, S. aquelas que tinham ocupações sazonais em atividades externas eram as que apresentavam menos queixas acerca da própria condição. A ocupação externa era valorizada não só pelo dinheiro, mas também pelo contato social que proporciona.

Dada a desvalorização dos serviços domésticos, ter empregada doméstica significa, como mostram Nunes (1993), Kofes (2001) e Lima, S (2003), livrar-se de tarefas consideradas extenuantes e monótonas, que impedem outras realizações. Desse modo, quando as condições financeiras permitem, os serviços domésticos são transferidos, na maior parte das vezes, para mulheres de estratos sociais inferiores, para quem as oportunidades de trabalho são mais restritas. No Brasil, as mulheres que realizam os

serviços domésticos como trabalho remunerado são provenientes de famílias com menor poder aquisitivo, baixa escolaridade e pouca preparação para o mercado (Melo, 1998; Demo, 2005; IBGE, 2006). Nos Estados Unidos e na Europa são as imigrantes provenientes de países pobres que se empregam nessa ocupação (Chang, 2000; Parreñas, 2001). De qualquer maneira, como observaram Le Guillant (1984, 2006), Nunes (1993), Fleischer (2000) e Kofes (2001), é principalmente por *necessidade* e falta de opção que se dá o envolvimento com os serviços domésticos remunerados, que podem, inclusive, ser motivo de constrangimentos e vergonha como mostram.

Diferentes fatores podem ser identificados na origem dessa desvalorização dos serviços domésticos que é apontada pela literatura. Entre esses fatores podem ser destacadas as características da própria atividade, a posição dos serviços domésticos na economia de mercado, a mistura entre o público e o privado, o confronto entre classes sociais diferentes e os resquícios da herança do trabalho escravo, que marcam os serviços domésticos, sobretudo quanto se convertem em profissão.

A base para considerar que a própria atividade pode estar na origem da desvalorização dos serviços domésticos está na distinção feita por Arendt (1999) entre trabalho, labor e ação. Dessas três modalidades de atividade, o labor, é ao mesmo tempo a mais necessária e também a mais desvalorizada. O desprezo pelo labor se deve ao caráter imperativo dessa atividade e à fugacidade dos seus resultados que desaparecem imediatamente pelo consumo, sem deixar vestígio. Arendt fala na impaciência do homem em relação a todo esforço que não deixa nenhuma obra a ser lembrada, garantindo apenas a sobrevivência imediata. Arendt lembra que a escravidão no mundo antigo tinha exatamente a função de livrar o cidadão do labor que a vida exige, permitindo a liberdade necessária para se dedicar aos assuntos públicos. O único modo de conseguir se libertar da escravidão

do labor, que é inerente à vida humana, era subjugando outros homens que não tinham escolha e por essa razão tinham que se submeter à necessidade.

As características apontadas por Arendt como próprias do labor - a fugacidade dos resultados, a necessidade da repetição, a ausência de marcas perenes que representem o esforço despendido - são identificadas nos serviços domésticos como características que desvalorizam essa atividade. A invisibilidade, por exemplo, é motivo de queixa nos serviços domésticos. Um trabalho que não é visto, é mais dificilmente apreciado e reconhecido. A fugacidade nos resultados compromete também a possibilidade de satisfação no trabalho, exigindo, inclusive, estratégias dos trabalhadores para sentir que seu trabalho tem um produto, como mostra Fleischer (2000) em seu estudo sobre as *housecleaners* brasileiras nos Estados Unidos. Essa autora fala em um “relance de olhar” sobre o trabalho pronto como condição para a satisfação pelo trabalho concluído, já que este será desfeito assim que as pessoas fizerem uso novamente do local.

Mas, não apenas a atividade, pelas suas características e função, concorre para a desvalorização dos serviços domésticos. Mesmo porque, a valorização é sempre uma construção social e os valores são sempre valores humanos, podendo variar de acordo com o tempo e o lugar. No caso dos serviços domésticos não seria diferente e o lugar que ocupam na sociedade tem forte influência na determinação do seu valor. É dessa maneira que as mudanças que aconteceram no mundo do trabalho com a industrialização no final do século XVIII e início do século XIX, são apontadas por Prost (1992) e Hobsbawn (2002) como grandes catalisadoras da desvalorização dos serviços domésticos.

Para esses autores aconteceu uma mudança no status dos serviços domésticos quando as fábricas levaram parte do trabalho que antes acontecia no universo doméstico para um espaço diferenciado, as fábricas, ficando na casa apenas o serviço de manutenção

do lugar e de cuidado das pessoas. Prost (1992) lembra que enquanto homens e mulheres trabalhavam ao mesmo tempo, no mesmo espaço doméstico e ambos de maneira exaustiva, os serviços domésticos não eram desvalorizados e a divisão sexual do trabalho não era vista como desigualdade ou sujeição. Naquele contexto, também os homens faziam serviços para a casa, preparando a lenha, fabricando utensílios e móveis para não precisar comprá-los e as mulheres também trabalhavam na produção que acontecia na casa, mas era destinada ao mercado. Os rendimentos da casa, portanto, resultavam do trabalho de ambos, mesmo que um deles fosse dominante. Hobsbawn (2002) entende que é a partir da separação casa-trabalho com a industrialização, que ganhar dinheiro passa a ser tarefa predominantemente masculina, enquanto a mulher é excluída da economia socialmente reconhecida e valorizada.

Para Prost (1992), a mudança da casa para a fábrica não é apenas uma mudança de localização espacial, mas o próprio estatuto do trabalho sofre evoluções com essa mudança: o assalariamento, a delimitação do tempo de trabalho, a jornada de trabalho que envolve sair e voltar para casa a cada dia. Essas mudanças criam a possibilidade do tempo livre a partir da delimitação do local e do tempo de trabalho. Nesse novo contexto, a indiferenciação dos locais passa a ser vivida como escravidão do tempo e trabalhar fora passa a significar a possibilidade de regularidade e de reduzir o tempo dedicado ao trabalho. Com a semana de quarenta horas e as férias remuneradas os operários conquistam o tempo para a sua vida privada. Passa a ser legítimo ter tempo para levar uma vida privada em sua própria casa. Além disso, o espaço da fábrica não é espaço privado de outra pessoa, mas espaço público regido por normas impessoais. Gradualmente o trabalho que vai para as fábricas deixa de ser regido por normas de ordem privada e passa a ser regido por normas públicas, inclusive por contratos coletivos de trabalho.

O serviço doméstico, permanecendo no espaço privado, não se beneficia dessas mudanças, ficando submetido às mesmas normas privadas e as mulheres que permanecem na gestão da casa e da família ficam excluídas da economia que passa a ter no centro o trabalho assalariado. Prost (1992) entende que foram justamente as mudanças no estatuto do trabalho decorrentes da industrialização que fizeram o trabalho assalariado das mulheres adquirir o caráter de emancipador, invertendo valores até então vigentes. Porque até então trabalhar por conta própria ou para a família era a condição desejável e trabalhar para o outro era sinal de pobreza. Mas, com essas mudanças o trabalho doméstico passa a ser denunciado como alienação, sujeição ao homem, e trabalhar fora torna-se sinal de emancipação. Para Prost, a separação entre o espaço produtivo e o doméstico transforma o sentido da divisão sexual das tarefas e introduz no casal a relação entre o patrão e o criado nas classes trabalhadoras, antes característica da burguesia. O trabalho assalariado do homem adquire uma nova dignidade e a mulher que fica em casa se torna empregada do marido. Daí o que importa não é mais trabalhar em casa, mas trabalhar para outra pessoa.

As considerações de Prost (1992) e Hobsbawn (2002) acerca dos serviços domésticos se aplicam não apenas quando estes são executados exclusivamente para a manutenção da família, mas também quando são feitos como trabalho remunerado. Porém, no caso do trabalho remunerado a situação é ainda mais complexa. Isso porque, os serviços domésticos remunerados ocupam uma posição *sui generis* no mundo do trabalho, ficando entre o público e o privado. Enquanto ocupação profissional, os serviços domésticos nem estão completamente restritos ao espaço privado e totalmente sujeitos às normas da casa, nem são equivalentes aos demais trabalhos assalariados que são regidos por normas públicas.

Essa posição dos serviços domésticos remunerados entre o público e o privado tem conseqüências para a definição do seu valor concreto e simbólico. Kofes (2001), por exemplo, entende que a valorização dos serviços domésticos fica sujeita às variações da força da necessidade particular de quem contrata, sendo esses serviços tanto mais valorizados quando mais necessários em um determinado momento. Dessa maneira, as despesas com a empregada doméstica podem ser encaradas de maneiras muito diferentes quando as pessoas precisam deixar a casa e os filhos pequenos sob a responsabilidade de alguém e quando já não tem mais a mesma urgência por esses serviços. Além disso, Nunes (1993) considera que o fato de não se tratar de uma empresa e não gerar lucro faz com que os custos dos empregados domésticos sejam percebidos como um gasto e não como um investimento, sendo as disputas em torno do valor pago pelo trabalho motivadas pelo desejo de economizar ou de garantir outras formas de consumo.

Outro elemento relacionado à desqualificação dos serviços domésticos que decorre de sua origem e de seu exercício no espaço privado é a idéia de que os serviços domésticos não precisam de aprendizado. Os serviços domésticos são considerados, por tradição, como não qualificados e sem necessidade de preparação prévia. Segundo Melo (1998), a idéia é que o exercício dessas tarefas requer apenas as habilidades que fazem parte do ser mulher, mãe e dona-de-casa, mesmo quando se trata dos serviços domésticos remunerados. Como disseram Camargo e Isidoro (1997, p. 123) “basta ser mulher, saber fazer arroz, feijão e faxina para abandonar a vassoura própria e abraçar a dos outros”. De acordo com Nunes (1993), a aprendizagem para esse tipo de trabalho é considerada uma aprendizagem ‘natural’ que acontece como parte do processo de socialização da mulher. Daí Melo (2000) falar da ocupação doméstica como o ‘eterno lugar do feminino’, herança da divisão social do trabalho que reserva às mulheres as tarefas diretamente ligadas à reprodução: os

cuidados com as crianças; a manutenção, limpeza e organização da casa; os cuidados com a higiene e aparência das pessoas e o preparo dos alimentos.

Essa naturalização da qualificação para o desempenho dos serviços domésticos permite que se ignore o esforço de aprendizagem e adaptação que é necessário para o exercício dos serviços domésticos remunerados. Nesse sentido Saffioti (1978) chama atenção para o processo de ressocialização que se faz necessário para o desempenho das atribuições de empregada doméstica. Isso porque as rotinas da casa, incluindo o tipo de alimentação, o modo de servir à mesa, o tipo de roupa a ser lavada e passada, podem ser muito diferentes das rotinas da residência de origem, onde se deu a aprendizagem dos serviços domésticos. A crença na aprendizagem ‘natural’ desconsidera o esforço necessário para dominar as diferentes atividades que compõem os serviços domésticos, desvalorizando dessa maneira o conhecimento, a prática e as habilidades necessárias para ser uma boa empregada.

Um outro elemento que é apontado entre os fatores que contribuem para a desvalorização e os preconceitos associados aos serviços domésticos é a influência do trabalho escravo. Kofes (2001) entende que a escravidão imprimiu uma conotação negativa não apenas aos serviços domésticos, mas a todo trabalho que era feito por escravos. É a escravidão dando ao trabalho manual o significado de degradante e aviltante, que, mesmo após a abolição, ainda pode explicar parte do preconceito e descaso em relação aos serviços domésticos.

Essa ligação com a escravidão é apontada na própria origem do trabalho doméstico enquanto ocupação profissional. Fróes (s/d) lembra que existem duas vertentes sobre a origem da classe doméstica, a primeira, que afirma advirem os domésticos de uma conjuntura onde eram valorizados por seus empregadores, com honrarias e privilégios; e a

segunda, que identifica seu aparecimento com a prática escravista. Essa autora entende que as duas condições existiram em épocas e lugares diversos, mas que por questões políticas, entre outras, a figura do escravo, bem como todos os preconceitos dela derivados atrelaram-se ao serviço doméstico. Fróes questiona, inclusive, até que ponto todas as dificuldades encontradas pelo trabalhador doméstico não se devem ao preconceito em torno dessa categoria e que impede que tanto o Legislador quanto o Judiciário vejam na relação entre o empregado doméstico e o empregador um autêntico contrato de emprego.

Kofes (2001) considera também que o emprego doméstico sustenta a conotação negativa do fazer doméstico e que a empregada doméstica aparece como continuidade da escrava, ocupando o mesmo lugar que era ocupado por esta. As atitudes que marcam as relações entre patrões e empregados também derivam da relação entre senhor e escravos, como, por exemplo, o paternalismo como relação entre desiguais e a ausência de fronteira clara entre vontade pessoal e autoridade social.

Ocupar o lugar da escrava é colocar-se em posição servil e a servidão é mais um dos elementos, senão um dos mais importantes, ligados à desqualificação, desvalorização e rejeição dos serviços domésticos. Le Guillant (1984), em seu estudo sobre as empregadas domésticas na França dos anos 60, já havia chamado atenção para a condição de subordinação presente nos serviços domésticos e para as conseqüências subjetivas dessa condição. Esse autor destacou em seu estudo a discriminação e as situações humilhantes decorrentes da posição de submissão das empregadas na casa da patroa. Para Le Guillant, a desvalorização social, a humilhação, a dependência e a submissão criam a condição patogênica à qual estão sujeitas as empregadas domésticas. É dessa maneira que o autor explica os altos índices de doença mental observados entre as integrantes dessa categoria, mais elevados que em outras categorias profissionais.

Mais recentemente, a desvalorização dos serviços domésticos e as condições que cercam esse trabalho também foram apontadas por Santos-Stubbe (1995) como explicação para os altos índices de tentativas de suicídio e de pensamento suicida observado entre as empregadas domésticas em seu estudo. Para a pesquisadora, a falta de valor, a humilhação, as emoções negativas frente à profissão, sua origem ligada à escravidão, o campo restrito de atividade e lazer para a elaboração dos problemas pessoais e profissionais e a carga de trabalho elevada estão entre as condições que aumentam o risco de suicídio entre as empregadas domésticas. As dificuldades de perceber possibilidades de mudança da situação de sofrimento, tanto no âmbito do trabalho quanto das condições de vida agravam ainda mais a situação. Nesse estudo, as maiores taxas, tanto de tentativas, quanto de pensamento suicida foram encontradas entre as empregadas que moram com os patrões. Para Santos-Stubbe (1995) não é a atividade profissional em si a responsável pelo aumento no risco de suicídio, mas as condições sociais, interculturais, interétnicas e de saúde que circundam essa atividade e determinam a forma de vida dessas trabalhadoras.

Também abordando os efeitos subjetivos da desvalorização social dos serviços domésticos, Nunes (1993) discute as dificuldades para a formação da identidade do trabalhador nessa profissão. Essa autora fala em identidade profissional negativa entre as empregadas domésticas, pela recusa em assumir os serviços domésticos como profissão, apesar da sua realidade concreta. Entre as entrevistadas de Nunes, algumas admitem, inclusive, que mentem sobre a profissão quando iniciam um novo relacionamento. As *housecleaners* que participaram do estudo de Fleischer (2000) também não gostam de serem identificadas pela profissão. Apesar desse trabalho proporcionar boas condições de vida, elas admitem que têm vergonha, por exemplo, de serem vistas na rua com os equipamentos de limpeza.

Nunes (1993) entende que a conexão entre pobreza e serviços domésticos também impede o reconhecimento do serviço doméstico como profissão. Para a autora, os serviços domésticos promovem o confronto direto entre mulheres em posições distintas em relação aos serviços domésticos: as que têm que executá-los diretamente e as que podem delegar essa atribuição a outras mulheres. Nunes explica que embora por atribuição social seja da mulher a responsabilidade principal sobre os serviços domésticos, essa atribuição é vivenciada de modo diferente dependendo da classe social. Para a mulher pobre, saber cuidar da casa é saber fazer os serviços ela mesma, enquanto para a mulher rica, saber cuidar da casa é saber dar ordens. A diferença está em ser socializado para o mando ou para a obediência e o emprego doméstico coloca frente a frente esses diferentes critérios de valorização para mulheres ricas e pobres. Para Nunes, essa diferença relativiza a importância do saber das domésticas, porque o espelho são as mulheres ricas. Nunes explica dessa forma a falta de interesse das empregadas em se prepararem para o serviço doméstico. Para essa autora, ser mais perfeita é ser mais doméstica e ser doméstica é um atributo das mulheres pobres com quem elas não querem se identificar. Então, elas se importam pouco em serem consideradas más domésticas, segundo a autora. Além disso, os serviços domésticos não qualificam para o mercado, sendo este mais um motivo para não valorizar o aprimoramento das competências para o trabalho. Os resultados encontrados no presente estudo, no entanto, não vão na mesma direção dos encontrados por Nunes, como será visto no capítulo sobre a importância do reconhecimento nos serviços domésticos.

Como pode ser visto, a literatura é farta em apontar as marcas da desvalorização dos serviços domésticos, os fatores que podem explicar essa desvalorização, bem como as suas consequências para quem se ocupa desses serviços. É fundamental olhar para os serviços domésticos a partir dessa perspectiva e é possível até que essa desvalorização contamine

tudo que diga respeito a essa ocupação, mas, ainda assim, essa não pode ser a única discussão sobre os serviços domésticos, é preciso considerar outras categorias de análise. É o que se pretende no próximo capítulo que coloca em discussão as atividades que compõem os serviços domésticos.

CAPÍTULO 4

A atividade nos serviços domésticos remunerados

Quando os serviços domésticos são colocados em discussão, pouco se fala sobre as atividades que compõem esses serviços. É a dimensão relacional envolvida na realização dos serviços domésticos que figura em primeiro plano, seja quando esses serviços são realizados pela própria família, seja quando são remunerados. Quando as atividades aparecem, são tratadas indistintamente em um mesmo pacote e o destaque fica por conta das características negativas, como a repetição e a rotina, tantas vezes associadas aos serviços domésticos. Pouco se discute sobre as diferenças entre as atividades ou sobre a natureza da repetição e rotina de que se fala nos serviços domésticos. No entanto, essa discussão é essencial porque os serviços domésticos incluem uma gama bastante variada de atividades e a diferenciação entre elas é essencial, uma vez que cada atividade que faz parte dessa composição pode demandar diferentes níveis de esforço e de envolvimento, expondo o trabalhador a dificuldades específicas. Isso quer dizer que, tanto as dificuldades e conflitos, quanto os recursos para enfrentá-los podem não ser os mesmos para todas as atividades.

Também no que diz respeito à repetição e à rotina é importante considerar a natureza da atividade, porque a repetição e a rotina de que se fala nos serviços domésticos não são as mesmas que acontecem no trabalho industrial. O trabalho doméstico é repetitivo, mas não é fragmentado. Não ocorreu com os serviços domésticos o mesmo processo que aconteceu com o trabalho na indústria, que foi fragmentado e dividido para se adaptar à produção coletiva e às exigências de produtividade. Ao contrário, o trabalho das

empregadas domésticas, sobretudo das mensalistas, continua tão artesanal quanto sempre foi. Então, é preciso considerar o tipo e a variedade das atividades que compõem os serviços domésticos para entender, inclusive, a rotina e a repetição que lhes são associadas.

Dessa maneira, o que se pretende nesse capítulo é colocar em discussão as características das atividades que compõem os serviços domésticos, para que o esclarecimento a esse respeito contribua para entender melhor o que essas atividades demandam do trabalhador e quais condições podem ser favoráveis ou desfavoráveis para sua execução.

Usando a terminologia derivada do pensamento marxista, os serviços domésticos fazem parte das atividades ligadas à reprodução da força de trabalho e não à produção de mercadorias. A distinção entre atividade de produção e de reprodução diz respeito ao valor de uso ou à função prática do resultado da atividade. Assim, produção é a produção de coisas para o mercado e reprodução é a reprodução de pessoas na sociedade. Essa reprodução de pessoas é entendida em dois sentidos: a reprodução da própria força de trabalho envolvendo as atividades necessárias para recuperar-se do desgaste cotidiano e manter-se saudável e a reprodução de nova força de trabalho, envolvendo todas as atividades necessárias para cuidar dos novos nascimentos (Marx, 1863/1987). Tanto o cuidado de si quanto o cuidado de outras pessoas, que são as duas funções das atividades de reprodução, exigem a realização de um conjunto de tarefas, boa parte realizada no ambiente doméstico. É por essa razão que o termo trabalho reprodutivo às vezes é utilizado como sinônimo para serviços domésticos.

Apesar da distinção entre produção e reprodução proposta por Marx (1845/1982), o limite entre as duas não é simples de definir, uma vez que o trabalhador que trabalha para o mercado também está garantindo as condições de sua própria reprodução. É pelo seu salário

que o trabalhador pode adquirir no mercado muito do que necessita para a sua sobrevivência e para a de sua família. Por sua vez, o mercado coloca em circulação produtos que são necessários para a reprodução da própria força de trabalho e para a reprodução de novas vidas: alimentos, roupas, remédios. Inclusive, são justamente esses produtos os que melhor se prestam para o mercado, dada a necessidade e a rapidez com que são consumidos e novamente precisam ser produzidos, colocando a economia em movimento, como Arendt (1999) lembra.

Mas, apesar do mercado suprir boa parte do que as pessoas precisam para a sobrevivência isso não elimina a necessidade de realizar uma série de atividades no espaço privado, fora do horário de trabalho, para garantir a reprodução nos dois sentidos mencionados. Isso porque existe uma parte das atividades necessárias para a sobrevivência e o bem-estar das pessoas que dificilmente poderia ser transformada em produtos e comercializada no mercado, pelo alto custo que representaria. Isso porque o trabalho de reprodução envolve atividades de cuidado e atenção diretamente às pessoas e aos seus objetos, que devem ser feitos quotidianamente. Então, apesar das facilidades da industrialização que elimina parte considerável do esforço necessário para a alimentação, a saúde e o conforto das pessoas, nada elimina, como disse Arendt (1999), a eterna necessidade imposta pela natureza que exige que se trave diariamente uma luta para atender às necessidades do corpo vivo e para manter limpo e organizado o mundo construído pelo homem.

Essas atividades que devem ser realizadas diretamente por pessoas e quotidianamente, sem trégua, não se adaptam facilmente às exigências do mercado para que se tornem produtivas nos termos de Marx (1887/1983). Tanto é assim que os serviços passam a ser realizados com objetivo de lucro somente em um segundo momento no

desenvolvimento da economia capitalista, conforme Braverman (1987) discute. É o que acontece com os serviços domésticos que continuam em grande parte artesanais, apesar da criatividade do mercado tentando oferecer soluções comerciais. São justamente essas atividades que estão em discussão nesse capítulo, cujo objetivo é aprofundar o entendimento de suas características.

Para diferenciar as atividades de reprodução, realizadas no espaço doméstico, Carrasquer, Torns, Tejero e Romero (1998) propõem seis categorias: auto-manutenção, infraestrutura do lugar, atenção às cargas reprodutivas passadas presentes e futuras, organização e funcionamento do lugar, gestão afetiva e relacional e trabalho de representação conjugal. Dessas atividades, algumas destinam-se ao cuidado do lugar e outras atendem diretamente às necessidades das pessoas.

Também em um esforço para distinguir as atividades domésticas e suas características, Bloch (1985) classifica essas atividades em dois grandes grupos: o primeiro composto pelas atividades que são destinadas à manutenção da família no sentido de sobrevivência física e de cuidados com o lugar e o segundo composto pelas atividades de manutenção afetiva que inclui os cuidados com a pessoa, inclusive no campo psicológico e comportamental. As atividades de manutenção da família que incluem os serviços de limpeza, compras e alimentação, compõem a parte mais repetitiva, parcelada e invisível das atividades de reprodução. É a parte dos serviços domésticos que passa facilmente despercebida, aparecendo mais pela falta que pela presença. A realização das atividades para a manutenção da família exige, segundo a autora, grande polivalência de quem os executa devido à contínua interrupção pelo ritmo, necessidades e demandas de outros membros da família.

Carrasquer e cols (1998) e Kofes (2001) observaram que são as tarefas mais rígidas e quotidianas, principalmente as voltadas para a infra-estrutura do lugar (limpeza, preparação de alimentos e compras) as primeiras a serem delegadas para o trabalho remunerado. Mesmo porque são essas tarefas as mais difíceis de compartilhar com outros membros da família, cabendo à mulher a maior parte da sua execução dos serviços menos interessantes e mais repetitivos. As áreas mais facilmente compartilhadas com outros membros da própria família, principalmente os cônjuges, são aquelas que maior grau de flexibilidade, mesmo que sejam quotidianas. No caso das atividades mais repetitivas e menos interessantes a participação feminina nas atividades só se relativiza pela possibilidade de contratação de outras pessoas.

A manutenção afetiva, que é o segundo grupo de atividades que compõe os serviços domésticos, inclui a gestão da saúde e a transmissão da cultura e da maneira de viver. Para Bloch (1985), as atividades desse grupo são mais marcadamente afetivas, demandando amor, afeição e doação de si como qualidades requeridas para realizar esse papel. Pelo seu caráter afetivo, esse tipo de atividade é marcado pela ambigüidade de sentimentos. Dejours (2004) também considera que, no que diz respeito à abordagem dinâmica, é preciso observar essa distinção entre as tarefas da casa e a gestão afetiva a que ele chama de desvelo. Esse autor chama atenção para o tipo de exigência colocado pelas tarefas de cuidado direto das pessoas. Isso porque, o desvelo supõe também o contato com o que o corpo pode produzir de aversivo: receios, anseio, angústia, as dejeções, os odores. Dejours sugere, inclusive, que a naturalização das competências necessárias para esse tipo de atividade (por exemplo: disponibilidade, tato, compaixão) como femininas, permite ao homem evitar assumi-las. No entanto, tratam-se de competências que precisam ser construídas, seja no caso da mulher ou do homem. Esse grupo de atividades que envolve

mais diretamente o afeto é também o que mais dificilmente pode ser delegado para ser feito como trabalho remunerado e também o que menos interessa ser delegado.

Ainda considerando a diversidade de atividades e a importância de caracterizar e diferenciar os serviços domésticos é interessante observar a maneira como a Classificação Brasileira de Ocupações (Classificação Brasileira de Ocupações [CBO], 2002) define essas atividades. Esse documento apresenta uma descrição dos serviços domésticos, com o objetivo de auxiliar a definição das modalidades de emprego doméstico. Trata-se de um esforço para identificar e agrupar os serviços domésticos que podem ser realizados como trabalho remunerado e também para identificar as competências necessárias para realizá-los.

Na CBO, os serviços domésticos remunerados compõem uma família ocupacional – *os trabalhadores em serviços domésticos em geral* - que inclui quatro ocupações: empregado doméstico nos serviços gerais; empregado doméstico arrumador; empregado doméstico faxineiro e empregado doméstico diarista. O que há em comum entre essas ocupações é que acontecem no espaço doméstico e envolvem a execução das diferentes tarefas da casa como trabalho remunerado. É o tipo de serviço executado que diferencia o empregado doméstico que realiza serviços gerais, o arrumador, o faxineiro e o diarista. Esses serviços foram agrupados na Classificação de Ocupações em sete categorias, conforme o quadro a seguir:

Quadro 1: Tipos de atividades que fazem parte do serviço doméstico remunerado

1. <u>PREPARAR REFEIÇÕES (CAFÉ, ALMOÇO E JANTAR)</u>
2. <u>DAR ASSISTÊNCIA ÀS PESSOAS DA CASA, CONFORME ORIENTAÇÕES</u>
3. <u>COLABORAR NA ADMINISTRAÇÃO DA CASA</u>

4. <u>FAZER ARRUMACÃO DA CASA</u>
5. <u>FAXINAR A CASA</u>
6. <u>CUIDAR DE ROUPAS E ACESSÓRIOS</u>
7. <u>CUIDAR DAS PLANTAS DO AMBIENTE INTERNO E ANIMAIS DOMÉSTICOS</u>

Cada um desses serviços inclui um conjunto de tarefas que a CBO prevê como próprias daquela categoria de atividade. Essas atividades são muito variadas, podendo ser trabalhosas, detalhadas, exigentes e cansativas, exigindo diferentes habilidades e competências que nem sempre são evidentes.

Preparar refeições, por exemplo, inclui desde selecionar receitas e organizar o cardápio do dia-a-dia, separar os ingredientes para preparação das refeições, providenciar os utensílios faltantes, higienizar e preparar os alimentos, servir refeições, providenciar a reposição de ingredientes da cozinha, testar receitas, preparar sobremesas, lavar louça e panos de prato. A organização e planejamento são competências requeridas para essas tarefas, assim como capacidade de controle e de planejamento. A atividade exige, por exemplo, controle de tempo e quantidade para não deixar faltar os alimentos e nem atrasar as refeições. Não se trata, portanto, de uma atividade banal e não envolve apenas trabalho manual, exigindo habilidades cognitivas também. O cuidado e o esmero também são exigências da função, na medida em que higienizar e preparar os alimentos exigem atenção aos detalhes. Portanto, habilidades mais sofisticadas são requeridas para sua execução. Por exemplo, montar o cardápio da semana exige a visão do todo, a criatividade para garantir a variedade e ainda a necessidade de adaptação aos gostos das pessoas da casa e aos hábitos da família. Tanto que a capacidade de planejamento, de organização e de adaptação aos hábitos da família figuram entre as competências listadas pela CBO.

Dar assistência às pessoas da casa, conforme orientações, que é um segundo grupo de atividades, inclui lembrar compromissos das pessoas da casa; acompanhar atividades das crianças na ausência dos pais; acompanhar crianças e pessoas idosas em locais determinados e arrumar malas, mochilas e lancheiras. Dar assistência às pessoas inclui também responsabilizar-se pelas crianças na ausência dos pais e acompanhar crianças e pessoas idosas, o que exige disponibilidade de atenção e capacidade de se adaptar ao vocabulário da família e de contornar as dificuldades que o relacionamento direto pode provocar. Como esse tipo de atividade envolve contato direto com as pessoas depende diretamente das competências relacionais.

Colaborar na administração da casa, que é o terceiro grupo de atividades exige capacidade de organização, planejamento e controle. Na CBO estão incluídos nesse grupo de atividades a administração de horários e a distribuição das tarefas do dia-a-dia, conforme orientações. Também faz parte dessa categoria de atividades, providenciar reparos em instalações; anotar e transmitir recados; providenciar reparos em eletrodomésticos; fazer lista de compras; fazer compras; efetuar pagamentos, receber mercadorias; providenciar serviços de tinturaria. Todas essas atividades implicam interação com pessoas e capacidade de resolver problemas e exigem desenvoltura e flexibilidade.

Enquanto as categorias anteriores são marcadamente relacionais, envolvem cuidado e são mais variadas, a quarta categoria de serviços descrita na CBO tem como marca principal a repetitividade. Fazer arrumação da casa prevê uma variedade muito grande de atividades que devem ser feitas diariamente tais como recolher correspondências; arrumar a mesa para refeições, conservar a limpeza dos ambientes, passando pano úmido para tirar o pó; organizar quartos, salas, camas. Pode incluir também conservação da limpeza de áreas externas como parapeitos, varandas e quintais. Outras atividades podem

acontecer em intervalos regulares ou esporadicamente como organizar a geladeira, organizar armários e guarda-roupas e trocar roupas de cama, mesa e banho.

A quinta categoria, faxinar a casa, inclui desde selecionar produtos, utensílios e equipamentos de limpeza e limpar os vários ambientes da casa e seus objetos como lustres; portas, janelas, paredes, carpetes e tapetes e assim por diante. São serviços pesados que envolvem esforço físico para limpar, lavar, encerar e lustrar. Pode incluir também a limpeza da parte externa da casa.

Essas duas categorias, arrumar e faxinar são exatamente as que mais se caracterizam pela repetição já que o resultado se desfaz rapidamente pelo movimento da casa, pelo uso do espaço pelas pessoas e pelo efeito natural do tempo que sempre devolve a sujeira, a poeira, exigindo sempre mais uma vez o trabalho de limpeza e arrumação.

A sexta categoria de serviços prevista na CBO diz respeito aos cuidados de roupas e acessórios o que inclui os detalhes da lavagem como separar roupas por cor, tecido e uso, retirar manchas e sujeiras difíceis das roupas; escovar passar, engomar e guardar roupas nos armários. A CBO inclui também nesse grupo de atividades fazer pequenos reparos em roupas. Essas atividades exigem habilidades específicas, além de muita atenção. Exigem, portanto, a aprendizagem de técnicas apropriadas e a capacidade para encontrar as melhores maneiras fazer as tarefas.

A última categoria de serviços listada pela CBO diz respeito ao cuidado de plantas do ambiente interno e de animais domésticos o que inclui alimentar e cuidar da higiene dos animais de estimação. Essa atividade depende não apenas da presença de plantas e animais, mas também dos hábitos das pessoas da casa, que podem querer ou não transferir essas atividades.

Quanto às competências requeridas para os serviços domésticos a CBO identifica vinte diferentes competências. Conforme pode ser visto no quadro abaixo, a maior parte dessas competências não está relacionada diretamente ao exercício das próprias atividades, mas à capacidade de garantir as próprias condições de trabalho e de se cuidar e se comportar no trabalho.

Quadro 2 - Competências requeridas para os trabalhadores em serviços domésticos em geral.

1 Organizar-se	11 Lutar por seus direitos
2 Manter higiene e aparência pessoal	12 Negociar com os patrões
3 Usar equipamentos e roupas de proteção	13 Negociar horário de trabalho
4 Adaptar-se aos diferentes hábitos das famílias	14 Negociar salário
5 Cumprir orientações	15 Cuidar da própria saúde
6 Pedir socorro em caso de emergência	16 Trabalhar em condições seguras
7 Manusear equipamentos de limpeza	17 Demonstrar atenção aos detalhes de segurança da casa
8 Simplificar o serviço	18 Demonstrar honestidade
9 Planejar o serviço	19 Agir com discrição
10 Informar-se sobre os seus direitos	

Mais especificamente, cinco competências (10, 11, 12, 13, 14) estão relacionadas à necessidade de participação ativa na construção de direta com os patrões para garantir as condições do trabalho e do emprego, outras cinco estão relacionadas à necessidade de preservação da própria saúde e segurança pessoal e do lugar. Restam, portanto, dez competências relacionadas efetivamente ao desempenho das atividades. Entre essas, honestidade e discrição são exigências requeridas do empregado doméstico pelo contexto privado no qual se desenvolvem os serviços domésticos remunerados expondo aquilo que

deve ser escondido na privacidade – as fraquezas pessoais, as brigas, os segredos de família, aquilo que não deveria ser tornado público. A necessidade de adaptar-se aos hábitos da família aparece entre as competências, haja vista a enorme variedade de hábitos e costumes que serão definidores dos serviços não só em tipo e quantidade, mas também em modo de execução. Daí também e a ênfase na capacidade de cumprir orientações. Já as competências requeridas para a própria execução das atividades têm um espaço bastante restrito, sendo lembradas apenas no que diz respeito ao planejamento e simplificação dos serviços e ao manuseio de equipamentos de limpeza.

É importante considerar o que diz a Classificação de Ocupações porque as suas especificações quanto aos serviços domésticos indicam a expectativa em torno do tipo de serviço que pode ser delegado para o trabalhador doméstico. Essa questão da transferência dos serviços domésticos é importante por causa da diversidade e das características desses serviços. Como as possibilidades de variação são imensas, cada casa representa uma situação bastante diferente de trabalho que varia em termos de demanda, de esforço requerido, das condições de trabalho, da organização e distribuição dos serviços. Isso porque a composição dos serviços domésticos remunerados em cada residência depende do tamanho da casa, do número de habitantes, dos hábitos e das rotinas das pessoas da casa e também da relação dos donos da casa com os serviços domésticos. Hondagneu-Sotelo (2001) observa, inclusive que, a grande variedade de tarefas que compõem os serviços domésticos, por um lado, e o caráter difuso, a falta de padronização e a ambigüidade que são características dessas tarefas, por outro, colocam diferentes possibilidades de interpretação e de conflito de interesses na definição dos serviços domésticos a serem transferidos para a empregada doméstica.

Considerar as atividades que compõem os serviços domésticos com suas variações e exigências é fundamental para entender a realidade concreta do trabalho das empregadas domésticas. Interessa saber o que se passa quando parte do trabalho de reprodução é delegado para terceiros, sobretudo, quando envolve o vínculo de emprego e remuneração e não apenas o vínculo afetivo como quando o trabalho é assumido pela própria família. Diferentes questões podem ser abordadas a partir desse recorte pela atividade, entre as quais: a preparação para esse exercício profissional, o modo de administrar o cotidiano, a variabilidade que faz parte desses serviços e as estratégias para distribuir essas atividades. Por ora, ficam essas questões em aberto aguardando o material empírico dessa pesquisa.

CAPÍTULO 5

A gestão dos afetos nos serviços domésticos

Não é demais dizer que as relações afetivas compõem a temática que mais recebe atenção de pesquisadores sobre o assunto, tanto no que se refere aos serviços domésticos assumidos diretamente pela família, quanto no que diz respeito aos serviços domésticos realizados por terceiros, sejam estes parentes, agregados, servos, escravos ou trabalhadores assalariados. No presente capítulo serão abordados dois tópicos relacionados à gestão dos afetos nos serviços domésticos. Em primeiro lugar serão discutidas as demandas de envolvimento afetivo e de controle das emoções nos serviços domésticos e em seguida serão consideradas as implicações afetivas e relacionais de ter o espaço privado como contexto de trabalho.

5.1 O doméstico como prestação de serviços

Os serviços domésticos remunerados têm sido considerados uma ocupação profissional diferenciada no mundo do trabalho, raramente situada ao lado de outras ocupações profissionais. Embora o reconhecimento dessa posição particular ajude a identificar as especificidades que caracterizam o trabalho da empregada doméstica, por outro lado segrega ainda mais essa ocupação no campo profissional. Como consequência, as características dos serviços domésticos acabam sendo discutidas como se fossem exclusivas desse tipo de trabalho, quando nem todas são. O trabalho doméstico tem suas especificidades, mas também pode compartilhar características com outras ocupações.

Sendo a proposta desse estudo olhar para os serviços domésticos enquanto uma ocupação profissional remunerada, cabe situá-lo no conjunto das demais profissões. Isso não significa, de modo algum, negar as suas especificidades, apenas admitir que o serviço doméstico remunerado, apesar do que lhe é específico, é também uma ocupação entre outras no mercado, cujo tipo de atividade pode envolver conflitos e dificuldades também presentes em outros trabalhos. Dessa maneira, os serviços domésticos podem ser colocados na categoria *prestação de serviços* ao lado de outros serviços que também são oferecidos no mercado. Então, para entender melhor o que se passa com os serviços domésticos é preciso primeiro identificar o que é um *serviço* e o que distingue a prestação de serviços das outras atividades profissionais.

Do ponto de vista econômico um produto ou um serviço se equivalem, porque ambos têm um valor de uso para o consumidor, sendo potencialmente uma maneira de satisfazer necessidades, e um valor de troca no mercado. Mas, para quem trabalha na produção ou nos serviços, assim como para quem adquire um produto ou um serviço no mercado, as coisas não se passam da mesma maneira. A principal diferença está no distanciamento entre o produtor e o consumidor. Qualquer produto tangível passa por dois momentos que são separados no tempo e no espaço: a produção e a comercialização. Existe um distanciamento entre produtor e consumidor que pode ser maior ou menor, dependendo da organização da produção. Já nos serviços é o próprio trabalho que é vendido diretamente ao consumidor. É dessa maneira que Braverman (1987, p.304) define serviço como o trabalho que é oferecido diretamente ao consumidor, de modo que “os próprios efeitos do trabalho transformam-se em mercadoria”. Nos serviços, a produção e o consumo são simultâneos porque o produto comercializado é o próprio trabalho. Daí o caráter imediato, afetivo e relacional dos serviços. A maior parte dos serviços exige contato direto entre o

prestador de serviço e o consumidor/cliente, o que varia é a proximidade, a frequência, o tipo e a intensidade desse contato. Nos serviços que envolvem o cuidado de pessoas, por exemplo, esse contato é muito mais intenso que em outros serviços que não incluem esse tipo de atividade.

Essa diferença entre o trabalho oferecido na forma de ‘produção de coisas’ e do trabalho na forma de ‘serviços prestados’ diretamente, faz as relações interpessoais e os afetos ocuparem um lugar bastante diferenciado em cada caso. É nesse sentido que Minayo-Gomez e Thendim-Cost (1997) consideram que, embora o processo de trabalho no setor de serviços apresente vários elementos análogos às relações estabelecidas no trabalho industrial, é a relação que se estabelece entre os trabalhadores e os clientes, usuários ou consumidores que define e diferencia essas atividades. Nos serviços, as questões relacionais tomam outra dimensão porque estão implicadas diretamente na própria execução da atividade e fazem parte do produto que é oferecido. Como o contato direto é condição inseparável da realização da maior parte dos serviços, também as dificuldades relacionais, os desentendimentos e os conflitos têm mais oportunidades de acontecer.

Também considerando as diferenças entre produtos e serviços, Soares (2001) chama atenção para a insuficiência das dimensões utilizadas na análise do trabalho industrial para a compreensão da atividade no setor de serviços. Justamente porque, diferente do que ocorre na produção de bens nas indústrias, a relação com o cliente é direta e imediata, torna-se necessário acrescentar outras dimensões para a compreensão desse tipo de trabalho. Soares sugere, então, três dimensões para dar conta da compreensão da especificidade da prestação dos serviços: a dimensão sexual, a dimensão relacional e a dimensão emotiva. Para esse autor essas três dimensões estão presentes na prestação de

serviços de modo geral e é preciso incorporá-las para entender a complexidade da prestação de serviços.

A dimensão sexual proposta por Soares (2001) diz respeito ao envolvimento do corpo na relação com o outro nos serviços diretamente para o consumidor. Na prestação de serviços, o corpo do trabalhador comparece como parte do produto, respondendo a exigências de postura, proximidade e de contato, dependendo da natureza do serviço prestado. A dimensão relacional refere-se às competências relacionais que são exigidas do trabalhador de maneira muito mais imperativa que na produção de mercadorias. Entre estas características estão a diplomacia, a capacidade de evitar ficar embaraçado, a capacidade de conseguir equilíbrio na interação, de manter a comunicação. Como a prestação de serviços exige interação direta com as pessoas a quem o serviço se destina, a falta da competência relacional pode provocar um fim prematuro na relação e impedir a concretização do serviço.

A terceira dimensão proposta por Soares (2001) é a emotiva que envolve a gestão das próprias emoções e das emoções do outro. Nos serviços, é preciso moldar as emoções e as expressões afetivas de acordo com o contexto, o cliente e a situação. Ser agressivo, duro, rude, delicado ou sensível passa a ser uma demanda profissional. A gestão dos afetos nos serviços exige o controle das manifestações afetivas, seja por meio da supressão dos afetos, seja por meio da expressão direta de determinados sentimentos e emoções. Essa gestão das emoções é demandada nos serviços, por exemplo, quando os trabalhadores têm que ouvir sem poder responder, não podem exprimir as verdadeiras emoções, tendo que disfarçar ou camuflar o que sente. Também o controle das emoções é exigido quando os trabalhadores têm que expressar certas emoções sem que sejam autênticas.

Soares (2001) considera que o exercício das competências necessárias para dar conta do caráter relacional dos serviços demanda muito esforço e importante sobrecarga no trabalho sem, no entanto, ser reconhecido, uma vez que as competências requeridas são de difícil visibilidade, na maior parte das vezes. Soares lembra ainda que os sentimentos negativos, tais como o ódio e a irritação, que as atividades de atendimento ao público comumente despertam, são objeto de censura social, criando uma dificuldade adicional ao trabalhador - a necessidade de negar até para si mesmo a presença desses sentimentos – o que aumenta ainda mais a sobrecarga afetiva.

Molinier (2005) também abordando a importância dos afetos nos serviços, especialmente nos serviços domésticos, sugere algumas explicações para o lugar central que os afetos ocupam nesse tipo de ocupação. Para esse autor, a indiferença afetiva é impossível nos serviços, por causa da proximidade dos corpos e da psique daqueles a quem se serve. Isso porque, os serviços implicam contato direto com as vontades, as angústias, os medos, o cheiro, a sujeira do outro. Para o autor, essa proximidade solicita o inconsciente sexual e desperta o desejo, a excitação e também a aversão e o nojo. Além disso, colocar-se a serviço do outro requer uma disponibilidade permanente e uma capacidade de acordo afetivo, que não são naturais, exigindo um esforço pessoal para conseguir se envolver. Molinier (2005) considera também que servir sem se alienar implica um trabalho um grande esforço para conservar um espaço psíquico autônomo e para administrar a sobrecarga de amor e de ódio provocada pela proximidade e dedicação que os serviços exigem.

Molinier (2005) sugere que o amor seja uma forma de proteção contra os sentimentos negativos que a proximidade, a convivência e a função de servir também despertam. Especialmente nos serviços domésticos em que o recurso a estratégias coletivas

de defesa é escasso ou inexistente, o amor pode ser uma forma de preservar a saúde mental e fazer frente ao caráter patogênico da servidão. Além disso, Molinier (2005) pergunta se a atividade de cuidar de uma casa não depende do amor para ser realizada adequadamente devido à dimensão de cuidado nela implicada. A dimensão psicológica que o trabalho doméstico comporta exige simpatia e interesse pelo outro para ser bem realizado. Molinier supõe que a exigência do afeto no trabalho reprodutivo possa ser explicada pela impossibilidade de reduzir esse trabalho apenas à manutenção das condições de sobrevivência, ele é ao mesmo tempo criador de humanidade. Isso explicaria, segundo esse autor, a grande necessidade de ser considerada pelos patrões como parte da família das empregadas, manifesta pelas empregadas domésticas brasileiras, que não se beneficiam de um coletivo de trabalho.

Para Codo e Gazzotti (2003), quando a relação afetiva é obrigatória para o próprio exercício do trabalho, é maior também a possibilidade de quebra do circuito afetivo. Isso porque a exigência do vínculo afetivo para a realização do trabalho provoca uma contradição: ao mesmo tempo em que o trabalho faz necessário o estabelecimento de vínculo e permite a expressão da afetividade, impossibilita o estabelecimento desse vínculo de forma satisfatória. Por um lado é exigido dar-se na relação, por outro, não é possível fazê-lo, pois as mediações na relação de trabalho remunerado impedem o retorno para o trabalhador na mesma medida do que foi investido. Isso quer dizer que para realizar bem o trabalho é preciso se envolver afetivamente com os clientes, mas se fizer dessa maneira, o trabalhador estará sujeito ao sofrimento, porque não é possível se reapropriar do que foi investido. Para Codo e Gazzotti (2003), a impossibilidade de completar o circuito afetivo nas atividades de cuidado é de caráter estrutural. O trabalho requer um vínculo afetivo, mas a forma de organização do trabalho não permite que esse circuito afetivo se complete, por

causa das regras, da técnica e dos princípios estabelecidos independentemente da vontade do trabalhador. O circuito afetivo, construído com tempo e dedicação, pode, inclusive, romper-se por razões fora do vínculo. A consequência é que, dependendo da importância que o trabalhador dá para a situação, ele pode investir em excesso e se sentir roubado ou pode se negar a investir. As duas alternativas são problemáticas e têm consequências para o trabalhador e para o serviço. De acordo com Codo e Gazzotti (2003), o tipo de conflito que o trabalho que envolve diretamente o cuidado, a relação e o afeto, provoca, pode seguir invisível, sendo percebido apenas quando os danos se tornam evidentes.

Todas as observações a respeito dos serviços em geral, cabem especificamente aos serviços domésticos remunerados, que também podem ser considerados serviço prestado diretamente ao usuário. Isso porque a proximidade do outro, a necessidade de controle das emoções, as competências relacionais são requeridas para o seu exercício. Então, todas as considerações feitas sobre a dinâmica dos serviços são válidas também para essa ocupação profissional. Mais ainda, as dificuldades na gestão dos afetos, presentes de alguma maneira em todos os serviços, são potencializadas pelo contexto no qual os serviços domésticos acontecem. O espaço privado da casa, lugar das relações afetivas, por definição, faz com que tudo que se passa nesse lugar seja marcado pelos afetos. Por essa razão, os serviços domésticos remunerados, além das dificuldades de gestão dos afetos que são próprias dos serviços, têm que enfrentar ainda as confusões de sentimentos que se devem ao contexto onde ele acontece.

As dificuldades ligadas ao relacionamento entre patrões e empregado e, de modo geral, todas as questões ligadas à gestão das emoções têm um apelo ainda mais direto na realização dos serviços domésticos que em outros tipos de prestação de serviço, por várias razões. Mesmo o prestador de serviço autônomo ainda está em uma situação diferenciada

porque não existe propriamente um patrão. Apesar de também nesse caso o usuário pagar diretamente pelo serviço sem mediação institucional, a relação de trabalho é estabelecida com vários clientes ao mesmo tempo, o que atenua os vínculos de dependência direta entre as partes. Além disso, o espaço onde o trabalho acontece, normalmente não é a casa do usuário e, se for, é por um pequeno período de tempo, o que deixa o trabalhador muito menos sujeito às normas da casa. Se a demanda afetiva acontece também em outros serviços que exigem o contato direto entre trabalhador e usuário, não sendo, portanto, exclusiva do emprego doméstico, o que os estudos sobre os serviços domésticos sugerem é que o espaço privado como contexto de trabalho potencializa a mistura de sentimentos, as ligações afetivas e os conflitos relacionais.

5.2 As relações entre patrões e empregados nos serviços domésticos

Nos serviços domésticos a relação entre patrões e empregados é influenciada pelo contexto em que esses serviços acontecem: o espaço privado da casa. Muitos dos conflitos que fazem parte dos serviços domésticos, principalmente no que se refere às relações entre patrões e empregados têm sua origem ligada a esse contexto. Como nos serviços domésticos a instituição empregadora é a própria família, cliente e patrão coincidem de uma forma que pode ser problemática. Nos serviços domésticos, as relações são sempre imediatas e principalmente quando o trabalho é na mesma residência todos os dias, a proximidade, a intimidade e a dependência criam um cenário propício para as ambigüidades e os conflitos afetivos que são, sem a menor dúvida, a grande temática dos estudos sobre a categoria, daí a relação de amor e ódio que marca a profissão e que vem sendo associada à relação de dominação-servidão.

A ligações afetivas entre patrões e empregados e os conflitos nos serviços domésticos são estimulados pela própria dinâmica de realização dos serviços que coloca o trabalhador doméstico em contato direto com a intimidade dos seus patrões. A esse respeito Prost (1992) fala da maneira como o empregado doméstico participa da vida privada dos patrões, sem, no entanto, fazer parte da família como um membro efetivo. Por estar dentro da casa, o empregado doméstico acompanha direta ou indiretamente os patrões fora das convenções impostas pela vida pública, nas atividades mais quotidianas e íntimas como a higiene, a alimentação e o repouso. Quando os serviços domésticos eram feitos pelos escravos, essa participação na intimidade podia trazer menos constrangimentos porque o escravo era, por definição, uma extensão da vontade dos senhores. Os escravos podiam ser incorporados à casa porque as regras sociais sequer precisavam ser observadas perante eles, embora Santos, Mesquita e Deiab (2003) lembrem que o escravos da casa comentavam sobre a vida dos senhores, o que era motivo de incômodo. Nos serviços domésticos remunerados a situação pode ser mais constrangedora, porque se trata de uma outra *pessoa* que é incluída na casa, com outros hábitos e costumes. Essa situação pode despertar desconfianças, insegurança e constrangimentos tanto para patrões quanto para empregados. Nunes (1993) fala da relação entre empregadas domésticas e patroas como uma relação sempre instável, cujo equilíbrio depende de constante negociação para ser mantido. Trata-se, segundo a autora, do convívio de inimigas que têm que se suportar e cujo confronto está sempre pronto a explodir. Entre os motivos das dificuldades de convivência estão as diferenças de valores, de hábitos, de comportamento e de maneira de pensar. Isso porque o trabalho doméstico reúne pela necessidade, pessoas muito diferentes no mesmo espaço, obrigando uma convivência que pode ocorrer a contragosto de ambas as partes.

Para Nunes (1993) o confronto entre empregadas e patroas envolve o empregador tentando modelar a doméstica para atender às suas necessidades no espaço privado e esta tentando existir enquanto pessoa. Para essa autora a história pessoal das domésticas, ou seja, sua subjetividade, é constantemente impedida de se manifestar nos serviços domésticos, como parte de um esforço para tornar o empregada doméstica invisível. Nunes fala em rituais quotidianos para apagar a subjetividade da empregada, como parte do esforço para neutralizar a empregada enquanto sujeito.

Dessa maneira, a condição servil que é natural no trabalho escravo pode estar presente também nos serviços domésticos remunerados. A condição servil implica apagar a própria existência, os desejos pessoais, a subjetividade para deixar que apenas a vontade do outro tenha lugar. Prost (1992) descreve muito bem essa situação na vida das empregadas domésticas no século XIX. Ocupar-se dos serviços domésticos na casa de uma outra família significava naquela época ter uma vida completamente dedicada às pessoas a quem se servia. A abnegação e a desistência de uma vida própria era condição para esses serviços. Prost interpreta, inclusive, o pequeno número de empregados domésticos casados como consequência das dificuldades em ter uma vida privada entre os que se ocupavam desse tipo de trabalho. De acordo com Prost (1992) os empregados domésticos não tinham nada de privado quando moravam na casa dos senhores e seus objetos pessoais cabiam no bolso ou em uma mochila. As empregadas domésticas dormiam em qualquer canto perto da cozinha, ocupado apenas para dormir, mesmo porque todo o tempo de vigília era dedicado às atividades da casa. As folgas eram breves e raras e o espaço da casa era interditado para visitas pessoais dos criados. A correspondência era aberta pelos patrões como forma de controle e segurança, impedindo qualquer privacidade.

Embora não se possa dizer de maneira nenhuma que atualmente a situação das empregadas domésticas seja semelhante à condição descrita por Prost (1992), também não se pode dizer que tenha se alterado absolutamente. A ausência de compromissos pessoais e de uma rede afetiva própria parece ainda valorizada no mercado. Não ter filhos, poder dormir no emprego, são requisitos, por vezes, exigidos ou pelo menos desejados por alguns patrões, quando buscam um trabalhador para os serviços domésticos. Mesmo que a ausência de vínculos não seja uma exigência imposta e nem mesmo sugerida, pode haver simplesmente um aproveitamento da falta de vínculos, por meio da preferência por trabalhadores solteiros e sem filhos que, como decorrência dessa condição, se disponham ao trabalho em tempo integral e dedicação exclusiva. Pessoas que se disponham a estender a jornada nos finais de semana, nos feriados, à noite. Embora essas condições aconteçam menos em grandes centros urbanos e mais no interior do país, a exigência de trabalhadores que morem na casa, que durmam no emprego, e que permaneçam à disposição mesmo depois da jornada diária ainda existem. Dessa maneira, apesar das mudanças nas condições do emprego doméstico e da situação atual dos empregados, que não se configuram mais legitimamente como propriedade dos patrões, prescindir da vida pessoal ainda pode ser um requisito para essa ocupação.

O fato de ser o trabalho doméstico uma ocupação solitária por não envolver colegas de trabalho como outras ocupações profissionais agrava ainda mais essa situação. Saffioti (1978) fala, inclusive, da solidão como um dos dramas desse tipo de ocupação, pois se trata de uma categoria de trabalhadores que trabalham em isolamento, sem um grupo de trabalho ao qual se integrar, aumentando a dependência dos patrões, inclusive a dependência afetiva. Prost (1992) já havia chamado atenção para essa situação. Esse autor considera que a força do apego dos criados aos senhores e seus filhos tende a ser tanto maior quanto menos

relações afetivas próprias eles possuem. A falta de vínculos próprios e mesmo de um grupo de trabalho pode aumentar a necessidade de ser de ser considerado da família, potencializando a confusão nas relações afetivas nos serviços domésticos. Dessa maneira, mesmo atualmente, a dependência dos patrões, tanto afetiva quanto material pode ser muito maior nos serviços domésticos que em outros tipos de trabalho. A dependência material devido à precariedade do emprego doméstico e à falta de seguridade social e a dependência psicológica porque o próprio trabalho doméstico pode contribuir, dependendo das condições em que ele acontece, para o empobrecimento das ligações externas.

Para Jakubowic (1985) quanto mais um indivíduo é dependente de seu local de trabalho para satisfazer as suas necessidades fundamentais, sejam físicas ou psíquicas, mais ele investe emocionalmente na hierarquia. Se o trabalhador se sente em condições de mudar de emprego e de satisfazer suas necessidades em outro lugar e de outra maneira fica emocionalmente mais livre da hierarquia. Nesse caso só é preso pelo contrato de trabalho-seguridade que pode ser desfeito assim que for conveniente. A dependência direta, por outro lado, envolve o espaço, os gestos, o corpo, as emoções, as relações afetivas. É por isso que Nunes (1993) considera que a ausência de uma cidadania social mínima contribui para que as empregadas fiquem extremamente dependentes dos seus patrões. É por meio de *favores* pessoais e não por direito estabelecido em lei que as empregadas podem ter satisfeitas muitas de suas necessidades. Daí a pessoalidade, o personalismo ou o paternalismo que marca as relações entre patrões e empregados nos serviços domésticos remunerados.

Sobre o paternalismo, Prost (1992) lembra que essa era uma atitude natural quando o contrato de trabalho era de ordem puramente privada mesmo entre os trabalhadores na produção para o mercado e não apenas nos serviços domésticos. Ser tratado com

familiaridade, ser objeto de atenção, receber cuidados em caso de doença fazia parte do tratamento dos patrões aos empregados. Nesse contexto, muitos trabalhadores chegavam a sentir gratidão pelo patrão e o tinham em conta de benfeitor. Esse tipo de relação ocorria amplamente entre patrões e empregados, até o começo do século XX quando o contrato de trabalho era de ordem privada e muitos ainda moravam em alojamentos fornecidos pelos patrões. Enquanto para os trabalhadores das fábricas a situação foi se modificando com as mudanças nos contratos, na legislação e com o distanciamento entre casa e trabalho, nos serviços domésticos as mudanças não foram assim tão radicais. O vínculo do empregado doméstico continuou sendo concebido como um laço de dependência pessoal em relação ao patrão, mais que como um contrato de trabalho. A serviço pessoal do patrão, o empregado doméstico não encerrava as suas obrigações com o término dos serviços do dia. Era esperada uma colaboração múltipla e irrestrita, segundo Prost. Além disso, o serviço não era definido com precisão. Também a obrigação do patrão não terminava ao entregar os vencimentos. Em retribuição à dedicação aos patrões, os empregados tinham o direito de esperar não apenas o pagamento, mas também certa benevolência.

Os serviços domésticos remunerados ainda são campo propício para o paternalismo justamente porque estão no limite entre o público e o privado. Apesar de serem realizados como trabalho assalariado, ocupam o espaço doméstico e estão sujeitos às normas da vida privada. Para Jakubowic (1985) o paternalismo é um tipo de relação que se coloca no limite entre o trabalho e as emoções familiares, herdeiro e tributário das duas ordens ao mesmo tempo. Para esse autor, não apenas nos serviços domésticos, mas em qualquer trabalho existe a confusão entre o público e o privado, principalmente nas relações entre patrões e empregados. Isso porque, apesar da separação histórica entre os espaços, a distância entre as atividades que acontecem em um e em outro espaço nunca pode ser tão radical porque os

pontos de passagem são freqüentes entre as duas esferas. A história econômica, da família, da fábrica, as condições de trabalho e as situações de insegurança se entrecruzam, favorecendo a confusão entre a hierarquia do trabalho e a estrutura familiar.

Embora, Jakubowic (1985) considere que também as relações hierárquicas na fábrica são influenciadas por sentimentos que tem origem na esfera privada, o contexto dos serviços domésticos potencializa essa condição, uma vez que a relação profissional e a relação pessoal ficam com limites bem menos discerníveis que em outras situações de trabalho. No caso dos serviços domésticos, a falta de definição legal para as condições de trabalho contribui para essa situação, não apenas dando espaço para um tipo de relação de dependência, condição para o paternalismo, mas requisitando diretamente a presença dos patrões como apoio e contrapeso à falta de seguridade social que é característica dos serviços domésticos remunerados. A falta de regulamentação mais rígida para os serviços domésticos remunerados transforma as possibilidades de melhores ou piores condições de trabalho em uma concessão dos patrões ou uma conquista pessoal. Além disso, a falta de mediação externa nos conflitos que acontecem no espaço privado aumenta ainda mais a importância da relação entre patrões e empregados para o encaminhamento das decisões. Nos serviços domésticos, onde as relações são muito menos formalizadas, a passagem da posição de prestador de serviços para a posição servil pode acontecer a qualquer momento, sendo motivo para disputas, resistências e conflitos.

Para Dejours (2004), a relação dominação-servidão é parte inexpugnável das relações sociais domésticas. São as ligações afetivas na família que permitem a apropriação do espaço, do tempo e do corpo das pessoas, necessária para a realização das tarefas da casa. Dejours fala de um contrato implícito entre os membros da família cuja base são as ligações afetivas que permite esse tipo de apropriação. Nos serviços domésticos

remunerados, o paternalismo ou o personalismo cria as condições para esse contrato implícito, cuja base é afetiva e que define obrigações de proteção e servidão entre patrões e empregados.

Os atos que extrapolam a relação contratual, tendo como base o envolvimento direto entre as pessoas provocam, segundo Fleischer (2000), ambigüidade de sentimentos entre patrões e empregados. Isso porque, o personalismo, por um lado humaniza a relação, fazendo com que a doméstica não seja apenas ‘um corpo que limpa’, mas pode também ser condição para a exploração, a dominação e a manipulação do trabalhador. O personalismo ou paternalismo substitui as relações estritamente profissionais entre patrões e trabalhadores, permitindo desconsiderar os limites e contornar as exigências de um autêntico contrato de trabalho. Dessa maneira, conversar, presentear, reconhecer, elogiar, compreender problemas pessoais pode ser ao mesmo tempo desejado e repellido pelos trabalhadores.

Fleischer (2000) considera que a demanda e o gosto pelo que ela chama de personalismo não é característica de todos os trabalhadores em serviços domésticos e nem de todos os patrões. Nos serviços domésticos, essa autora fala da existência de dois grupos com demandas diferentes: um que valoriza o estilo pessoal e outro que valoriza o estilo profissional. A autora sugere que o ajustamento entre patrões e empregados nos serviços domésticos depende da coincidência entre os estilos. A combinação entre estilo impessoal dos patrões e pessoal da doméstica e pessoal dos patrões e impessoal das domésticas são situações propícias a conflitos. A primeira por ser percebida como autoridade excessiva e a segunda por prestígio não reconhecido. As combinações de estilo impessoal das duas partes, bem como pessoal nas duas partes seriam menos propícias a conflitos.

Quem contrata trabalhadores para os serviços domésticos torna-se empregador não apenas perante a lei, mas também no que diz respeito às exigências quotidianas, que talvez sejam as que mais coloquem dificuldades práticas. Hondagneu-Sotelo (2001) identifica um conjunto de dificuldades que decorrem da posição de patrão. Por exemplo, as dificuldades para expressar as necessidades, para explicitar o que precisa ser feito, para esclarecer como pretende que os serviços sejam realizados, para pedir a execução de tarefas específicas fora da rotina diária, para demonstrar se apreciou ou o que foi feito e também para agradecer pelos serviços prestados. De fato, requisitar serviços, corrigir e reconhecer são competências necessárias, porém nem sempre disponíveis ou fáceis de adquirir. Daí muitos empregadores considerarem como empregada ideal aquela é capaz de antecipar as necessidades, identificando o que precisa ser feito e decifrando o que o patrão tem em mente sem que seja necessário pedir ou explicar os serviços.

O desejo de ser apenas servido sem o esforço de gestão do trabalho pode estar entre os motivadores de conflitos entre patrões e empregados nos serviços domésticos. Isso porque ser servido implica somente ter as próprias necessidades atendidas, mas a contratação de um trabalhador assalariado implica uma série de responsabilidades, tanto do ponto de vista legal quando na gestão quotidiana das situações postas pelo trabalho: negociar, ouvir, fornecer diretrizes, conversar sobre as dificuldades, oferecer condições adequadas de execução do trabalho, observar jornada, ritmo e quantidade de trabalho, definir autonomia etc. A recusa ou a dificuldade em assumir com competência o papel de empregador pode trazer problemas. Hondagneu-Sotelo (2001) fala sobre a frustração da empregadas domésticas com empregadores que têm a expectativa de que elas saibam o que fazer sem que seja dito. Hondagneu-Sotelo observou em seu estudo que as empregadas não querem que seja transferida toda a responsabilidade de decisão para elas, esperam que seja

dito o que precisa ser feito, mas não exatamente em que momento e de que maneira. Além disso, gostam quando dizem o que está bom e o que está ruim no serviço.

Nos serviços domésticos as relações de trabalho são muito mais próximas das relações familiares e das regras que nelas vigoram que em outras situações de trabalho. Se nos serviços, de modo geral, a mistura de relações profissionais e pessoais pode acontecer pela proximidade e pelo tipo de contato que se estabelece entre as pessoas, mais ainda nos serviços domésticos remunerados. Isso porque o contexto doméstico facilita e estimula a mistura de sentimentos e o uso de normas da casa para decidir questões de trabalho. É nesse sentido que Santos, Mesquita e Deiab (2003) entendem que os serviços domésticos são campo fértil para a relação de dominação-servidão porque, apesar de ser o Estado (mundo público) que regulamenta o usufruto da mão-de-obra, quem a usufrui é a família (mundo privado). Por essa razão, o emprego doméstico continua ainda muito suscetível às regras do domicílio e da família, apesar da existência de normas públicas regulamentando o trabalho doméstico remunerado e as relações entre patrões e empregados. A relação de dominação-servidão, inclusive a dominação-servidão mantida pelos laços afetivos e não pela força é facilitada por esse contexto. Essa configuração das relações, que é uma característica dos serviços domésticos, torna mais difícil a gestão das emoções e faz os serviços domésticos um trabalho exigente do ponto de vista afetivo. A necessidade de estabelecer e manter limites entre o pessoal e o profissional é uma constante nesse tipo de trabalho, demandando esforço tanto para patrões, quanto para empregados. Podem variar os estilos e as estratégias de resposta diante das situações, mas a demanda pela gestão dos afetos parece uma característica estrutural dos serviços domésticos remunerados, que por definição encontram-se no espaço mal delimitado entre o público e o privado.

CAPÍTULO 6

A categoria profissional e as condições de trabalho

Os trabalhadores em serviços domésticos remunerados compõem uma categoria profissional numerosa, pulverizada e muito significativa. São mais de 6 milhões de trabalhadores, principalmente mulheres, fazendo serviços domésticos remunerados, distribuídos por todo o território nacional (IBGE, 2003). São empregadas domésticas, cozinheiras, faxineiras, passadeiras, babás e também caseiros e jardineiros, entre outros, que se ocupam profissionalmente dos serviços domésticos, realizando as atividades necessárias para a manutenção da casa e dos seus habitantes, com ou sem carteira assinada. As empregadas domésticas são, portanto, uma subcategoria nesse grupo maior que abarca as diversas modalidades de serviços domésticos. Isso porque, por lei é considerado empregado doméstico “aquele que presta serviços de natureza contínua e de finalidade não lucrativa à pessoa ou à família, no âmbito residencial destas” (Brasil. Lei nº 5.859). Essa lei estabelece, portanto, três pontos como definidores do emprego doméstico: o caráter não lucrativo dos serviços prestados, o ambiente doméstico como contexto de trabalho e o caráter contínuo da atividade. Isso significa que, do ponto de vista legal, ser empregado doméstico é ter um emprego que se enquadra nessas condições.

Na Classificação Brasileira de Ocupações (Classificação Brasileira de Ocupações [2002], 2002) os empregados em serviços domésticos estão divididos em quatro subcategorias, o empregado doméstico em serviços gerais, o empregado doméstico diarista, o empregado doméstico faxineiro e o empregado doméstico arrumador. A classificação da CBO não coincide exatamente com a definição legal porque o critério é outro. Aqui não é o

vínculo empregatício que conta em primeiro plano, mas o tipo de ocupação. Dessa maneira, não estão incluídos os jardineiros, piscineiros e caseiros que também podem ser empregados domésticos de acordo com a lei.

A diferença entre as quatro modalidades de empregados domésticos de acordo com a CBO - o empregado doméstico em serviços gerais, o diarista, o faxineiro e o arrumador - está relacionada ao tipo de atividade e também à jornada de trabalho de cada um. O trabalhador em serviços gerais assume toda a diversidade de serviços da casa desde a limpeza até a cozinha, passando pelos cuidados diretos de roupas e de objetos pessoais, podendo envolver também o cuidado de plantas e animais domésticos. O trabalhador em serviços gerais é mensalista, podendo trabalhar todos os dias da semana ou pelo menos acima de dois dias fixos por semana na mesma residência. A diarista, de acordo com a CBO, pode fazer todos os serviços do trabalhador em serviços domésticos gerais, mas em tempo parcial, recebendo por jornada diária. Já a faxineira é contratada para fazer a limpeza pesada, em dias fixados pelo empregador. As atividades das faxineiras estão concentradas em faxinar a casa, fazendo, inclusive, limpeza mais pesada como a de azulejos, janelas etc. As atividades previstas para a arrumadeira concentram-se principalmente na colaboração na administração e arrumação da casa e em dar assistência direta às pessoas na rotina diária.

Na prática existem algumas diferenças que parecem as mais importantes para definir as modalidades dos serviços domésticos remunerados e que não coincidem completamente com os tipos definidos pela CBO. A primeira e mais importante diz respeito à diferença entre o trabalho como mensalista e como diarista, independente do tipo específico de serviço que é realizado. Essa diferença é importante não apenas porque a mensalista tem direito a registro em carteira e a diarista não, mas também porque a própria distribuição dos serviços pode ser diferente em cada caso. Também na prática as diaristas acabaram se

configurando como uma categoria que se divide em especializações: as faxineiras, as passadeiras e as que fazem serviços gerais de limpeza e arrumação.

Outra característica que provoca diferenças importantes nos serviços domésticos, embora não seja prevista nem pela CBO e nem pela lei é a residência no local de trabalho. Essa característica é importante porque tem grande impacto nas condições sob as quais o trabalho é realizado. A residência no trabalho pode facilitar o desrespeito aos limites colocados pela lei e pela definição da função. Nos serviços domésticos, esse é um problema importante porque existe um conjunto de condições que concorrem para esse tipo de abuso: a legislação que não delimita claramente a jornada; a falta de rigidez quanto às folgas semanais; a demanda contínua própria dos serviços domésticos, o contexto privado como cenário para o trabalho.

Enquanto categoria profissional os empregados domésticos constituem-se como uma categoria predominantemente feminina. A Pesquisa Mensal de Emprego realizada em maio de 2006 estima em 94,3% a participação feminina nesse tipo de trabalho nas regiões metropolitanas (IBGE, 2006). Além de ser uma categoria profissional predominantemente feminina, o serviço doméstico remunerado é o emprego mais frequente das trabalhadoras brasileiras, ocupando aproximadamente 18% das mulheres em atividade no mercado de trabalho (IBGE, 2004).

As empregadas domésticas mensalistas predominam no mercado. Elas representam mais de 80% dos trabalhadores ocupados nos serviços domésticos nas regiões metropolitanas. Portanto, o predomínio das mensalistas, fixadas em uma mesma residência, em relação às diaristas, que trabalham em diversas residências na mesma semana, continua sendo a tendência. Esses dados são idênticos aos apresentados por Melo (1998, 2000) sobre os anos 90, também com base em dados do IBGE. Em seu estudo, Melo observa uma

tendência de crescimento das diaristas, comparativamente a períodos anteriores, apesar do predomínio das mensalistas. A autora interpreta essa tendência como consequência da “profissionalização” desse trabalho, e projeta para o futuro um declínio de domésticas mensalistas e o desaparecimento das que residem na casa da patroa. O argumento é que a vida moderna nos grandes centros urbanos concorre para que algumas patroas prefiram uma empregada que tenha moradia própria, porque a doméstica residente “rouba liberdade dentro de casa”. Além disso, não oferecer alojamento e todas as refeições é uma maneira de cortar custos para a classe média. Embora, os dados do IBGE (2006) mostrem que a proporção entre mensalistas e diaristas permaneceu inalterada, é verdade também que o número de domésticas que residem no emprego é extremamente baixo, estimado em apenas 3,4% nas regiões metropolitanas pelo IBGE.

Melo considera ainda que a situação dos trabalhadores externos/diaristas na categoria representa uma forma mais clara de relações de trabalho assalariado. A idéia é que voltar para a própria casa todos os dias após o trabalho permite demarcar melhor as relações de classe, enquanto os trabalhadores domésticos residentes têm essa relação dissimulada, uma vez que alojamento e comida acabam sendo vistos como uma regalia dos patrões. Mas, há outro ponto importante: a possibilidade de finalizar o trabalho. É o corte no tempo que faz diferença. Ademais, para as externas/diaristas é possível separar mais facilmente a jornada de trabalho e definir melhor a relação patroa/empregada.

O serviço doméstico remunerado é também considerado porta de entrada para mulheres no mercado de trabalho, sobretudo para as que precisam trabalhar, mas tem baixo nível de escolaridade e poucas alternativas para qualificação profissional. A necessidade e a falta de alternativas colocam as mulheres no serviço doméstico e parece ser o grande motivo de permanecerem nesse trabalho. No estudo de Saffioti (1978), 65,4% das

entrevistadas disseram que se tornaram domésticas porque precisavam da renda e não sabiam executar outras tarefas e 3/5 dessas mulheres consideram que não tiveram oportunidade de optar pela ocupação. Nesse mesmo estudo, donas de casa que no passado exerceram atividade de doméstica, disseram, na grande maioria dos casos, que só voltariam a desempenhar esse tipo de serviço como ocupação profissional caso não tivessem outras alternativas de escolha.

A baixa escolaridade como motivo para a escolha forçada é apontada por Melo (2000) que mostra a alta porcentagem de trabalhadoras sem instrução, representando a mais alta taxa de analfabetismo entre os trabalhadores urbanos. Os números apresentados pelo IBGE (2006) confirmam as considerações feitas por Melo. Entre os trabalhadores em serviços domésticos está a maior proporção de pessoas que não completaram o ensino fundamental (64,0%, para 29,8% no total da população ocupada). Apesar disso, os dados do IBGE indicam uma tendência de aumento na escolarização dos empregados domésticos que já tinha sido observada por Melo. No entanto, de acordo com o próprio IBGE (2006), esse aumento na escolarização reflete a tendência geral na população de permanecer mais anos na escola não significando, portanto, uma mudança efetiva na categoria profissional. Mesmo porque, apesar do aumento, a diferença em relação às outras categorias profissionais se mantém inalterada.

O serviço doméstico remunerado, por ser considerado pouco exigente em termos de qualificação, é também espaço de trabalho para crianças e adolescentes, principalmente meninas que começam muito novas a exercerem essa ocupação. No entanto, Melo (2000) observa em seu estudo que a taxa de participação de menores nos serviços domésticos remunerados vem declinando nas últimas décadas. Além disso, o próprio IBGE (2006)

lembra que a inserção precoce de crianças e jovens no mercado de trabalho não é um fenômeno estritamente pertinente ao serviço doméstico remunerado.

De acordo com o IBGE (2006), a maior proporção dos trabalhadores domésticos nas regiões metropolitanas se encontra na faixa entre 25 e 54 anos de idade. Essa tendência de envelhecimento da categoria pelo aumento de mulheres casadas e chefes de família que havia sido apontada por Melo (2000). Esse dado, no entanto, pode ser bastante diferente no interior do país e nas pequenas cidades, locais em que o nível de profissionalização dos serviços domésticos pode ser bem inferior, admitindo ainda as meninas que “ajudam” em casa, às vezes morando na residência e assumindo todas as responsabilidades pelos serviços domésticos em troca de uma remuneração muito abaixo do salário mínimo oficial no país.

A tendência que se observa, no entanto, pelo menos nos grandes centros é de envelhecimento da categoria. Essa tendência pode significar que os serviços domésticos estão se tornando ocupação mais definitiva e não apenas trabalho temporário, desempenhado de passagem em uma etapa da vida. Pode significar também que os jovens estão fazendo sua entrada no mercado de trabalho de outras maneiras, o que pode representar mais tarde uma diminuição na proporção de trabalhadores domésticos, caso esses jovens se fixem nos seus empregos. De qualquer modo, as mulheres podem estar permanecendo mais tempo nos serviços domésticos remunerados, o que reforça a importância de estudos abordando as consequências desse tipo de trabalho para o trabalhador. Isso porque o maior tempo de permanência na profissão pode, por um lado levar ao encontro de estratégias que permitam enfrentar ou conviver com os problemas dessa profissão, mas pode também expor com mais intensidade às dificuldades, provocando sofrimento e adoecimento.

Do ponto de vista legal, os trabalhadores em serviços domésticos remunerados são regidos por uma legislação específica e não pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). Isso porque nem todas os direitos que cabem aos demais trabalhadores, aplicam-se aos trabalhadores em serviços domésticos. A CLT é aplicada aos serviços domésticos apenas naquilo que não contraria a Lei 5.859/72 que é a lei específica para a categoria, e a Constituição Federal. Dos direitos assegurados aos trabalhadores urbanos em 34 incisos que constam no Art 7º da Constituição da República de 1988, apenas nove são extensivos aos trabalhadores domésticos: salário mínimo fixado pela lei, irredutibilidade do salário, décimo terceiro salário, repouso semanal remunerado, preferencialmente aos domingos, férias anuais remuneradas, licença gestante e licença paternidade, aviso prévio proporcional ao tempo de serviço no mínimo de 30 dias e aposentadoria.

A diferença entre os trabalhadores domésticos e os demais trabalhadores é compreensível em alguns casos. De fato, alguns dos direitos previstos para os trabalhadores em geral não se aplicam ao trabalho doméstico pela própria natureza dessa ocupação, como é o caso da participação nos lucros e da proteção em face da automação, por exemplo. Mas, há alguns direitos dos trabalhadores que não cabem aos empregados domésticos, cujas razões não são imediatamente compreensíveis. Um deles é a jornada de trabalho semanal limitada no texto constitucional em 44 horas para os demais trabalhadores, mas não para os trabalhadores domésticos. A falta desse limite abre possibilidades de exageros quando quanto ao uso do tempo do trabalhador em serviços domésticos. Isso porque, na falta de definição legal, o número de horas da jornada vai depender do bom senso do contratante, da força da necessidade do contratado e da capacidade de negociação entre as partes.

Outro direito não assegurado ao trabalhador doméstico é o de redução dos riscos inerentes ao trabalho por meio de normas de saúde, higiene e segurança. Mesmo que os

trabalhadores domésticos não tenham representantes como os trabalhadores nas fábricas, existem órgãos de classe que podem discutir as questões de higiene e segurança nessa profissão. Então, também nesse caso parece que não se justifica a diferença que é feita entre os trabalhadores domésticos e os demais trabalhadores. Mesmo porque a casa é espaço onde muitos acidentes acontecem, como mostra o estudo realizado por Santana e cols (2003). Esse estudo mostra que embora o acidente no serviço doméstico seja pouco visível, por acontecer no espaço privado, é bastante freqüente, mais até que em outros ambientes de trabalho. A incidência anual de acidentes de trabalho entre as empregadas domésticas foi estimada em 7,3%, enquanto entre as mulheres em outros tipos de ocupação o percentual de acidentes foi estimado em 4,5%. A incidência aumenta com a extensão da jornada de trabalho, ocorrendo três vezes mais acidentes entre as mulheres que trabalham todos os dias da semana em comparação com as que folgam aos sábados e domingos. As quedas foram a principal causa de acidentes de trabalho e o tipo de lesão mais comum foi a laceração e as queimaduras. Se os trabalhadores domésticos estão sujeitos a acidentes tanto quanto outros trabalhadores, não justifica a omissão na legislação a esse respeito. Para Santana e cols, a invisibilidade da morbidade ocupacional das atividades domésticas sustenta-se na concepção de que nesse tipo de ocupação os acidentes de trabalho são ‘naturais’ e as residências não são ambientes de trabalho de onde se possa exigir o cuidado para evitar riscos ocupacionais e suas conseqüências para a saúde.

Ainda quanto aos direitos dos trabalhadores, também não foi estendida aos empregados domésticos a proibição do trabalho *noturno*, perigoso ou insalubre para menores de dezoito anos e qualquer trabalho aos menores de dezesseis anos. Aos empregados domésticos também não cabe o direito contra a discriminação e contra a diferença de salário por motivo de sexo, idade, cor ou estado civil. Nesses casos é difícil

encontrar justificativas para a diferença entre os trabalhadores domésticos e os trabalhadores em geral, uma vez que são direitos básicos que estão em questão.

Outro ponto extremamente sensível à definição legal é a extensão da jornada de trabalho nos serviços domésticos. Embora nas regiões metropolitanas a média de horas trabalhadas seja inferior ao número de horas trabalhadas nas outras categorias profissionais e talvez essa tendência se afirme e se expanda no futuro, o fato é que ainda há trabalhadores que extrapolam muito o limite das 44 horas semanais como pode ser visto no estudo de Melo (2000). Como o limite para o número de horas trabalhadas não é definido pela lei, não havendo restrições específicas em relação a esse tipo de exigência, fica por conta das negociações diretas entre as partes a delimitação da jornada de trabalho. A existência de uma legislação específica para os trabalhadores domésticos e a não extensão dos direitos constitucionalmente assegurados para os todos os trabalhadores, pode ser uma forma de contemplar as especificidades desse trabalho, mas pode também ser uma forma de exclusão que transforma os trabalhadores domésticos em uma categoria à parte na sociedade.

No presente estudo, é importante considerar o que diz a legislação sobre essa categoria porque a Lei é o suporte e a sustentação para colocar em discussão o que pode ser considerado aceitável ou não como condição para o exercício dos serviços domésticos remunerados. A lei é o parâmetro formal para negociação e resolução de conflitos, mesmo que o serviço doméstico esteja mais sujeito às normas privadas que às normas públicas. O fato é que existe uma legislação e que a jornada de trabalho, a remuneração, as licenças e descansos, a assistência em caso de adoecimento, os limites para incumbências e responsabilidades de modo geral passam, direta ou indiretamente, por essa legislação. A falta de definição legal demanda maior esforço de negociação direta das condições de trabalho e deixa o trabalhador mais vulnerável a abusos.

A falta de parâmetros, inclusive do ponto de vista legal, mantém no emprego doméstico, características do trabalho pré-industrial. Prost (1992) lembra que a grande mudança no estatuto e nas condições dos trabalhadores da indústria acontece quando o trabalho assalariado passa a ser regido por normas formais e submetido a arbitragens coletivas. As decisões passam a acontecer no espaço público onde não só o patrão, mas também instâncias representativas que possuem direitos próprios têm voz ativa. Dessa maneira, a negociação pessoal entre cada assalariado e seu empregador é substituída por uma negociação pública, cujos resultados irão compor o contrato de trabalho que passa a ser também um documento de ordem pública. Essa evolução que acontece no trabalho industrial não atinge da mesma maneira o emprego doméstico, que continua sujeito ao embate direto entre patrões e empregados. Como os serviços domésticos acontecem no espaço privado, os trabalhadores também continuam sujeitos às normas da casa e à influência pessoal dos patrões. Mas, ainda que essa característica seja inalienável dos serviços domésticos, o fato é que existe uma legislação que mesmo com todas as dificuldades ainda é o terceiro nessa relação e serve como parâmetro para impor limites entre os patrões e os empregados.

A omissão nas definições legais torna compreensível a ênfase que o Catálogo Brasileiro de Ocupações dá às competências de negociação para os trabalhadores em serviços domésticos. Isso porque boa parte das condições sob as quais os serviços domésticos são realizados depende diretamente da capacidade pessoal de negociação dos trabalhadores. Dessa maneira, tanto a capacidade de lutar pelos direitos, quanto a capacidade de cuidar de si são consideradas relevantes para o exercício dos serviços domésticos remunerados. É interessante que essa ênfase tanto no que se refere à garantia dos próprios direitos, quanto no cuidado de si não se repete em outras ocupações. Acontece

que é a pouca regulamentação para o trabalho doméstico que exige papel ativo do trabalhador na negociação das condições de execução dos serviços domésticos. A capacidade de negociação pode ser o elemento definidor de diversas condições relevantes para o trabalho, tais como a extensão da jornada de trabalho, o descanso remunerado, as férias, a fixação do salário, o tipo e a quantidade de serviço. Envolver-se diretamente nos acordos das condições em cada residência em que trabalha pode ser condição para o exercício do serviço doméstico remunerado, sobretudo quando se considera que é uma categoria marcada pela informalidade, em que aproximadamente 75% dos trabalhadores não têm carteira assinada (Melo, 1998; IBGE, 2006).

Essa capacidade de negociação é um requisito essencial também para as *housecleaners* estudadas por Fleischer (2000) nos Estados Unidos, mesmo se tratando de outro tipo de vínculo, outras condições de trabalho e outra cultura. A negociação de serviço e preço entre as *housecleaners* e as contratantes dos serviços, segundo o autor, pode durar meses. As tarefas são detalhadas para negociar o preço do trabalho e são feitas várias conversas com as donas das casas antes de definir o contrato. Mesmo assim, as *housecleaners* se queixam de que raramente o combinado é respeitado. A queixa é de que nas entrevistas iniciais as donas das casas minimizam o serviço para conseguir um preço menor e depois que o negócio é fechado a cliente vai pedindo tarefas extras. No caso das *housecleaners*, Fleischer (2000) considera que o resultado da negociação vai depender da necessidade da contratante, da experiência com limpeza da *housecleaner* e do poder de negociação de cada uma.

Quanto aos cuidados com a saúde e a segurança também falta na legislação definições a esse respeito. O fato inegável é que no exercício dos serviços domésticos são poucas as possibilidades de mediação externa e de fiscalização, por ser trabalho no espaço

privado, pouco transparente a outros olhares. Daí a incumbência quase que exclusiva do trabalhador olhar por si. Mesmo porque caso tenha algum problema de saúde, muitas são as dificuldades para conseguir assistência e para se manter no emprego, dada a precariedade do vínculo empregatício. É compreensível, inclusive que o trabalhador entenda como favor e valorize extremamente quando os patrões prestam assistência em caso de doença ou impossibilidade temporária. Se não é previsto do ponto de vista legal, é feito por decisão pessoal, o que significa que é por vontade própria, daí a interpretação comum de que é a bondade que leva a esse tipo de cuidado, daí a dívida de gratidão que é também condição para a servidão.

No caso da ênfase quanto ao cuidado com a saúde que aparece na CBO é preciso considerar também que a explicação pode estar relacionada não apenas à segurança do próprio empregado, mas também à dos patrões. Nesse sentido, Santos, Mesquita e Deiab (2003) chamam atenção para o pedido de atestado de antecedentes da candidata ao emprego doméstico, prática vetada aos empregadores de trabalhadores celetistas, por constituir discriminação. Para explicar essa diferença no tratamento dos trabalhadores, esses autores lembram a importância atribuída ao controle daqueles que trabalham para as famílias.

Sobre a remuneração do serviço doméstico, Melo, Pessanha e Parreiras (2002) fizeram uma comparação entre os rendimentos dos trabalhadores domésticos e o rendimento do total dos trabalhadores ocupados a partir de dados do IBGE/PNAD, visando situar o nível de rendimentos dos trabalhadores domésticos em relação ao conjunto da força de trabalho. Nesse estudo, as autoras encontraram uma forte discrepância entre a renda média dos trabalhadores domésticos e a renda real média do total dos ocupados, sendo que o rendimento dos trabalhadores domésticos representava apenas 29% do rendimento do total dos ocupados na década de 90. Nos dados do IBGE para as regiões metropolitanas

essa proporção é hoje de 35%. A média dos rendimentos das mulheres domésticas era cerca de 24% inferior à média dos rendimentos dos trabalhadores domésticos do sexo masculino nesse estudo de Melo e cols (2002). Esses autores observaram também que, apesar dos baixos rendimentos dos trabalhadores domésticos, os índices reais médios de aumento dos trabalhadores ficaram acima dos índices dos trabalhadores.

Melo (2000) considera que a profissionalização dessas atividades está em curso no país, e que sua mercantilização, principalmente no Brasil mais desenvolvido, influencia os salários pagos aos trabalhadores. Para sustentar essa afirmação, a autora mostra que em 1985 o Sudeste tinha cerca de 2% dos seus trabalhadores com mais de dois salários mínimos e em 1995 essa taxa aumentou para 15,41%. No Sul essa taxa passou de 1% para 11,25% nesse mesmo período. Apesar dessa melhora no rendimento médio dos trabalhadores, Melo mostra também que o impacto sobre a remuneração geral da categoria é pequeno e não retira os serviços domésticos dos piores níveis de remuneração do trabalho no país.

Melo (1998) entende que as transformações no serviço doméstico remunerado objetivam justamente modificar a relação patroa/empregada doméstica, tornando-a menos pessoal e mais profissional. No entanto, a legislação é apenas uma primeira etapa no esforço de profissionalização da categoria, porque os direitos assegurados por lei somente se aplicam ao trabalhador doméstico que tem vínculo empregatício formal, o que significa carteira assinada pelo patrão e recolhimento ao Instituto Nacional de Seguro Social (INSS). O problema é que o nível de formalização da categoria é extremamente baixo. A proporção de trabalhadores com carteira assinada estimada pelo IBGE (2006) nas regiões metropolitanas é de apenas 34,4% dos trabalhadores domésticos. Várias medidas estão atualmente em discussão, conduzidas tanto por organizações não governamentais, quanto

por entidades de classe e órgãos do governo para incentivar a formalização do emprego doméstico.

Por parte do governo uma medida provisória foi assinada em março de 2006 garantindo ao empregador a possibilidade de abater do Imposto de Renda a contribuição paga pelo empregador ao INSS. No entanto, existem muitos questionamentos acerca dessa medida, considerada de alcance muito limitado, uma vez que o abatimento poderá ser feito apenas sobre o valor do salário mínimo, limitado a apenas um trabalhador e válido somente para quem faz a declaração completa do Imposto de Renda. Além dessa medida provisória, existem vários projetos de lei tramitando no Congresso Nacional, alguns, inclusive, considerados polêmicos. Um desses projetos visa garantir o pagamento do seguro-desemprego para os trabalhadores domésticos. Esse projeto foi apresentado como uma forma de corrigir uma injustiça com os trabalhadores domésticos em relação aos demais trabalhadores, garantindo mais acesso à seguridade social. Atualmente, a legislação prevê a concessão do benefício apenas para os empregados que contribuem para o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) o que é praticamente inexistente entre os empregados domésticos, uma vez que o recolhimento do patrão para esse fundo é opcional. Como o pagamento do seguro desemprego é financiado pelo FAT, o argumento utilizado para defender a proposta foi de que não justificaria vincular o direito ao FGTS devido à origem do recurso. No entanto, o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) é financiado pelas contribuições ao Programa de Integração Social (PIS) e ao programa de formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP), pagas pelas organizações. Como os empregadores domésticos não recolhem esse tipo de contribuição, não haveria uma fonte de recursos para custear o pagamento do seguro-desemprego desses empregados (Folha *Online*, Acesso em 30 de maio de 2006). Como se pode ver por esse exemplo, boa parte das

medidas que visam igualar a situação do emprego doméstico às condições dos demais empregos esbarram em uma condição estrutural dos serviços domésticos: o fato de serem comprados como serviço, de não terem a finalidade lucrativa, ou seja, de se situarem na esfera do consumo e não da produção. Mesmo que se considere que os serviços domésticos remunerados liberam a força de trabalho do patrão e desse ponto de vista podem ser vistos como investimento e não como gasto, parece que não é percebido dessa maneira. No orçamento doméstico entra como uma despesa mensal ao lado de outras que podem, inclusive, competir com a despesa com os empregados. De qualquer maneira, nos serviços domésticos a equação entre a necessidade e a disponibilidade financeira que vai dar a medida da disponibilidade de pagar esse tipo de serviço, que no final das contas está entre as despesas da casa. Portanto, o fato de serem os empregados domésticos custeados fora da relação de produção coloca essa profissão em uma situação diferenciada em relação aos demais trabalhadores remunerados e por essa razão são compreensíveis as dificuldades para a total equiparação com outras categorias profissionais, embora como já foi dito antes, tal situação não justifica todas as diferenças atualmente existentes.

Mendes (2001) analisando as divergências doutrinárias e jurisprudenciais quanto à aplicação de determinados direitos aos trabalhadores domésticos considera, inclusive, que tecnicamente, é viável a superação das várias controvérsias, tais como férias e vínculo empregatício de diaristas, por meio de elaboração legislativa. No entanto, a autora questiona sobre a conveniência, por razões sócio-econômicas, de se regulamentar essas questões que implicam em aumento nos custos do contrato de trabalho. O reconhecimento, por exemplo, do vínculo de emprego das diaristas talvez implicasse restringir o mercado de trabalho para esse segmento de mão-de-obra que, na interpretação de Mendes, tem se revelado como alternativa favorável para ambas as partes: quem contrata o faz apenas pelos

dias que cabem em seu orçamento familiar e quem é contratado recebe pelo dia de trabalho, em média, quase quatro vezes mais do que o pagamento pelo dia de trabalho de um empregado regular. Portanto, o salário direto da diarista é maior em função tanto da redução dos custos salariais indiretos, quanto da instabilidade contratual e desvantagens jurídicas decorrentes da informalidade. Mendes entende que é preciso considerar as condições concretas de execução para as medidas legais para que os efeitos não sejam desfavoráveis apesar das boas intenções.

O que se pode dizer a partir deste capítulo é que as empregadas domésticas compõem uma categoria marcada pela precariedade, pela baixa escolaridade e pela ausência de preparação formal para o mercado. O emprego doméstico admite e contribui para essas condições e características. Por ser realizado no espaço privado, sem a mediação de uma organização de trabalho, dificilmente o trabalhador doméstico poderá ter todos os direitos equiparados aos dos trabalhadores que prestam serviço para organizações. Isso não significa também que nada possa ser revisto. Existe espaço, mesmo considerando o que é próprio dessa ocupação, para que o emprego doméstico evolua quando às suas condições e para que a categoria se beneficie dessas mudanças.

CAPÍTULO 7

A pesquisa de campo: método e procedimentos

A pesquisa de campo sobre as empregadas domésticas teve início em uma fase exploratória realizada em uma agência pública de emprego ligada ao Sistema Nacional de Emprego (SINE) em Brasília. Os primeiros contatos com essa agência aconteceram durante o desenvolvimento de uma pesquisa sobre trabalhadores desempregados, conduzida pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho da Universidade de Brasília¹. Nessa fase exploratória, foram realizadas entrevistas coletivas e individuais com empregadas domésticas e diaristas na agência. Essas entrevistas foram fundamentais para definir o caminho a ser seguido na pesquisa.

A primeira decisão tomada a partir dessa fase exploratória foi a de restringir a pesquisa a apenas um grupo de trabalhadoras – as domésticas – excluindo as diaristas. Como o objetivo era aprofundar a análise para que as especificidades do trabalho pudessem ser contempladas e a variabilidade das condições e da organização do serviço doméstico em cada residência já era um desafio suficiente, era mais prudente eleger apenas uma modalidade de serviços domésticos remunerados. A escolha das empregadas domésticas se deu pelo tipo de problemática que faz parte desses serviços e pela complexidade das situações envolvidas, antevistos nas entrevistas na agência do SINE. O trabalho das diaristas deixou de ser abordado diretamente, embora não tenha sido excluído

¹ A pesquisa referida - “**Saúde Mental e (re)alocação profissional para trabalhadores desempregados**”, conduzida pelo Laboratório de Psicologia do Trabalho para o Ministério do Trabalho e Emprego, continua em desenvolvimento, agora em uma segunda etapa de expansão e aprofundamento.

completamente da discussão, uma vez que várias empregadas domésticas já trabalharam também como diaristas e trazem no próprio corpo as marcas dessa ocupação.

A agência pública de emprego foi campo apenas para a fase exploratória da pesquisa. Para a fase definitiva da pesquisa de campo foi decidido que o acesso deveria ser direto às empregadas domésticas e não por meio de uma agência de empregos, por causa do viés que esse caminho poderia implicar. Como o objetivo não era conhecer a realidade da busca por trabalho como empregada doméstica em agências de emprego, mas as experiências de prazer e sofrimento que decorrem da realização dos serviços domésticos remunerados, a agência não era o melhor lugar para encontrar participantes para a pesquisa. As mulheres que freqüentam a agência pública de emprego são empregadas domésticas que estão à procura de trabalho, muitas recém desempregadas, outras voltando ao mercado. Embora a saída possa ser um momento importante de evidenciar os problemas, tira a atualidade dos acontecimentos. Ouvir o que é dito sobre uma situação que já se encerrou não traz a atualidade dos conflitos, suas contradições e era justamente o que se considerava essencial para essa pesquisa. A decisão foi, então, abandonar esse campo.

7.1 A seleção e o acesso às participantes da pesquisa

Decidido que o campo não seria a agência pública de emprego, ficou a necessidade de definir critérios para a seleção das participantes. A variabilidade da realidade nos serviços domésticos é muito grande e era preciso um recorte. O critério para esse recorte derivou do objeto e dos objetivos do estudo. A opção foi por estudar o serviço doméstico como acontece nas situações em que a empregada está a mais tempo na residência e entender as problemáticas desse trabalho nessas condições. As situações mais extremas de exploração existem e devem ser sempre denunciadas e a literatura parece, inclusive, ter

privilegiado essas situações, o que é muito justo já que precisam ser vistas e precisam de providências. Mas, os serviços domésticos remunerados não são feitos apenas de situações de extrema exploração, maus tratos e preconceito e humilhação. Muitas mulheres vão e voltam todos os dias do trabalho em casas de família, assim como outros trabalhadores vão para os seus empregos, sem sofrer as formas mais explícitas de maus tratos e de desrespeito. Eram essas as empregadas domésticas a quem se queria ter acesso para entender quais são as dificuldades e as possibilidades de satisfação desse trabalho, quando realizado em condições medianas, aparentemente melhor estabelecidas. Foi decidido, então, que seriam ouvidas mulheres que conseguiram se estabelecer e permanecer nessa profissão, seja por escolha ou por necessidade. O critério para tentar garantir essa condição foi o tempo na profissão e o tempo de trabalho na mesma residência.

A estratégia para ter acesso a empregadas domésticas nessa condição foi a indicação de pessoas que conhecem mulheres nessa profissão. Foram utilizadas três fontes diferentes de indicação: uma diarista que indicou três pessoas, uma empregada doméstica que indicou quatro pessoas e o porteiro de um edifício que indicou mais quatro pessoas. A diarista e a doméstica que fizeram as indicações não participaram da pesquisa. Às três fontes de indicações foi solicitado que as pessoas indicadas deveriam estar nas seguintes condições: estar há vários anos na profissão e há aproximadamente um ano pelo menos na mesma residência. A origem das indicações a partir de uma empregada doméstica, uma diarista e um porteiro, permitiu o acesso a empregadas domésticas sem passar pela mediação dos patrões e nem de entidades representativas de classe. A idéia era tentar evitar constrangimentos por um lado e compromissos políticos por outro, já que a pretensão era ouvir sobre as vivências no cotidiano dos serviços domésticos remunerados, tanto as

positivas, quanto as negativas. A escolha de fontes diferentes de indicação foi uma tentativa de evitar o risco de um único viés proveniente de uma só rede de relações.

7.2 O perfil das entrevistadas

Foram ouvidas onze mulheres, todas atualmente trabalhando como empregadas domésticas. A idade das entrevistadas variou entre 21 e 53 anos, sendo que duas estavam na faixa dos 20 anos, cinco na faixa dos 30 anos e três tinham mais de 40 anos. Quanto ao estado civil, cinco eram casadas, três estavam separadas dos maridos, uma era viúva e uma solteira. Apenas a entrevistada solteira não tinha filhos. As demais tinham 1 filho (quatro), 2 filhos (quatro) e mais de 2 filhos (três). Quanto ao nível de escolaridade apenas uma chegou a completar o ensino médio e iniciou, inclusive, um curso de enfermagem; seis concluíram o ciclo básico e 4 nem chegaram a concluir o ciclo básico. Três ainda estão estudando. Elas voltaram a estudar depois de terem parado os estudos. Uma quarta não está estudando, mas também pretende retomar os estudos assim que o filho estiver maior.

O tempo de trabalho como doméstica variou entre 5 e 22 anos, sendo que cinco tem mais de 10 anos na profissão e as demais tem entre 5 e 10 anos de trabalho como doméstica. Esses anos foram, em alguns casos intercalados com outros trabalhos ou no exercício de diarista. Inclusive, entre as entrevistadas, três já tiveram outro tipo de emprego no comércio ou na indústria; as demais atuaram profissionalmente apenas como empregadas domésticas. Quanto ao tempo no emprego atual o tempo mínimo foi de 10 meses e o tempo máximo foi de 18 anos, mas a grande maioria está entre 2 e 5 anos no nesse emprego. A grande maioria está trabalhando atualmente com registro em carteira, sendo que apenas duas não têm carteira assinada no grupo das entrevistadas.

Quanto aos salários, duas recebiam somente um salário mínimo, quatro recebiam pouco mais de um salário, quatro recebiam um salário mínimo e meio e uma recebia pouco mais de dois salários. Entre as que têm carteira assinada, apenas uma paga a sua parte na contribuição ao INSS, as demais não tem esse desconto, sendo os patrões que assumem essa parte da contribuição. Uma das entrevistadas que tem carteira assinada tem também fundo de garantia.

7.3 A escolha do instrumento

A entrevista foi o instrumento escolhido para a pesquisa de campo. A justificativa para essa escolha é que as entrevistas dariam espaço para que a fala das empregadas domésticas pudesse emergir o que constitui a experiência subjetiva nesse tipo de trabalho. A comparação entre as entrevistas coletivas e individuais realizadas na fase exploratória embasou a escolha da entrevista individual como instrumento para a coleta de dados definitiva. Isso porque, se verificou que as entrevistas individuais permitiam ficar mais tempo em cada temática dando oportunidade não apenas para que fosse dito o que é mais marcante, mais imediato e mais evidente das problemáticas desse trabalho, mas para que aparecessem as contradições de sentimentos e as especificidades com que cada uma vive e lida com as situações cotidianas no trabalho. O acesso às especificidades e às contradições era essencial para estudar a dinâmica da relação das domésticas e diaristas com o serviço doméstico remunerado e entender como esse trabalho mobiliza quem dele se ocupa, resultando em experiência de sofrimento ou prazer. Para atender ao propósito da pesquisa, o modo como a realidade é percebida, os sentimentos experimentados e os sentidos que são construídos a respeito dos acontecimentos, bem como as estratégias

utilizadas para lidar com o sofrimento deveriam ser o foco das entrevistas com as empregadas domésticas.

7.4 A realização das entrevistas

As entrevistas foram feitas em diferentes locais, algumas nas proximidades do trabalho e outras nas residências das próprias domésticas. Foi explicado inicialmente o objetivo da pesquisa e entregue por escrito um termo de compromisso do pesquisador apresentando informações sobre os objetivos do estudo, o tratamento e uso do material levantado e garantindo o sigilo em relação aos nomes e outras informações que pudessem evidenciar a identidade das participantes.

As entrevistas transcorreram sem dificuldades, com muita colaboração e interesse em participar. Como costuma acontecer em entrevistas desse tipo, as pessoas gostam de falar sobre a sua experiência concreta de trabalho. Nos encontros realizados, elas falaram abertamente sobre a profissão e sobre o seu cotidiano. O tempo das entrevistas variou em função das características pessoais e também da extensão da trajetória profissional nos serviços domésticos remunerados. O tempo médio das entrevistas foi de 50 minutos.

As entrevistas foram semi-estruturadas seguindo, de forma não rígida, alguns tópicos. A pergunta inicial era sempre um pedido para que a entrevistada falasse sobre o seu dia-a-dia no seu trabalho. As demais perguntas eram introduzidas de acordo com a ordem do discurso de cada uma. Os tópicos abordados em todas as entrevistas, apesar das variações na ordem foram os seguintes:

Quadro 3 – Tópicos para a entrevista

1 - Uma descrição da semana de trabalho no emprego atual
2 - O relacionamento com as pessoas da casa no emprego atual
3 - Outros empregos em serviços domésticos
4 - Outros empregos fora dos serviços domésticos
5 - Os motivos das saída e a forma de conseguir os empregos
6 - O modo como aprendeu a fazer serviços domésticos
7 - Problemas de saúde
8 - As dificuldades/problemas nos serviços domésticos
9 - O que gosta e o que não gosta de fazer

Sempre que necessário, perguntas eram introduzidas para estimular a abordagem de cada tópico considerado essencial, para estimular a continuidade dos relatos e também para obter maiores detalhes sobre as experiências pessoas de cada entrevistada. Na mesma entrevista os mesmos temas ressurgiram de diferentes maneiras e em vários momentos, trazendo novos elementos e ampliando as possibilidades de compreensão de cada tópico abordado.

O número de entrevistas, onze no total, não foi decidido *a priori*. Pela quantidade de material claramente relevante foi decidido que a análise desse material deveria ser iniciada. As entrevistas apontavam claramente algumas problemáticas, modos de se relacionar com os serviços domésticos e de lidar com as dificuldades desse trabalho que precisavam de análise. Embora maior número de entrevistas pudesse aumentar a variabilidade, poderia também comprometer o aprofundamento. Como disse Gaskel (2002, p, 71) para “ir além da apresentação de um número significativo de citações ilustrativas, é essencial quase viver e sonhar as entrevistas - ser capaz de relembrar cada ambiente entrevistado, e os temas-chave de cada entrevista”. Essa possibilidade é claramente limitada pela quantidade de material a ser analisado. Após as primeiras análises, em caráter exploratório, do material das entrevistas foi decidido, pela quantidade e qualidade de material, que o *corpus* para a

análise seria composto pela transcrição das onze entrevistas e apenas se houvesse necessidade, por razões específicas, outras entrevistas seriam feitas durante a análise.

7.5 O método para análise do *corpus*

O método definido para a análise foi o construtivo-interpretativo, conforme definido por Gonzáles Rey (2005). Esse método segue em um primeiro momento os procedimentos da análise de conteúdo, quando o material é organizado a partir de categorias temáticas. Ele se diferencia da análise de conteúdo clássica quando, em um segundo momento, as unidades de sentido categorizadas não são submetidas a um processo de contagem para verificar a frequência da sua ocorrência, mas trabalhadas à luz do referencial teórico em um processo de interpretação e construção de sentidos, lastreado pelos conceitos. É a teoria que orienta o olhar e auxilia a observação daquilo que poderia passar despercebido de outra maneira.

Para essa pesquisa foi adotada também a noção de *corpus* conforme definida por Bauer e Aarts (2002). O *corpus*, que é uma coleção finita de materiais determinada de antemão pelo pesquisador, pode ser considerado o equivalente na pesquisa qualitativa ao que representa a amostra para a pesquisa quantitativa. Para essa pesquisa sobre as empregadas domésticas, o *corpus* foi composto pela transcrição das entrevistas. A transcrição manteve a fala integral das entrevistadas, inclusive os erros de português, a forma coloquial das narrações e os silêncios sinalizados. As análises permaneceram nos limites desse *corpus*, procurando dar conta de toda a diferença nele contida, conforme sugerem esses autores.

Para o recorte do texto das entrevistas foi utilizada a noção de tema característica da análise de conteúdo. O tema é uma unidade de significação, cuja extensão pode ser uma

frase ou vários parágrafos. De acordo com Bardin (1979, p 105), fazer uma análise temática “consiste em descobrir os <<núcleos de sentido>> que compõem a comunicação e cuja presença, ou frequência de aparição podem significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido”. No estudo sobre as empregadas domésticas foram criadas categorias temáticas a partir dos objetivos da pesquisa, do referencial teórico e da leitura das entrevistas.

7.6 Procedimentos da análise

Primeiramente foi feita uma leitura vertical das entrevistas. Cada entrevista foi lida do início ao fim e foram identificadas com marcadores de texto as diferentes temáticas em cada uma delas. As categorias mais evidentes a partir da primeira leitura deram origem à primeira categorização dos textos das entrevistas. Nessa primeira etapa de categorização foram reunidas unidades temáticas em torno de quatro categorias gerais: 1) a atividade, 2) o corpo nos serviços domésticos, 3) o relacionamento e 4) as estratégias para lidar com as dificuldades. Essas primeiras categorias estavam diretamente ligadas aos eixos temáticos que funcionaram como tópicos das entrevistas. Os temas de conteúdo comum foram reunidos fisicamente no mesmo arquivo para evidenciar variações e semelhanças dentro da mesma temática.

Feita a primeira classificação surgiu a necessidade de adotar novas categorias e refazer a classificação dos temas. Foi justamente o esforço de organização e análise dessas primeiras categorias, que eram as mais evidentes, que permitiu a visualização de novas categorias. Esse processo de organização e análise, que também já é um processo de interpretação, teve que se repetir várias vezes até que as categorias ganhassem unidade e independência. Nesse processo novas categorias temáticas foram adotadas, algumas desdobradas, outras excluídas. Esse processo repetiu-se até que alguns dos critérios de

qualidade para as categorias, sugeridos por Bardin (2002) fossem atendidos: a exclusão mútua, a homogeneidade, a pertinência e a produtividade. Esses critérios foram considerados, porém não exaustivamente para não eliminar a complexidade e a ambigüidade que fazem parte da fala e que, pelos propósitos do estudo, foram considerados objeto de análise e não empecilho. Como não se pretendia a contagem de frequências da aparição dos temas, como na análise de conteúdo clássica, a classificação rigorosamente excludente não era condição essencial.

Ao final desse processo de leitura e organização do material, as categorias identificadas foram as seguintes:

Quadro 4 – Categorias para classificação das entrevistas

1- AS ATIVIDADES QUE COMPÕEM OS SERVIÇOS DOMÉSTICOS	8 - O SIGNIFICADO E O SENTIDO DO TRABALHO E DO EMPREGO
2 - O SOFRIMENTO NO CORPO	9 - O SOFRIMENTO PSÍQUICO
3 - O RITMO E A CARGA DE TRABALHO,	10 - A SERVIDÃO
4 - AUTONOMIA E CONTROLE	11 - O RECONHECIMENTO
5 - A REPETIÇÃO	12 - OS PRESENTES RECEBIDOS DAS PATROAS
6 - O CUIDADO	13 - A DESQUALIFICAÇÃO DA PESSOA
7 - AS ESTRATÉGIAS PARA LIDAR COM AS DIFICULDADES	

Essa categorização foi utilizada como recurso para sistematizar o processo de análise do material discursivo como sugerem Spink e Lima (1999). A articulação dessas categorias, em cada entrevista e entre as entrevistas foi a base para a análise e interpretações do material.

No processo de análise, a leitura “vertical” das entrevistas individuais e transversal por meio das categorias foram alternadas várias vezes. A leitura vertical permitia observar a

dinâmica individual, enquanto a leitura transversal permitia observar as diferentes e semelhanças entre as entrevistadas no modo de se relacionar com os serviços domésticos e nas estratégias de lidar com as dificuldades. A categorização foi essencial para essa leitura transversal porque permitiu a reorganização do material, reunindo as respostas das diferentes entrevistas em torno dos mesmos temas. A interação entre a leitura vertical e transversal foi essencial para avançar a interpretação e emergir os sentidos.

A análise privilegiou o conteúdo das categorias temáticas, a relação entre diferentes temas e levaram em consideração as ambigüidades e contradições na mesma entrevista e entre entrevistas. O norte para as interpretações veio do referencial teórico adotado, permitindo ir além da descrição dos dados como sugere Gonzáles Rey (2005) como algo que se espera desse tipo de estudo. De fato, é sempre a teoria que permite outros olhares sobre o material em análise. Do ponto de vista teórico, a análise do material foi orientada por conceitos sobre o trabalho e o trabalhador, sobre sofrimento e prazer no trabalho e sobre as estratégias de enfrentamento e defesa do trabalhador.

O material discursivo que deu origem às interpretações foi apresentado diretamente ao longo do texto. Essa forma de apresentação foi considerada essencial, uma vez que as interpretações nunca são exclusivas, nem exaustivas, havendo sempre a possibilidade de outras leituras do mesmo material. Então é preciso que o leitor tenha algum tipo de acesso ao dado original e não apenas ao que dele resulta na forma de interpretações. É o que garante a possibilidade de avaliar, concordar e discordar o trabalho que foi feito.

Por fim, uma última observação a ser feita a respeito do desenvolvimento do estudo diz respeito à relação entre a análise e à elaboração escrita do trabalho. O próprio exercício de escrever sobre o material das entrevistas auxiliou a construção das análises. O texto escrito ou o esforço para escrevê-lo funcionou também como um parâmetro de qualidade

para o trabalho. Várias vezes o esforço de sistematização escrita evidenciou inconsistências e contradições. Essas inconsistências e contradições exigiram o retorno à teoria e ao dado original, várias vezes, e conduzindo ao aprofundamento da análise ou à constatação de que o caminho escolhido não se sustentava.

Dizer que o processo é construtivo-interpretativo, não significa que qualquer sentido seja possível. Existem parâmetros para essa construção e interpretação de sentidos: o material discursivo que é o foco e a teoria que é a base. Isso quer dizer que, embora as possibilidades de sentido sejam múltiplas e a interpretação possa variar dependendo do pesquisador, dos objetivos, da teoria, não significa que qualquer sentido seja possível como na produção literária, a não ser que o material empírico e os conceitos sejam desconsiderados ou distorcidos. Quando existe o respeito pelo material empírico e pelos conceitos, pode haver variação no aprofundamento e na interpretação dos sentidos, mas não se pode dizer qualquer coisa e o que foi dito pode ser avaliado diretamente pelo leitor também no estudo qualitativo, da mesma maneira que acontece, ou deve acontecer nos estudos quantitativos.

CAPÍTULO 8

A desvalorização social e o sentido pessoal dos serviços domésticos

Conforme já foi abordado a partir da literatura, a desvalorização é a principal característica que se destaca no que diz respeito à significação social dos serviços domésticos. Amplamente discutida na literatura, essa desvalorização é um fenômeno social que se manifesta concretamente e ideologicamente de diferentes maneiras. A desvalorização dos serviços domésticos atinge de diferentes maneiras as mulheres que executam esse trabalho como ocupação profissional remunerada. Concretamente a desvalorização dos serviços domésticos aparece principalmente nos salários e na precariedade do vínculo empregatício, basta lembrar que os serviços domésticos estão entre as ocupações pior remuneradas no país e entre as mais precárias quanto aos direitos do trabalhador. Ideologicamente essa desvalorização também acontece de várias maneiras: pela falta de status associada a esse trabalho, pela banalização da aprendizagem necessária para sua execução e mais que isso, por muitas vezes sequer ser considerado efetivamente um trabalho, mesmo quando realizado sob remuneração e com carteira assinada e menos ainda uma profissão.

Na base dessa desvalorização, tanto a que se manifesta concretamente nos salários e nos direitos do trabalhador, quanto nas de caráter ideológico, está o lugar que essa atividade ocupa no modo capitalista de produção, à margem do mercado, por não se constituir como uma atividade lucrativa. Mesmo a importância direta dessa atividade para as pessoas, seu caráter premente e a impossibilidade de que seja tornada supérflua não são suficientes nem para garantir o valor no mercado e nem para mudar a valorização social dessa atividade. O

resultado desse quadro é que os serviços domésticos são assumidos principalmente por mulheres pobres, com baixo nível de escolaridade e quase nenhuma qualificação para outras ocupações profissionais. A falta de escolaridade, de qualificação profissional associada à necessidade de uma ocupação remunerada são os motivos apontados por essas mulheres para se colocarem no mercado em uma profissão pouco valorizada.

...eu faço porque eu num fui uma pessoa que tive oportunidade de estudar, porque eu não tive, eu não vou dizer que eu tive, porque eu não tive, porque o meu pai era pobre...meu pai só teve a condição de ensinar nós só fazer o alfabeto (V.)

...se eu tivesse ligado eu já estava em um bom serviço (...) Assim, relaxei para meus estudo, eu tô cansada dessa vida de doméstica (F.).

Dessa maneira, os serviços domésticos remunerados representam uma maneira de ganhar a vida, que pode, inclusive se estender por muitos anos e mesmo ser a única inserção no mercado de trabalho durante a vida toda, mas, mesmo quando é esse o caso, não são tratados efetivamente como uma profissão pelas empregadas domésticas.

...eu era costureira, mas como eu não tinha diploma, num arrumei serviço, arrumei pra trabalhar de faxineira, de passar roupa, de fazer tudo, tudo que viesse eu topava, eu trabalhava, de morar nas casa, eu não sei nem quantas casa eu trabalhei, trabalhei em muitas casas. Como faxineira, fazendo faxina, fazendo, passando roupa, lavando...tudo eu fazia (N.).

Vários fatores concorrem para essa situação, entre os quais a precariedade do vínculo e a falta de seguridade. Esses dois fatores que fazem parte da condição concreta do

emprego doméstico contribuem fortemente para a desvalorização dos serviços domésticos pelo próprio trabalhador.

... doméstica você não tem direito a nada, doméstica você só tem direito, no, no INSS, e veja lá...e mais nada. Você saiu, você pode morar a vida inteira numa casa, você não vai dizer: ah, eu to morando aqui, quando sair eu tenho.... Mesmo pelo mesmo salário, mas pelo menos, se eu passasse, por exemplo, três anos, quando eu saísse de lá, era claro, meus direitos (V.).

Mesmo tendo carteira assinada e inscrição no INSS como é o caso da maior parte das entrevistadas, mas não da maior parte das empregadas domésticas no Brasil, a precariedade se faz sentir. A falta de fundo de garantia e de seguro desemprego colocam essa ocupação profissional em posição de desvantagem em relação a outras ocupações no mercado. Esse fato é mencionado mesmo pelas que estão em casas que consideram muito boas para trabalhar, porque está relacionado com o *emprego* e não com o trabalho (atividade) e suas condições concretas de execução.

...quero terminar os meus estudos, que também, casa de família assim, sei lá, não dá não, um outro emprego assim, mais melhor...pra pessoa tratá você mais bem...que tem mais, mais direito né? Fica, depois você não tem quase direito de nada...aí então fica meio que... (P.)

...ultimamente eu to fazendo o meu trabalho, eu gosto, eu to gostando, mas não é o que eu quero pra mim (M.).

É principalmente na comparação com outros trabalhos que aparecem as diferenças entre ser trabalhador doméstico e ser trabalhador para uma organização. O fundo de garantia e o seguro desemprego, ausentes para a quase totalidade das empregadas são

lembrados como benefícios fundamentais presentes em outras ocupações. A importância atribuída a esses direitos está relacionada à segurança que eles conferem. A seguridade social confere certa independência dos patrões e dá a sensação de amparo para o caso de eventualidades: doença ou mesmo para a demissão. O fundo de garantia tem ainda um efeito subjetivo considerável, porque representa algo que se acumulando com os anos de trabalho, algo que escapa ao consumo diário. Uma reserva acessível para um tempo futuro. Então, não ter fundo de garantia provoca o sentimento de que o trabalho é feito apenas para a sobrevivência imediata, o que na maior parte das vezes, de fato, corresponde à realidade.

...eu saindo, aí ela disse: é, que eu vou mandar bater, tuas contas. Ela... eu não tinha mais nada fia. Eu,... o quê? Eu morei lá doze anos, direitinho que ela me deu, foi duzentos e vinte reais...foi o dinheiro que ela me deu, que era o meu salário do mês...esse dinheiro, ela me deu, e eu também não fui atrás não. Porque assim, não tem justiça melhor do que a de Deus... (V.)

A conta zerada ao final de anos de trabalho na mesma casa concretiza o sentimento de que nada fica desse trabalho. Todo o esforço despendido apenas garantiu os dias que já foram vividos, nada assegura quanto ao futuro. Por maiores que tenham sido o tempo e a dedicação, o momento da saída é a constatação de que se sai da mesma maneira que entrou, sem nenhum acréscimo, uma vez que o que foi ganho também já foi gasto na sobrevivência cotidiana. Em relação às patroas fica o sentimento de que há uma dívida, porque a dedicação de anos de trabalho não foi devidamente valorizada, mesmo que legalmente não haja nenhuma pendência.

...se dedicar àquela família, trabalhando, trabalhando, trabalhando, trabalhando e no final às vezes a gente adoece não tem recompensação de nada....” (A.).

O acerto legal não elimina o ressentimento pelas patroas nessa constatação de que tudo que se tem a receber é o salário do mês e acertos das férias. A raiva, o ressentimento marcam essa situação de ruptura. A frequência de “colocar a patroa na justiça” pode ser um modo de tentar reparar essa condição, mas somente depois da relação efetivamente encerrada.

A falta de seguridade também contribui para a desvalorização do emprego doméstico por causa da insegurança de saber que em caso de adoecimento só podem contar com a boa vontade da patroa, porque não tem amparo legal. Essa condição dos serviços domésticos provoca ainda uma situação delicada entre patrões e empregadas, porque as empregadas domésticas precisam das patroas mais que os empregados em trabalhos formais. Isso significa dependência direta e a percepção dessa dependência também desvaloriza o emprego doméstico, uma vez que o trabalho é justamente o caminho adulto de adquirir independência e cuidar da própria vida.

Além do tipo de vínculo empregatício e da falta de seguridade, também as limitações quanto às possibilidades de desenvolvimento profissional e de constituição de uma carreira estão entre as condições concretas que contribuem para a desvalorização do emprego doméstico.

Não vale a pena...você não cresce...não é? Profissionalmente, não você estaciona naquilo ali, você não cresce profissionalmente (...) profissionalmente não cresce, como pessoa, você pode crescer, mas profissionalmente você não tem nenhum crescimento, você não vai

chegar a lugar nenhum, a não ser todo dia lavar, passar, cozinhar, e arrumar, limpa o chão...é todo dia você vai fazer, aquela mesma pessoa, aquela mesma coisa ser empregada doméstica não é um trabalho que te realize não (M.).

Portanto, a desvalorização dos serviços domésticos remunerados não está ligada apenas à desvalorização social dos serviços domésticos e da profissão de empregada doméstica. As oportunidades são efetivamente limitadas nessa área de atuação. Não se pode falar em possibilidades de ascensão a melhores empregos domésticos graças à experiência adquirida. Em termos de remuneração as diferenças são muito pequenas entre os empregos, de modo que trabalhar em uma casa grande, para uma família de alto padrão aquisitivo não é algo que se traduza em status ou remuneração muito diferenciada. Quando os salários são maiores a quantidade de trabalho e o desgaste também costumam ser, não representando verdadeiramente uma ascensão, nem do ponto de vista simbólico, nem objetivo. Em termos salariais as variações parecem ocorrer mais como decorrência da quantidade de serviço que de qualquer outra variável: paga-se mais quando o trabalho é em maior quantidade, mais difícil ou mais penoso.

Quer dizer, ele diz assim, eu pago oitocentos, mas você não tem direito nem de, de dormir, entendeu?(R.).

Era muita coisa para mim. Eu ganhava 800 reais, mas era 800 reais suado. Era muita responsabilidade. Aí tem uma hora que começa a estressar (A.).

O resultado é que, embora a experiência permita mais agilidade e otimização do tempo, por outro não se traduz em oportunidades significativamente melhores. Portanto,

parece não haver nada que se assemelhe a ascensão profissional ou evolução na carreira nos serviços domésticos remunerados.

De fato, a ocupação doméstica oferece poucas possibilidades ascendentes dentro do mesmo ramo. Depois do trajeto inicial de começar como babá ainda menina, fazer serviços de limpeza e passar para serviços gerais, que é um percurso comum, não há alternativas mais atraentes e mesmo essas não representam verdadeiramente uma ascensão e mudanças significativas em remuneração e status. Atualmente, não parece haver algo semelhante ao que Davis (1991) observou a respeito do emprego doméstico na Europa do séc XVIII. Naquela época não apenas a mobilidade, mas também a ascensão era possível devido a existência de casas com vários criados. A estrutura de carreira do serviço doméstico, segundo o autor, era composta por níveis que iniciavam na criada de servir, criada de quarto e chegava até dama de companhia. No nível mais baixo era preciso passar por grande variedade de tarefas lavando, cozinhando e cuidando das roupas. Depois de alguns anos em serviços inferiores que incluíam carregar carvão, água e esfregar o chão era possível tornar-se criada de sala e, melhor ainda, ser criada de quarto ou dama de companhia. De acordo com Davis, havia muita competição para chegar a esses níveis mais elevados na 'estrutura da carreira'. A ascensão dependia das habilidades e dos contatos pessoais e era uma pequena minoria da força de trabalho doméstica que alcançava essas condições. De acordo com Davis, apesar dessa possibilidade de ascensão, a maioria vivia e trabalhava em condições miseráveis. Atualmente, mesmo as mais bem sucedidas na profissão não ocupam uma posição que possa ser considerada tão diferenciada das demais. Embora ser boa empregada facilite encontrar um emprego melhor, as diferenças não são suficientes para representar algo semelhante a uma ascensão na carreira. É possível encontrar melhores casas para trabalhar, onde haja mais respeito e consideração e até

mesmo mais ganhos secundários. O tempo na mesma casa também pode melhorar as condições do trabalho e do emprego e principalmente os benefícios informais concedidos como retribuição à dedicação pessoal, mas não se pode falar em uma estrutura ascendente nos empregos domésticos atualmente.

Além disso, quando vão ficando mais experientes como empregadas domésticas, as trabalhadoras vão ficando mais velhas também e, devido a demanda de esforço físico nos serviços domésticos, a idade aparece como um fator limitante para as casas que pagam melhor. As que estão há muitos anos na profissão passam a não ter mais condições de fazer os serviços de faxina, de limpeza pesada, ou trabalhar nas casas mais difíceis, que são as que pagam melhor. Essa limitação é ainda mais grave quando se considera que não é um trabalho onde se acumulam direitos. A exclusão do mercado pode tirar a possibilidade de sobrevivência que se define quotidianamente.

A maior vantagem da experiência e do tempo na profissão parece ser a possibilidade de não se submeter ao trabalho em casas onde as condições são ruins e o tratamento é humilhante. A segurança, a auto-confiança no próprio desempenho permite não se submeter a condições degradantes ou altamente desgastantes.

...pra mim também não dá não, eu não sou obrigado ficar me matando de trabalhar pra...eu preciso do dinheiro, eu preciso do dinheiro. Mas também não, num sabe? (...) Num levo. Eu num era obrigado a ficar me matando.
(A.).

A experiência permite, portanto, uma escolha, no entanto não chega a representar uma ascensão profissional, é mais uma forma de evitar a submissão e a exploração, não

representando um passo a mais na trajetória profissional. Daí a grande ênfase na mudança de área de atuação quando existe o desejo de evolução no mundo do trabalho.

Além do significado social dos serviços domésticos e das características do vínculo empregatício, também as condições concretas sob as quais esses serviços são feitos em cada residência, estão entre os fatores que concorrem para o sentido pessoal dessa ocupação profissional. Essas condições incluem as relações com os patrões, o tratamento recebido, a quantidade de serviço, a autonomia, o reconhecimento. São essas condições que fazem de cada emprego uma ocupação mais ou menos digna de ser assumida o que pode ter implicações para a saúde física e psicológica do trabalhador. As condições concretas sob as quais se realizam os serviços domésticos serão abordadas detalhadamente em outros capítulos, por ora, o que interessa é que um trabalho com boas condições pode garantir a continuidade na mesma casa e nessa profissão por muitos anos, no entanto, não compensa a precariedade do vínculo, nem a desvalorização social da profissão. Uma casa boa, bons patrões, serviço não muito pesado e principalmente o bom relacionamento com a família contam para a avaliação positiva do trabalho, mas a desvalorização social dos serviços domésticos e suas implicações objetivas e subjetivas, podem camuflar ou anular esses efeitos. A precariedade do vínculo é o grande motivo para desejar ou efetivamente tentar construir condições para abandonar esse tipo de trabalho ainda que sejam boas as condições para sua realização.

Mesmo quando os serviços domésticos remunerados acontecem em casas consideradas muito boas para trabalhar, onde é possível permanecer por muitos anos; seja porque o serviço é muito tranquilo, seja porque o relacionamento é bom, ainda assim é preciso enfrentar a desvalorização social dos serviços domésticos. Nesse caso, as empregadas domésticas não apenas reconhecem a concepção dominante a respeito dos

serviços domésticos, como ainda tem que discutir com essa concepção. Nessa discussão aparecem as diferenças entre o sentido pessoal do trabalho e o significado social dessa ocupação.

Olha, eu, eu acho assim, para mim mesmo eu não tenho o que reclamar não. Desde que seja, que você pegue um, um serviço bom assim, umas pessoas boas com você, eu não tenho o que reclamar não, tem muita gente que tem preconceito, assim: ah, você faz isso. Ah, mas eu que, que eu, que que eu, que eu sobrevivo entendeu? Pago minhas contas graças a Deus, e recebo o meu dinheiro todo o mês ... é melhor do que ficar parada. Ficar em casa sem fazer nada. Para mim eu acho.(...) Eu jamais eu sairia para mim ficar, é atrás de outra coisa assim que ... num quiser, ééé ... sem intenção de outro trabalho (I.).

Elas mesmas têm que discutir com o preconceito quanto aos serviços domésticos, assumindo, inclusive, a defesa da dignidade da profissão perante as opiniões e a desqualificação com as quais se deparam.

Tem quem diz que empregada doméstica, não sei o quê... Que diferença tem? Não tem alguma, a minha carteira ser assinada como doméstica...eu gosto do meu serviço de doméstica...aí ela disse assim: não, eu sou, meu serviço, é doméstica porque eu não estudei. Eu digo: pois então estuda minha filha...você tá nova, estuda... (R.).

Porque eu digo assim, eu adoro o meu serviço, como é que eu não vou gostar do meu serviço? (...) Eu gosto do meu serviço. Aí muitas dizia assim: não, minha patroa é chata; eu vou me embora, eu eu, vou fazer isso, aquela veia tá chata. Não, muito minha filha, é porque você não quer trabalhar, quando vê, não quer levantar todo dia cedo (R.).

...não consegui ficar em casa, porque num, já tinha costumado a trabalhar, e ficar em casa pra mim era um transtorno, eu queria trabalhar (...) por tudo, porque fazia falta de ter, o dinheiro fez falta, e a atividade pra mim também, eu acho mui eu achava muito bom (D).

Embora os serviços domésticos não sejam considerados propriamente uma profissão, pelas trabalhadoras, mesmo quando feitos de forma remunerada, também não têm a mesma conotação dos serviços feitos no interior do próprio lar. Os serviços domésticos remunerados configuram um outro espaço fora do seu ambiente privado. E não é só pelo dinheiro, mas também pela rotina de sair de casa para trabalhar.

A necessidade de defender o próprio trabalho contra a desqualificação e desvalorização não é a única razão que justifica os argumentos a favor dos serviços domésticos remunerados. A própria socialização de muitas dessas mulheres permite a aceitação dos serviços domésticos e a afinidade com os mesmos. Isso porque os serviços domésticos são aprendidos ainda na infância e na adolescência e esse aprendizado envolve a introjeção de um papel social. Muitas das mulheres que realizam os serviços domésticos remunerados aprenderam com as mães a cuidar da casa e a cozinhar.

Mas muitas vezes eu pego assim, só em olhando, assim, eu presto atenção, eu presto...Aí eu ficava, eu sou a mais velha, aí eu fiquei, sempre naquele...vontade de trabalhar, porque quem trabalha na roça, assim, na fazenda, só se tiver muita preguiça, né? Mas se não tiver, trabalha. Aí minha mãe vendia essas coisas assim, ela faz, a gente fazia muito...é requeijão é, tudo de leite ela fazia, aí eu fui apre... aprendendo com ela... Ela fazia, aí a gente, ela levava pra cidade, a gente vendia. Toda vida assim, foi assim. Eu digo: presto pra fazer (R.).

... eu desde lá que eu às vezes, eu fazia um crochê, a menina ensinava sempre a gente, bordava, assim, mexia com coisa de, de fazenda né? Leite, tijolo, essas coisa, doce, tudo eu fazia, aí ela pegava...muito assim, eu pegava, muitas vezes eu pegava as coisas só em oiá assim. Eu não, eu não estudei muito não, eu só estudei até a quinta série (R.).

A realização de serviços domésticos remunerados acaba sendo uma extensão dessa atividade para fora da própria casa. A aprendizagem que acontece já no exercício dos serviços domésticos como ocupação profissional também é valorizada por elas mesmas.

...eu aprendi assim, eu não tive... que fazer curso nem nada, por receita, por livro que eu fui aprendendo a fazer as comida vegetariana (P.).

...eu aprendi tudo lá...Eu não sabia, quando eu comecei a trabalhar de doméstica, eu só sabia fazer mais o básico... (...) eu aprendi tudo, primeiro pela minha inteligência, porque ninguém nunca me ensinou, eu entrei fazendo copa entendeu? Eu não era cozinheira, era copeira, então como eu vi a outra fazendo eu fui aprendendo...aí outra engravidou saiu...aí eu fiquei no lugar...eu fazia copa, cozinha, cozinhas e passava e lavava, sozinha, aí eu fiquei um bom tempo... (V.).

A evolução nas habilidades, a capacidade de aprendizagem e a competência para fazer bem os serviços são motivo de orgulho. Perder o medo de usar aparelhos eletrodomésticos ou aprender formas mais práticas e eficazes de fazer um serviço é algo que agrada. Ocorre inclusive o acúmulo de experiências, o que permite novas aquisições de uma casa para outra. A mesma pessoa aprende coisas diferentes nas casas que vai passando.

De cada família são adquiridas novas habilidades em função das necessidades e dos hábitos casa.

...lá tinha uma máquina de costura né, eu aprendi a costurar. Aí ela inventava fazer umas cortinas, tanto é que eu, eu aprendi a fazer cocha de cama, cortina, tudo eu aprendi a fazer lá, porque ela comprava, levava pra São Paulo, levava mais medida e trazia, aí eu ia ter que me virar pra, pra fazer. Cortina era costurar e fazer umas colchas de cama, aquelas de babado assim, aí eu aprendi a fazer isso aí lá, sem olhar sem nada (...) Porque, é... porque ela dizia assim: vamos cortar isso aqui pra você fazer essa colcha aqui, vamos fazer esse, esse travesseiro assim assim assim, vamos fazer essa colcha assim assim. Ela ia dando a idéia e eu ia costurando! E eu ia aprendendo (N.).

...deputado R. era gaúcho, aí eu, aí eu aprendi assim, o lado assim de fazer comida, das Espanha, do gaúcho, e agora do mineiro (...) aprende até o sotaque também de outros (N.).

Acontece inclusive a transferência de aprendizagem para a própria vida doméstica. Aquilo que é aprendido em uma casa pode ser colocado em prática na própria casa com os seus filhos.

...a gente aprende, com as pessoa, aprendi muitas coisa boa (...) A gente aprende até, cuidá da casa da gente também, porque a gente lá, elas lá ensina a gente como que é, a gente vê o jeito da casa, então ó, eu já chegando lá em casa lá na Bahia, eu já sei o jeito que eu quero minha casa...porque eu já vejo por aí... (A.).

E na casa de família, também você vai aprende a economizar, você aprende a fazer uma comida, você aprende a arrumar a roupa, você aprende a

arrumar uma casa, você aprende é... é... tratar até mesmo assim, fazer uma comida boa pros filho, pra você comer, você. Dentro da, do limite né, muito pra fazer mal; muitas vezes a gente faz assim, as coisas até estraga. (...) Que vamos dizer assim, sobra duma comida assim, que você não ache bom, aí se sobra de um dia para o outro, aí no outro dia você não reaproveita ela, cê joga fora, então a gente aprende a economizar no dia, assim, que eu digo assim, você faz aquilo, aquela quantidade certa; principalmente, porque lá nas duas casas que eu trabalhei, eles nunca, eles nunca ficava sem comida de um dia pro outro, era só naquela quantidade certa, que justamente para não ter que, depois jogar fora no outro dia (N.).

As mulheres entrevistadas valorizam essa aprendizagem que acontece a partir da convivência os hábitos e com as diferenças das pessoas com melhores condições financeiras. Valorizam aprender outros modos de cuidar das coisas, hábitos de higiene e inclusive transferem essa aprendizagem para a própria vida. Elas citam o jeito de se vestir, de cuidar da casa, de decorar os ambientes como coisas que aprendem e gostam de aprender da convivência com as patroas. Mas, a humanidade do tratamento pode ser a condição que possibilita esse aprendizado sem que represente agressão ou afronta aos próprios valores e desqualificação da pessoa.

Mesmo as exigências de esforço físico dos serviços domésticos não representam necessariamente um elemento de desvalorização do emprego doméstico porque a socialização para o trabalho coloca valores quanto ao que é *ser trabalhadora*. Trabalhar para algumas dessas mulheres é sinônimo de acordar cedo, trabalhar duro, se esforçar, não ter preguiça. Isso faz parte da história dessas mulheres e a capacidade de trabalho aparece como motivo de orgulho, embora não seja ignorado o desgaste que a dureza que o trabalho envolve.

Manaus eu tinha que cuidar dos três, e lavar roupa, cuidava da casa e não sabia fazer comida nessa época, aí eu tive que fazer um curso de culinária, por causa pra mim poder fazer comida, porque eles trabalhavam e eu ficava em casa, aí eu tinha, aí lavava a roupa e cuidava dos três meninos, fazia a comida, e eu era pequena ainda, eu dava conta de tudinho por isso que tem vez, que as, as meninas: ah, não dou conta de tudo. Dá sim, porque eu dava quando eu era deste tamaninho eu, eu cuidava, eu cuidei de três menino ... e consegui botar eles no jeito tudinho, quando diz assim: não quero fazendo isso, não era pra fazer; e eles me atendiam (N.).

Talvez até porque, comparando com as outras alternativas de trabalho e com o trabalho dos homens, que pode ser também braçal e muito cansativo, ou ainda o trabalho que algumas delas já fizeram no passado, debaixo do sol, envolvendo esforço e desgaste, os serviços domésticos podem não parecer tão exigentes em termos de esforço físico, a não ser nas situações em que, de fato, existe abuso pela quantidade de serviço, pelo tipo de demanda ou pelo tempo de dedicação exigido.

A atividade e mesmo as condições de trabalho que podem ser boas ou ruins parece que não representam o grande elemento definidor do valor dos serviços domésticos. As condições concretas podem até competir com a desvalorização social do trabalho, mas parece que não saem vitoriosas da batalha. Mesmo para as que gostam do trabalho (atividade), mesmo para as que trabalham sob condições concretas bastante favoráveis, ser empregada doméstica não pode ser algo desejável nem para si mesma e nem para as filhas. Não é o tipo de trabalho que se queira transmitir para outras gerações, o que significa que não é algo de que se possa orgulhar. A desqualificação dos serviços domésticos não tem origem interna, vem de fora e as possibilidades de enfrentamento dessa condição são

irrisórias. O motivo para não deixar assinar a carteira de trabalho, por exemplo, é o medo de diminuir as possibilidades de encontrar outro tipo de trabalho. O que está em questão não é a própria concepção a respeito dos serviços domésticos, mas a dos outros. A idéia é de que o serviço doméstico remunerado desqualifica o próprio trabalhador, a ponto de ser melhor uma carteira de trabalho em branco que uma carteira de trabalho de empregada doméstica.

...eu não deixei ela assinar minha carteira porque eu não quero assinar minha carteira como doméstica mais, de jeito nenhum, porque essa carteira que eu tenho é uma carteira nova... (V.).

A preocupação nesse caso é a respeito do que os outros vão pensar sobre uma carteira marcada por um trabalho não valorizado. Um trabalho socialmente desvalorizado pode contribuir para a desvalorização do trabalhador e da pessoa, mesmo que originalmente os serviços domésticos não tenham uma conotação negativa para essas mulheres.

O fato é que a significação social do emprego doméstico tem peso grande na opinião negativa acerca dos serviços domésticos remunerados. Não há como ignorar a desvalorização social dos serviços domésticos e a opinião pessoal das mulheres que trabalham como empregadas pode ser influenciada, inclusive, pela concepção negativa que os próprios empregadores têm acerca dessa atividade. Algumas vezes, a desvalorização dos serviços domésticos pelas trabalhadoras parece, inclusive, mais uma construção secundária que toma o lugar da idéia inicial a respeito dos serviços domésticos. As comparações e as opiniões de outras pessoas podem questionar representações anteriores e contribuir na construção de novas representações. Nesse sentido uma das entrevistadas reproduz uma conversa com os patrões que dizem:

... 'você quando sair de casa, ninguém quer que você vai pra casa de mais ninguém, ou você monta uma coisa sua, ou então vai trabalhar em alguma coisa assim, que é fora de, de cozinha, de casa de família'. E eu também pretendo fazer isso né, de quando sair de lá não ir mais pra casa de mais ninguém não, porque é difícil, né? Por mais que as pessoas sejam muito legal com a gente, mas é muito cansativo (N.).

Nesse caso, a desqualificação dos serviços domésticos como parte do sentido pessoal parece mesmo ser uma construção secundária, destoante, inclusive, da concepção pessoal originária. Parece haver mesmo certa contradição entre o sentido pessoal construído desde as relações familiares. A desvalorização social dos serviços domésticos provoca inclusive um desconforto em observar que alguém pode gostar, como no caso da M. que se incomoda com a mãe gosta de um trabalho que não tem valor e se deixa explorar no trabalho de servir.

Pode ser que outras profissões também tenham os mesmos problemas, mas não trabalho porque eu gosto, ultimamente eu to fazendo o meu trabalho, eu gosto, eu to gostando, mas não é o que eu quero pra mim, eu sempre falo pro meu marido: não é isso que eu quero pra mim, e falo pra minhas filhas: não é legal, e, eu acho mais chato, porque minha mãe foi empregada doméstica...e ela, gosta, ela fala assim, tão bem dos, dos ex-patrões que ela teve, eles foram...eu falo: meu Deus, ela não tem idéia, que ela foi explorada, que ela, sabe? Ela não teve carteira assinada, ela não teve nada, eles nunca foram legal como ela imagina que fosse, aí às vezes ela fala tão bem deles, aí eu e meus irmãos, a gente se olha e diz: nossa, foi explorada...o tempo todo (M.).

...as pessoa que ela trabalhou, as meninas, na casa que ela trabalhou deram aula pra mim, eram minhas professoras...elas falavam: nossa, a mãe da M., ela foi nossa empregada, ela, ela cozinha muito bem e eu não gostava de ouvir isso, porque... Porque, minha mãe não levou nada daquilo, assim...ela não construiu nada assim... A gente sempre levava uma vida muito humilde, ela trabalhou muito... e na hora que ela precisou de... é... sem carteira assinada assim... (M.).

O que chama atenção aqui é a importância do significado social nas suas manifestações concretas e ideológicas que chegam até o sujeito a partir das suas interações sociais para a definição desse sentido mesmo quando na história pessoal essa atividade não é originalmente desprezada, a desvalorização vai sendo construída às apesar das condições objetivas sob as quais esses serviços são realizados.

Leontiev (1978a, 1978b) chama atenção para a existência dual dos significados na consciência individual, inclusive pela duplicidade de motivos para a atividade – o motivo social e as motivações privadas. Os significados sociais que são significados compartilhados, construídos socialmente de acordo com a evolução histórica das condições concretas de existência. Esses significados, apesar de atrelados às condições sócio-históricas, têm sua própria história no desenvolvimento da linguagem e das formas de consciência social. O sentido pessoal é construído a partir do contato com o significado social (conhecimentos, opiniões, conceitos) que fornecem uma interpretação da realidade, independentemente das relações do próprio indivíduo com mundo, e também a partir da experiência direta no mundo, que acontece a partir da própria atividade e dos motivos particulares subjacentes a essa atividade.

Essa articulação é importante porque a aceitação ou rejeição do serviços domésticos enquanto ocupação profissional, o conformismo ou a revolta com a própria condição e também as possibilidades de prazer e sofrimento no trabalho estão relacionados a essa interação entre as condições concretas da atividade, os significados sociais e a história pessoal que é portadora das experiências trazidas desde a família de origem.

CAPÍTULO 9

Afinidades eletivas e rejeição pelos serviços domésticos

O tema deste capítulo é a relação com as atividades que fazem parte dos serviços domésticos e o que estará em discussão são as afinidades e rejeições quanto a essas atividades. Não se trata, portanto, nem das opiniões e impressões acerca do emprego doméstico e nem a respeito da categoria profissional empregada doméstica. Embora o trabalho, o emprego e a categoria profissional estejam interligados, não podem ser confundidos. Emprego é o vínculo do trabalhador com o empregador firmado a partir de um contrato de trabalho. Emprego envolve a definição de salário e benefícios, o estabelecimento de uma jornada de trabalho, a discriminação das atribuições. A categoria profissional é o grupo social ao qual o trabalhador passa pertencer em função do trabalho que exerce. Como parte desse grupo compartilha com outros trabalhadores o status social que esse trabalho permite. O trabalho é o fazer cotidiano, as atividades que são realizadas quotidianamente em cada casa onde há uma empregada doméstica trabalhando. Essa distinção é importante porque é possível, por exemplo, que um trabalhador considere que tem um emprego bom, porque recebe mais que a média do mercado e tem muitos benefícios, mas não goste das atividades que executa. Ou ainda que goste da ocupação profissional, mas esteja insatisfeito com as condições em que desenvolve a atividade concreta. Pela independência relativa dessas dimensões é importante considerar cada uma separadamente, sem esquecer que não são totalmente independentes. Dessas três dimensões, o emprego e a categoria profissional já foram discutidos no capítulo anterior,

cabe agora abordar a relação com as atividades, sobretudo no que diz respeito às afinidades e rejeições que elas despertam.

Enquanto atividade, os serviços domésticos, como a própria denominação expressa, são na verdade uma composição de atividades bastante variada, conforme já foi discutido anteriormente (Capítulo 4). Boa parte desses serviços deve ser executado quotidianamente, enquanto outros são realizados em intervalos regulares ou ainda esporadicamente. Todos são destinados às pessoas, mas alguns de forma mais direta que outros, como as refeições, por exemplo. Alguns seguem uma rotina fixa, outros acontecem em resposta a demandas específicas. Há aqueles que exigem planejamento anterior e outros que são executados mais diretamente. As variações nas características da atividade podem resultar em afinidades e rejeições específicas

Para discutir as afinidades e rejeições pelas atividades, que é o objetivo desse capítulo, será considerada a diferenciação entre os serviços que aparece nas descrições feitas pelas próprias entrevistadas. Essa divisão fica muito próxima à que é apresentada pela Classificação Brasileira de Ocupações [CBO] (2002), embora não seja totalmente idêntica. As empregadas dividem os seus serviços domésticos em seis grandes modalidades: limpeza e arrumação, lavar roupas, passar roupas, preparação de alimentos, atender diretamente às pessoas e limpeza pesada. Cada uma dessas atividades envolve uma rotina de procedimentos que é distribuída ao longo do dia com flexibilidade delimitada pelas necessidades da casa e pela vontade de seus moradores. Como muitas das necessidades são comuns a diferentes famílias, existe bastante semelhança na seqüência da execução desses serviços, quase como se houvesse uma ordem natural para a sua realização. Mas, nem todas as casas demandam exatamente o mesmo tipo de atividade. Nem sempre as pessoas

almoçam em casa, não necessariamente a limpeza pesada é feita pela empregada e assim por diante.

O primeiro grupo de atividades mencionado pelas entrevistadas - limpeza e arrumação – inclui duas atividades diferentes, mas diretamente relacionadas. A limpeza é atividade básica que dificilmente está ausente, seja qual for o tipo de residência ou tamanho da família, porque as sujeiras se acumulam de um dia para o outro por ação da natureza, embora o movimento da casa intensifique o processo. A arrumação acontece paralelamente, ou antes da limpeza e embora associada a esta, trata-se de uma atividade distinta. Arrumar consiste em recolocar as coisas nos seus lugares: roupas, sapatos, acessórios, objetos de decoração, utensílios. O esforço necessário para a realização dessa atividade depende do número de habitantes, da presença de crianças, do movimento da casa e dos hábitos dos moradores, principalmente se são mais ou menos organizados.

A limpeza e a arrumação quotidianas estão entre os serviços transferidos para terceiros sempre que possível, conforme observado por Kofes (2001). Isso significa que havendo possibilidade é descartado da execução pessoal. Entre as empregadas entrevistadas não é atividade que desperte o interesse:

...eu não gosto muito de ser copeira não...porque em primeiro lugar eu não gosto de lavar banheiro, eu lavo, mas dizer que eu gosto não (V.).

O mais ruim que eu acho...é a limpeza. Também até porque eu gosto de fazer comida também ... (P.).

Apesar das queixas, algumas mulheres preferem esse tipo de serviço pela simplicidade na execução mais que por afinidade legítima com a atividade:

é... de gostar não tem muita coisa assim... que eu gosto também não, mas, tem outras coisas mais fácil (...) arrumar a casa...eu acho mais fácil. Uma coisa que você vai lá limpa, passa pano, não tem que agradar ninguém assim, não vai provar daquilo ali... (I).

É por implicarem menos possibilidades de falhas que os serviços de limpeza e arrumação estão na preferência de algumas domésticas. Esse serviço pode ser considerado mais tranquilo porque menos sujeito a dúvidas e reclamações. Como já é pré-definido, trata-se apenas de *fazer*, não envolve maiores preocupações, a não ser quando o ritmo tem que ser acelerado por causa do restante das atividades ou quando o nível de exigência é muito alto. Por serem menos exigentes, os serviços de limpeza ocupam a pessoa somente no momento em que a atividade é executada. É o corpo em movimento executando uma técnica que envolve esforço físico e cansaço, mas evita a pré-ocupação.

É... gosto mais de tá limpando.(...) porque...cozinhar – tem que pensar o que vai fazer – é um esforço extra – vai pensando no ônibus. Tipo cozinhar, cozinhar; já fiz o almoço hoje né?...Quando eu pego o ônibus aqui pra casa, eu já vou pensando, no que que eu vou fazer pra casa...quando eu vim amanhã dentro do ônibus, eu já vou pensando no quê que eu vou fazer pra qui. Cozinha é uma coisa que a gente, eu gosto cozinhar um pouco, assim, não é muito, mas cozinhar é uma coisa muito complicada, por causa de, de casa. A gente trabalha, faz em casa, e faz aqui... ai você mistura... (R).

A preferência pelo serviço considerado mais fácil não significa necessariamente que exista de fato uma afinidade pela atividade. Mesmo porque sem o desafio ficam restritas também as possibilidades de reconhecimento e satisfação. Nesse caso, pode ser a insegurança e não a afinidade que justifica essa preferência pelos serviços considerados mais simples. Essa insegurança pode estar relacionada às dúvidas quanto às próprias competências para fazer o serviço adequadamente. O medo de não atingir resultados satisfatórios e de não corresponder às expectativas pode impedir o gosto por atividades mais exigentes.

A limpeza de manutenção de que se falou até aqui é diferente da limpeza pesada, que pode ser considerada outra categoria de serviço. A limpeza pesada, diferente da limpeza de manutenção é feita em intervalos regulares ou conforme a necessidade. Inclui limpeza de janelas, armários, lavagem de azulejos, do teto etc. É um serviço bem mais pesado que os demais. Esse serviço pode ser realizado pela empregada contratada como mensalista, mas dependendo do tamanho da residência, pode ser feito por uma faxineira diarista, contratada com essa finalidade. A limpeza pesada é transferida para terceiros antes de qualquer outro serviço. Trata-se de um serviço pesado - lavar, esfregar, arrastar móveis, subir em escadas – o que pode explicar o desejo e mesmo a necessidade, de transferir esses serviços, já que nem todas as pessoas estão em condições de fazer esse tipo de atividade, por limitações físicas, inclusive (coluna, articulações etc). Tanto que algumas mulheres deixam esse tipo de serviço como diarista e assumem a função de empregada doméstica, ganhando menos, inclusive, quando já não tem mais condições físicas para uma carga mais pesada de trabalho. Foi o que aconteceu com a A. e com a D., por exemplo.

As empregadas entrevistadas que fazem também a limpeza pesada tentam distribuir esses serviços para diminuir o seu impacto no corpo e o cansaço é a principal queixa.

Apesar das dificuldades, há as que não se importam em fazer esse tipo de serviço, embora manifestações específicas de afinidades também não foram observadas entre as entrevistadas.

Outra atividade que também desperta muita rejeição é passar roupa. Há quem não goste de passar roupa de maneira nenhuma:

...eu só não gosto de passar, lavar eu gosto, chegou em passá (...) Eu faço porque é o jeito, até aqui, é porque é o jeito; (...) mas eu não gosto de passar não. (...) Eu não gosto de passar não (...) Mas só isso que eu não gosto de fazer ... Gosto de limpar a casa e gosto de fazer comida; o que eu mais gosto de fazer comida. (...) Porque eu acho chato (F.).

Eu não gosto muito de passar roupa não... Lavá eu lavo bem lavadinho, lavadinho. Ninguém não reclama nem da roupa... mas... e passá também eu passo, bem passadinho, mas eu não posso ver roupa que eu passo logo, pra mim ficar logo livre delas... Mas eu num...num, num sei porque, né? Que passa é chato...toda vida foi assim...não, passa roupa e num, os outros serviço tá legal. (R.)

Mas nesse caso parece ser de fato uma relação pessoal com a atividade. Isso porque algumas mulheres escolhem ser passadeiras e trabalham como diaristas somente nessa função. Nesse caso, mesmo tendo problemas no pulso em função da repetição dos mesmos movimentos ao longo da jornada, não se queixam da atividade em si. Elas se queixam da quantidade de roupa, quando esta é excessiva, e das patroas que deixam acumular roupa para chamar a diarista de modo que a jornada normal de oito horas acaba sendo insuficiente para dar conta do serviço. Quando passar é uma das atividades da empregada doméstica, costuma ficar para o horário da tarde, depois de cuidar da cozinha, ou ainda pode ser

distribuído em vários dias quando a quantidade é muita. Pode incluir guardar as roupas nos armários ou não, dependendo da vontade das pessoas da casa.

Lavar roupa não desperta o mesmo tipo de rejeição que passar. O nível de dificuldade vai depender muito do tipo de roupa que a família usa, da quantidade e do tipo de exigência. A lavagem pode incluir ou não o uso de lavadora automática o que vai fazer muita diferença. Entre as entrevistadas, todas usam a lavadora para as roupas mais pesadas, mas mesmo quando a exigência era descabida como lavar toda a roupa à mão, inclusive lençóis e toalhas de banho, a queixa é sobre o tipo de exigência, mas não quanto à atividade em si. A queixa específica em relação a lavar roupas não apareceu nenhuma vez.

A cozinha se diferencia dos outros serviços da casa de várias maneiras. Embora, cozinhar tenha também características de labor tanto quanto as outras atividades domésticas, porque seu resultado também é rapidamente consumido e sua realização não poupa aquele que o realiza de fazê-lo sempre mais uma vez, não se trata apenas da repetição. Cozinhar demanda projeto, exige criatividade e inovação. O esforço cognitivo necessário para realizar essa atividade é maior que nos demais serviços, uma vez que não se trata apenas de execução direta. É uma atividade que demanda planejamento, tomada de decisão e por essa razão também gera pré-ocupação. Ocupa antes mesmo do momento da realização efetiva da atividade:

....tipo cozinhar, cozinhar; já fiz o almoço hoje né?...Quando eu pego o ônibus aqui pra casa, eu já vou pensando, no que que eu vou fazer pra casa...quando eu vim amanhã dentro do ônibus, eu já vou pensando no quê que eu vou fazer pra aqui... (R.).

A complexidade e a dificuldade dessa atividade depende dos hábitos da casa - quantas pessoas fazem as refeições, o número das refeições que ficam sob a responsabilidade da empregada - mas depende principalmente das exigências quanto à variedade e a qualidade dos alimentos preparados.

...mas assim, as comida de dia-a-dia ali varia, ali é...faz massa, faz... faz empadão, entendeu? Faz, às vezes, faz um lanche, assim...feito comida né? Ele gosta que a gente varia a comida...tem dia que é bife, que é bife a milanesa, parmegiana...entendeu? (A.).

Aí já não dava pra jantá, eu tinha que fazer outro jantar de novo, pra deixar pra de noite, entendeu? Aí quando eu fazia qualquer coisinha assim, ele ficava, enchendo: ah, que isso não é comida de gente, não sei o que, não sei o que, não sei o que. Sabe? E começava, e... ficar enchendo o saco também. Também eu, também eu...eu também falava também: olha, é o seguinte: arruma uma pessoa que saiba cozinhar, porque eu não sei (A.).

Cozinhar inclui também o cuidado com os utensílios e com o ambiente: lavar a louça, guardar, limpar o chão. Se o número de refeições é grande e a casa é movimentada, de modo que ao término da limpeza após uma refeição, já se segue outra atividade de preparação de alimentos, acaba sendo uma atividade que nunca termina, perdendo um pouco a característica de trabalho (planejamento-atividade-finalização no produto) e aproximando-se mais do labor. Além disso, a movimentação intensa das atividades na cozinha pode comprimir o tempo para a realização dos outros serviços que também fazem parte das atribuições das empregadas domésticas. Mesmo assim, cozinhar é a atividade mais complexa e mais exigente entre os serviços domésticos e exatamente por isso pode ser

a principal fonte de prazer e satisfação. Inclusive na comparação com os demais serviços esta atividade fica em posição de destaque:

Eu num gosto muito assim de tá arrumando casa assim, arruma aí, e varre aqui, espana ali, limpa ali, mas se for só na cozinha amo (N.).

Gosto de limpar a casa e gosto de fazer comida, o que eu mais gosto de fazer comida (F.).

O que se observa é que, embora existam afinidades com várias atividades que fazem parte dos serviços domésticos, nenhuma desperta manifestações apaixonadas, exceto a atividade de cozinhar.

O que eu gosto mais, eu gosto mais de cozinhar. Agora o que eu menos gosto...Eu acho assim, que não tem o que eu menos gosto não. Eu gosto de lavar, e gosto de passar, sabe eu gosto de cozinhar, eu gosto de lavar. Eu gosto, eu não tenho assim...gosto de limpar (S.).

O que eu gosto mais é de cozinhar, eu gosto, eu gosto muito de cozinhar (V.).

Cozinhar está, inclusive, junto com o cuidado dos filhos, entre os últimos serviços que são delegados para terceiros, conforme já foi dito anteriormente. Somente quando todos os demais serviços são terceirizados é que a cozinha também é, e às vezes, nem assim. A cozinha pode, inclusive, ser alvo de disputa entre patroas e empregadas. Nesse sentido, Kofes (2001) traz um depoimento, em seu estudo sobre empregadas domésticas, de uma

patroa que se queixa de que o almoço que a empregada fazia era sempre melhor que o jantar que ela mesma preparava, o que era motivo de desconforto para ela.

Mas, a cozinha não desperta apenas afinidades. Há também quem não goste de cozinhar de maneira alguma e entre as entrevistadas a rejeição por esses serviços também aparece. No entanto, os motivos para a rejeição desses serviços parecem ser o desconforto em relação às suas exigências e a insegurança quanto aos seus resultados, muito mais que a falta de atratividade da atividade. Não se trata de considerar esse serviço chato, como acontece com a atividade de passar para quem não gosta, ou apenas cansativo e repetitivo, sem outros atrativos, como acontece com a limpeza e a arrumação.

No caso da cozinha parece que o que leva à rejeição é o mesmo que desperta afinidade: a complexidade da atividade que exige habilidades específicas e envolve sempre a possibilidade de sucesso ou de fracasso. Dessa maneira a cozinha é rica em oportunidades de obter reconhecimento pelos resultados do trabalho, mas também pode ser motivo de frustração por não conseguir atender às expectativas. As duas possibilidades se apresentam porque na cozinha, o outro é o destinatário imediato do que se faz e o desejo de agradar e a possibilidade de não conseguir é motivo de preocupação e gera insegurança:

...às vezes eu fico ... eu falo 'ai meu Deus, será que vai gostar? (...) quando a comida não ficou muito boa, eu mesma sinto que a comida não ficou muito boa, ou então está meio feia assim, assim meio...meio...porque não é todo dia que você tá animada entendeu...pra fazer aquilo... tudo né... tem outro dia que você já tá mais animada, pra cima, faz tudo, tranqüilo... (I).

Essa preocupação em agradar é mencionada não apenas entre as que não gostam desse tipo de atividade, mas também entre as que gostam de cozinhar. O tempo todo está

em questão o gosto da outra pessoa para quem os alimentos são preparados. Se não agrada o esforço foi inútil e o sentimento pode ser de incompetência para a atividade.

Além disso, pela possibilidade de variedade nos resultados, cozinhar é uma atividade que demanda condições para que seja bem feita, inclusive, condições emocionais. O resultado pode não ser bom caso pessoa não esteja bem, como disse I.. Daí também a importância de gostar das pessoas da casa. O relacionamento ruim, o desrespeito e a falta de consideração podem interferir nessa atividade, mesmo porque os alimentos são preparados para elas. Da mesma maneira, outras condições também podem ser importantes como a pressão do tempo e a competição com outras atividades. Cozinhar bem exige atenção, envolvimento, o que nem sempre é possível, dependendo do ritmo necessário para os serviços. Além disso, a confiança na possibilidade de bons resultados também interfere tanto no gosto pela atividade, quanto nas oportunidades de sucesso:

...o que eu acho mais ruim assim é o almoço (...) é ruim porque você...ah...sei lá...você precisa de de...como é que se diz...em primeiro lugar você precisa de...tem que gostar para fazer e é uma coisa que eu não gosto e...você tem que agradar muitas vezes as pessoas assim.. o gosto... o sal, por isso que eu não sou muito...eu não sou muito...eu não sou muito boa com cozinhar, também nunca gostei de cozinhar. Nem em casa mesmo, às vezes eu saio e vou comer em outro lugar... (I).

Gostar de cozinhar depende da confiança individual na capacidade de fazer bem e agradar, tanto que as que conseguem ser mais seguras são as que gostam mais da atividade.

Eu num ligo pra receita, eu num sei muito é bolo, porque eu nunca fui chegada a bolo... mas se eu for, me der pra fazer, eu faço...mas eu, mas a comida eu faço direitinho...se me dé a receita, eu faço direitinho ela (R.).

...nessa velhinha que eu trabalhei, que era vegetariana, sempre tinha uns livrinho de receita, como ela sabia fazer, como eu não sabia fazer eu, eu fazia tudo do livrinho, e saia tudo certinho (risos)...então de vez em quando ela vinha com uma receita nova e ela fazia...lá pra ela, era legal (P.).

Eu gosto...principalmente assim, a pessoa chegar com receita nova assim: ah! Faça isso... Ah, eu adoro...eu gosto... (P.).

Por sua vez a confiança também pode ser construída a partir dos acertos e do reconhecimento do sucesso. Na cozinha o feedback tanto positivo quanto negativo são fundamentais e para saber o que deve ser mantido e o que precisa ser modificado. Os elogios aos pratos, quando acontecem são altamente valorizados como será visto no capítulo sobre reconhecimento do trabalho, mas também o feedback negativo é importante para orientar as próximas ações. Mas, depende do modo como é feito. A queixa é quando é humilhante, quando desqualifica e também quando nada do que é feito agrada. As indicações antecipadas de gostos e preferências também são valorizadas porque direcionam a atividade e aumenta a possibilidade de sucesso. A dificuldade de encontrar opções variadas de pratos que agradem para fazer todos os dias aumenta a importância da expressão direta de gostos e preferências e também de pedidos diretos para a refeição daquele dia são considerados bem vindos. A maior parte das entrevistadas, mesmo as que gostam de cozinhar, tem restrições em tomar todos os dias a decisão sobre o tipo de comida a ser servido e a obrigação de ter idéias novas para sempre variar os pratos.

Então, o que se pode dizer sobre a atividade de cozinhar é que, sem dúvida, é o serviço doméstico que mais desperta afinidades. Por outro lado, a rejeição pela cozinha parece ser consequência da preocupação e da insegurança que essa atividade provoca mais que do incômodo com a atividade em si, como acontece com outros serviços.

Resta agora dizer algumas palavras sobre um último grupo de atividades que também podem ser consideradas parte das atribuições das empregadas: o atendimento às demandas diretas das pessoas da casa. O tipo e a quantidade dessa atividade depende dos hábitos da casa e da relação que as pessoas têm com os serviços domésticos. Entre essas atividades podem ser incluídas: dar atenção a pessoas idosas, crianças, pessoas doentes e visitas; atender pedidos dos membros da casa quando estes se encontram na residência - servir café, suco, limpar algo que foi derrubado - atender telefone, receber entregas, cuidar de plantas e animais. Também pode incluir fazer serviços externos como compras no supermercado ou pagamento de contas.

Esse tipo de atividade incomoda algumas domésticas ou porque representam interrupções em outras atividades, ou porque não são consideradas atribuições legítimas da função. A intensidade do incômodo parece depender também de algumas variáveis. Quando a interrupção implica intensificar o ritmo ou estender a jornada para conseguir terminar os serviços do dia, quando a relação afetiva com as pessoas que demandam atenção não é boa ou ainda quando não há afinidade pessoal com a atividade de cuidar, o incômodo pode ser maior. Esse tipo de atividade é motivo de queixa também quando a empregada se torna a única pessoa da casa para atender a todos os pedidos, implicando em sobrecarga de trabalho. Ao contrário, quando o relacionamento com as pessoas da casa é bom, quando as exigências não são consideradas abusivas e quando não provocam sobrecarga esse tipo de demanda pode ser incorporado aos serviços sem que representem um peso.

Como se pode ver, cada tipo de atividade tem demandas e apresenta dificuldades distintas, comparecendo mais ou menos freqüentemente como objeto de queixa e de atração por parte das trabalhadoras. Gostar e não gostar está também associado à segurança quanto à própria competência. As condições em que as atividades são realizadas parece que têm pouca influência nas afinidades e rejeição pelas atividades. As afinidades e rejeições específicas pelo tipo de serviço – lavar, passar, cozinhar, arrumar – parece que são relativamente independentes das condições em que esses serviços são realizados. É possível gostar de cozinhar, mas não naquela casa onde as pessoas são exigentes demais e nunca apreciam o que é feito, ou gostar de fazer limpeza, mas não naquela casa onde o serviço é pesado demais. Isso quer dizer que também nos serviços domésticos os gostos e afinidades existem e as preferências pelos serviços variam entre as mulheres que exercem os serviços domésticos remunerados, embora a cozinha ocupe lugar de destaque diferenciando-se das demais atividades.

Esse dado é relevante nos serviços domésticos porque mostra que embora o emprego doméstico não seja valorizado e a categoria profissional não seja motivo de orgulho para as empregadas domésticas, no que se refere à atividade, existem não apenas rejeições, mas também preferências específicas. Os serviços mais rejeitados são aqueles considerados pesados, pelo esforço físico que demandam, ou chatos por serem repetitivos. Mas, existe também o gosto por determinadas atividades, sendo que, sem dúvida, cozinhar é o grande destaque. Mas, mesmo as atividades consideradas mais repetitivas e chatas não são apenas rejeitadas. Há quem goste ou ao menos não se incomode em fazê-las. Nesse caso, depende da relação pessoal com a atividade, tal como acontece em qualquer outro trabalho. Então, do que se pode apreender acerca da relação com as atividades que compõem os serviços domésticos, parece que estas não representam um problema

importante *a priori*. As atividades se transformam em problema dependendo de algumas condições tais como: o nível de exigência que pode sobrecarregar o trabalhador e provocar adoecimento, a falta de autonomia para realizá-las da melhor maneira e a desvalorização social dos serviços domésticos que podem comprometer o sentido de sua realização para o trabalhador. Esses aspectos serão abordados nos próximos capítulos.

CAPÍTULO 10

As exigências dos serviços domésticos ao trabalhador: a intensidade e o ritmo de trabalho

Os serviços domésticos variam muito no que diz respeito às demandas feitas ao trabalhador, fazendo com que seja diferente a intensidade do esforço e o ritmo necessários para a sua execução. O tamanho das residências, o movimento da casa e o número de pessoas que têm suas necessidades atendidas diariamente estão entre as variáveis que diferenciam entre um e outro emprego doméstico no que diz respeito às exigências ao trabalhador. Além disso, o tipo de serviço que é delegado, o nível de exigência dos patrões e o modo de execução prescrito para as atividades também resultam em diferenças importantes quanto ao esforço e ao ritmo da atividade. Essas diferenças de esforço e ritmo tornam o trabalho da empregada mais ou menos penoso, principalmente em decorrência da carga física que acarretam, embora também tenham conseqüências emocionais que podem ser sentidas como ansiedade ou angústia pela sobrecarga de trabalho.

O tamanho da residência influencia a intensidade e o ritmo de execução da atividade porque a quantidade de serviço é bastante diferente dependendo do número ambientes a serem limpos e organizados, de banheiros a serem lavados, de janelas a serem limpas etc. Além da quantidade de serviço existe ainda a movimentação que é necessária para dar conta de toda a extensão dos ambientes durante a jornada de trabalho como escadas, corredores, varandas, garagem etc:

É por causa que tem encima e embaixo a casa, cansa demais até. (...) É dobrado, porque, você tem pra arrumar duas casas...eu já trabalhei no lago,

já trabalhei no parque, uma casa lá no parque O todo dia lá tem três empregadas, nesse tempo eu trabalhei foi sozinha...nem...só agüentei seis meses, com seis meses aí eu saí... (R.).

Lá era oito, oito banheiros, todo dia eu tinha que dar conta daqueles banheiros tudinho, eu entrava dento do banheiro tudinho, arrumar a toalha, é botar papel higiênico... (R.).

...lá tudo era grande, o terraço de lá, era maior que esse terreno aqui todo, só o terraço...tinha a garagem, piscina...(V.).

Uma residência maior tem também maior quantidade de móveis, objetos e utensílios para serem cuidados, o que soma mais tarefas para execução durante a jornada. Se aumenta o tamanho da residência, mas o trabalhador continua sendo o mesmo, essa demanda tem que ser absorvida de alguma maneira, o que pode acontecer às custas da intensificação do ritmo de trabalho ou da extensão da jornada.

Fazer faxina toda sexta-feira...toda sexta feira....pra você ver o tanto que era grande, sexta-feira eu fazia só em cima, eu entrava sete hora, e saia cinco e meia pra seis, correndo, muitas vezes eu pegava carona na pista (R.).

O movimento da casa também aumenta a quantidade de trabalho e conseqüentemente o ritmo necessário para dar conta das tarefas porque interfere na velocidade com que o serviço é desfeito. O que foi limpo rapidamente se suja, o que foi organizado é desarrumado, a louça lavada se acumula novamente na pia.

Pra você vê, eu cozinhava, almoço e janta, porque lá janta, é almoço e a janta...quando não sobrava do almoço, eu tinha eu fazer a janta, eu tinha que lavar, eu tinha que passar, eu tinha que dar conta da casa lá em cima que é o, lá cima, são duas salas, uma de brinquedo, três quarto com três banheiro, tudo lá em cima, né (A.).

Além disso, a movimentação pode demandar o atendimento direto das necessidades imediatas das pessoas, somando novas tarefas às que já estavam previamente definidas:

...isso aí foi que me matou...olha minha filha, chegava tanta visita, e tudo era lá em cima, o almoço, a janta, o café, o lanche, não tudo era lá em cima, subindo escada e descendo, eles sujavam roupa por dez pessoas...lá por semana era trinta e duas toalhas... (V.).

...ela tinha uns banho de piscina dia de domingo...sabe que hora era o almoço? Quatro horas da tarde. Eu servia quinze pessoas, vinte, sozinha...fazia o almoço, ainda tinha que caminhar como daqui lá naquela estrada lá que era a distância da piscina, dá cozinha pra piscina...com bandeja pra leva...todo domingo... (V.).

A presença de crianças também tem grande influência na quantidade de serviço da casa e no ritmo que precisa ser imposto à execução dos serviços. Isso porque, tanto a arrumação, quanto a limpeza se desfazem mais rapidamente quando há crianças que brincam e circulam naturalmente com menos cuidado. A reorganização dos ambientes ao longo do dia aumenta a quantidade de trabalho e o esforço para dar conta da jornada:

É, é horrível, se tiver (criança) nunca pára arrumada...(...) Toda vida bagunçada...toda vida, toda vida...você acaba de arrumar, quando você olha pra casa tá do mesmo jeito... (R.).

O que pode amenizar, a situação, nesse caso, é o modo como os patrões vêem a situação. Se o nível de exigência quanto à organização e limpeza leva em consideração a dinâmica da casa ou não:

...mas quando ..., a patroa vê que tem as crianças... que ela tinha, ela tinha três menino...ela muitas vezes não exige, e outras vezes que ela quer que você arrume...você tá saindo pra ir embora, e ela tá mandando você arrumar...assim, quando eu tava lá nessa casa mesmo, ela disse: R., mas tu tem... quando tu sai de lá... a casa ficou de lado. Mas os meninos dela que bagunçou ... eu arrumo os prato, os meninos joga fora...bota ali em cima... (R.).

O nível de desorganização da casa devido aos hábitos dos moradores (espalhar roupa, sapato etc) também pode aumentar muito a quantidade de trabalho porque torna a arrumação mais demorada e dificulta a limpeza, já que a casa tem que ser organizada antes de ser limpa. A desorganização aumenta objetivamente a quantidade de serviço porque o tempo que é necessário para a arrumação é subtraído do tempo que seria utilizado para a limpeza e os demais serviços. Além disso, o trabalho adicional que a desorganização demanda é visto como desnecessário, porque poderia ser evitado, o que agrava ainda mais a situação, tornando o seu impacto não apenas físico, mas também psíquico.

É mais cansativo porque as meninas são desorganizadas, cama bagunçada, armário, tudo deixa por minha conta, elas nem se preocupa... (...) Se elas fossem umas meninas organizadas assim...elas tem todo tempo...(O.).

É só... por isso que eu digo: não é difícil não. Quando é muita gente, muita gente, porque se tiver muito bagunçado, né? Aí é difícil pra gente (R.).

Todo dia você chega naquele lugar, você vê sapato jogado pra um lado, roupa pra outro, então aquilo ce vai vendo assim, nossa quando eu vejo aquilo dá vontade de chorar, de fechar a porta de voltar ir embora (R.).

A desarrumação e a sujeira incomodam mais quando se trata de algo que poderia ser evitado pelos habitantes da casa. Quando é o descuido que aumenta a carga de trabalho, além do incômodo provocado pela intensificação do ritmo, há ainda o sentimento de desvalorização do esforço que foi despendido na realização da tarefa:

...aí o piso era branco e o barro era vermelho né? Eles pisavam lá fora com chinelo, entrava do jeito que eles tava lá, eles entravam pra dentro de casa...aí eu tinha que varrer tudo de novo...era uma coisa assim muito...eu chegava na escola as vezes até cochilava lá (P.).

Dessa maneira, o que se observa é que as características da casa e a dinâmica da família definem a quantidade de serviço e, conseqüentemente, também o esforço e o ritmo necessários para a sua realização durante a jornada. Nas residências maiores ou mais movimentadas, a jornada pode ser ocupada de forma ininterrupta e em ritmo acelerado, o que significa ficar em pé e em movimento o tempo inteiro:

Tem que fazer correndo, é tudo correndo...e você fica com a, fica estressada, com a cabeça a mil, você não senta pra comer, entendeu? E aí eu tenho, você pensa que tem que fazer o serviço, tem que dá, tem que ir embora (A.).

Tirava o tempo para ir ensinar [outros empregados: jardineiro, piscineiro], quando chegava na cozinha já tava na hora. Eu trabalhava olhando na hora, pra dar conta do almoço, horário de ir à escola (A.).

Segunda a quinta tem que conservar, todo dia tem que passar pano. Limpeza de leve porque pra dar uma caprichada mesmo não tem como. Onze horas tem que começar o almoço porque quinze para meio dia tem que estar pronto, arrumar cozinha e já tem a roupa esperando (...) Corro muito, lavo, passo, cozinho, tem que ir mercado todo dia, volta e não paro mais, é o dia todinho até 5 horas da tarde (R.).

Dependendo da casa, qualquer intervalo é visto, por elas mesmas, como interferência que pode comprometer a possibilidade de dar conta do serviço. O intervalo pode fazer falta no final do dia, inclusive o tempo para o almoço pode ser reduzido para conseguir fazer todo o serviço durante a jornada nas casas maiores e mais movimentadas:

Não, você nem senta, se você sentar você perde o ânimo (...) O dia todinho, não pode sentar não, nessas casa assim, se você sentar você não dá conta não. (...) se você não chegar naquela hora, perder uma hora, você atrasa o serviço...(R.).

...ou é esperta ou não dá conta mesmo, tem que ser esperta, mesmo eu só na cozinha e na roupa...a cozinha é grande, os armários é tudo branco e o (patrão) passa vendo se tá pregando de gordura os puxadores, então tem que se preocupar com tudo, armário tem que estar tudo arrumadinho... (A.).

Especificamente em relação ao intervalo para o almoço, nenhuma das entrevistadas delimita esse tempo. Fazer uma hora de almoço parece algo completamente desconhecido nos serviços domésticos. Almoçar significa sentar para comer e em seguida retomar imediatamente o serviço. Elas mesmas preferem desse modo. Parece que a casa do outro não tem espaço para pausa, mesmo quando não se trata de uma restrição dos empregadores. Apenas uma entrevistada que trabalha em uma casa onde tem uma TV na cozinha faz uma pequena pausa depois da refeição, antes de voltar para o trabalho. Nesse sentido o ritmo assumido pela empregada é o mesmo da dona de casa que levanta da mesa já carregando os pratos para a pia. Pode parecer muito natural esse ritmo tanto para as patroas, quanto para as empregadas, mas mostra mais uma vez uma diferença em relação aos outros trabalhadores. Mesmo porque, há casos em que a empregada faz dessa maneira em benefício próprio, para sair um pouco mais cedo, mas acontece também como uma estratégia para conseguir absorver a quantidade de serviço dentro da jornada, principalmente quando elas não podem estender a jornada além do horário porque têm compromissos pessoais:

Igual eu, na época que eu trabalhava assim, minhas filhas ficavam com mãe crechera, eu tinha que terminar correndo pra ir pegar as menina na crechera (A.).

O nível de exigência quanto aos serviços também está entre os fatores que influenciam o esforço e o ritmo necessários para realizar o trabalho. A soma das exigências em relação às diferentes tarefas que compõem os serviços domésticos pode resultar não

apenas em cansaço físico, mas também em efeitos psíquicos que podem ser identificados como 'estresse':

...porque o G., o G. não gosta de ver uma sujeira, se ele ver um fio de cabelo rodando no chão (...) aquele cabelinho, aquele pelinho lá no meio lá, e ele apanhava e vinha mostrar...é...é...era, olhava no teto se tinha teia de aranha, tudo ele me chama, que é dele chamar a atenção...então tudo isso, eu tinha que ver tudo isso, das empregada que trabalho, eu tinha que ir lá: aahh fulano, tem que limpar ali a, até eu era chata com as menina sabe?(...) Tem que limpar ali, que ali que o G. olha é coma a cara pra cima olhando tudinho...então era muita coisa pra mim entendeu? Aí que eu falei que eu ia sair mesmo. Ele falou que não, que ela falou: não A., o G. vai morrer, se tu saí (A.).

Escada que tem que descê, eu to até vendo aquela escada lá, né? Eu tenho que limpar aquilo ali tudo, aquelas escada, né, passa pano naquela corrimão, e nos ferrinho inteirinho...ferrim por ferrim. (...) Aí foi indo, eu fui estressando, quando eu descia lá em baixo, eu tava toda suada, corria, corria corria e não terminava lá em cima...aí descia pra baixo pra fazer almoço. Aí corria, era, lavando roupa, estendendo roupa, e era fazendo comida, e né, tinha que dar banho no menino, tinha que dar comida pro menino pra ir pra escola (A.).

Ela não gostava que roupa dela lavada na máquina de maneira alguma, ela tinha uma máquina lá, doou pros velhinho...mas não deixou lá na casa...toalha, lençol, tudo era na mão, ela não gostava, ela disse que máquina não lava roupa não...era assim. Oh, uma vez, lá, eu vou te falar bem aqui...eu lavei, eu lavei, e passei tanta roupa, que eu adoeci (V.).

Além do tamanho da residência, do movimento da casa e do nível de exigência, o tipo e a variedade dos serviços que são demandados também podem intensificar o ritmo que

é necessário imprimir ao trabalho. O cuidado direto de pessoas, por exemplo, inclusive, de crianças pode fazer grande diferença no ritmo de trabalho porque comprime o tempo de dedicação aos outros serviços.

É, que tem que brincar ainda com criança, você brinca com os meninos, fazer almoço, de tarde fazer tudo né? Descer com menino é muito cansativo, mas é isso, nove hora tem que descer, não, oito horas tem que descer, aí fica até dez, sobe e faz o almoço. A tarde se for para a escola, vai, se não for, às quatro horas tem que descer de novo com a criança pra brincar... (F.).

Então, a presença de crianças pode tornar a jornada mais cansativa, não apenas por causa da velocidade em que a casa fica suja ou desarrumada, mas também porque o cuidado direto pode ser incluído entre as atribuições da empregada. O tempo para atender ou brincar com as crianças é subtraído do tempo para outros serviços que continuam esperando para serem feitos, a não ser quando a família estabelece prioridades. Mesmo assim, implica um ritmo mais acelerado e um esquema menos flexível de distribuição dos serviços.

Tarefas fora da rotina ou mesmo atividades extras que não fazem parte dos serviços domésticos propriamente ditos também podem interferir no ritmo de trabalho, pelas mesmas razões que a atenção ou o cuidado de crianças. Tarefas extras podem ainda implicar em desrespeito à jornada de trabalho dependendo da maneira como são requisitadas.

...ela queria que eu desse conta das coisas, eu tinha que sair cinco horas, e só tinha ônibus até cinco..aí ela pegou... inventava de fazer a gente tá depois de quatro e meia, me ligava, pra mim fazer jantar... (R.).

As tarefas feitas fora de casa, fora da rotina ou que não fazem parte do que se considera como serviços domésticos podem provocar incômodo, resistências ou serem consideradas abusivas. Apesar da idéia da empregada doméstica como *bonne a tout fair* (empregada para todo serviço) essa condição não é bem aceita e a idéia de estar à disposição para qualquer serviço não agrada. O aumento na quantidade de serviço que essas atribuições podem provocar está entre os motivos da resistência, mas não parece ser apenas esse fator objetivo que está em jogo. Demandas que extrapolam as atribuições próprias da função aparecem não apenas como exploração, mas como servidão que é o avesso do trabalho assalariado. No trabalho assalariado, o trabalhador é contratado por um determinado número de horas, para cumprir determinada função, recebendo um certo valor. A demanda de serviço que não se enquadra na função ou fora de horário combinado provoca um conflito em torno do uso do tempo do trabalhador. Esse tipo de conflito não é, de maneira alguma, algo exclusivo dos serviços domésticos. É o mesmo que ocorre com as secretárias, por exemplo, quando têm que ficar depois do horário ou quando são requisitados serviços que não estão entre as suas atribuições. Fazer ou não de bom grado esses serviços extras depende de vários fatores, principalmente a dependência do emprego e a relação com os patrões.

Como foi visto, são várias as condições que se somam para definir o nível de exigência dos serviços domésticos e o esforço e o ritmo necessários para realizá-los: o tamanho da casa, o número de moradores, o movimento e os detalhes para a execução estão entre os fatores que fazem a diferença entre um emprego e outro. Acontece que as necessidades de serviços domésticos são extremamente variáveis. O problema é quando cabe apenas ao trabalhador o esforço para se adaptar e absorver a demanda. A intensificação do ritmo das atividades e a extensão da jornada estão entre as medidas

adotadas sob essas circunstâncias. Essas medidas até podem solucionar o problema do ponto de vista da demanda que poderá ser atendida dessa maneira, no entanto, o preço pode ser o comprometimento da saúde do trabalhador e da sua vida pessoal. Quando o trabalhador intensifica o ritmo e o esforço para dar conta do trabalho, desconsiderando os limites do seu próprio corpo, o sofrimento e a doença podem ser as conseqüências dessa situação. É o que será visto a seguir.

10.2 As conseqüências das exigências do trabalho para o corpo do trabalhador

Os serviços domésticos, mesmo em boas condições não poupam o corpo, pela própria natureza das atividades, que sempre demandam algum tipo de esforço físico para a sua realização. São as mãos que se articulam para cozinhar, para passar, para lavar; é a coluna que é demandada para abaixar e levantar dando conta das tarefas de varrer, aspirar, esfregar; é o corpo estendido para lavar até o último azulejo e alcançar a parte externa das vidraças; é a postura em pé durante toda a jornada; é a força física necessária para arrastar os móveis e tirar a poeira dos cantos mais escondidos da casa.

Como foi visto na primeira parte deste capítulo, o tamanho da residência, o número de pessoas, os hábitos da família são variáveis que interferem na quantidade de trabalho e no ritmo que é necessário imprimir para dar conta dos serviços. Por sua vez, a quantidade de serviço e o ritmo necessário para fazê-lo durante a jornada podem exceder a capacidade do trabalhador, comprometendo a sua saúde. O excesso de trabalho tem impacto sobre o corpo porque é este que é colocado a serviço das pessoas da casa. É o corpo que está em movimento ou em determinadas posições durante toda a jornada. Por essa razão, as queixas de sofrimento físico são freqüentes entre as domésticas: dores nos pulsos, dores nos braços, dores nas costas, tontura, fraqueza.

Muitas das empregadas domésticas entrevistadas adquiriram esses problemas, trabalhando como diaristas antes de atuarem como empregadas domésticas. Para o corpo, o trabalho como diarista pode ser mais comprometedor que o da empregada doméstica mensalista. No caso das diaristas, a concentração do esforço em algumas partes do corpo pela repetição dos movimentos, como no caso das passadeiras, ou o esforço físico excessivo, como acontece com as faxineiras, é responsável pelos danos físicos. Entre as entrevistadas, as que já foram passadeiras trazem principalmente nos braços e nas pernas a consequência de fazer o mesmo serviço todos os dias em diferentes residências.

...trabalhado direto em pé, começava a sentir dor nas pernas, ficava com pés no chão, não conseguia ficar de sandália, de pés no chão também doía (A.).

Mas não apenas as que foram diaristas trazem problemas de trabalhos anteriores. Também as que trabalharam como empregadas domésticas, onde a quantidade de trabalho era excessiva, o serviço pesado e o ritmo acelerado, trazem essa mesma herança no corpo. As consequências dos trabalhos anteriores são sentidas no trabalho atual, prejudicando, inclusive, sua execução. As dores nos pulsos incomodam, dificultando a realização das atividades, mesmo quando o trabalho já não é mais excessivamente exigente. É o que Laurel e Noriega (1989, p. 115) chamam de desgaste do trabalhador, que é a “perda de capacidade efetiva e/ou potencial, biológica e psíquica” como decorrência da “interação dinâmica das cargas de trabalho”. Nesse caso houve, seguramente, perda de capacidade por parte do trabalhador que, como consequência de trabalhos anteriores, não consegue mais realizar os mesmos movimentos que antes eram feitos sem dificuldade.

Mesmo quando as exigências não são excessivas, existem conseqüências físicas da realização dos serviços domésticos, porque é um serviço feito com o corpo. A posição em pé e a movimentação são constantes, mesmo quando os serviços são bem distribuídos.

Cansada cansada...que fica tudo isso aqui doendo né? Você tá com rodo, com o cabo da vassoura aí...fica tudo doendo (P.).

Embora os serviços sejam feitos com o corpo, implicando sempre em um custo físico, não significa que esse custo esteja sempre além do que o corpo é capaz de absorver sem ir à falência. Em outras palavras, é sempre um serviço realizado com o corpo, mas não é sempre um serviço pesado. É considerado um serviço pesado dependendo da quantidade de serviço e do ritmo em que é realizado:

Eu saia de lá toda estressada, porque cansa muito, tem que subir escada, porque você nunca fica só embaixo, subi e descê, subi e descê. Muito pesado, no parque O. Lá no lago sul, todas são pesadas... (F.).

Mas a casa era enorme, eu acho assim...você acordar às seis horas, você parar lá pra cinco e meia (...) Quando chega o fim do dia seu corpo só pede pra você ficar deitada...só deitada (P.).

Porque eu ando morta, com dor nas cadeiras, to toda quebrada, meus braços tão tudo quebrado, de tanto eu correr para dar conta de comida, sabe, de roupa, lavar, passar, numa casa dessa e ainda cuidar de menino. Eu sei que não sou uma experta, mas se tem que ver o quanto que eu faço aqui. Eu não dou conta, eu sei que eu sozinha eu não vou dar conta, não adianta eu me matar aqui porque quem ta adoecendo sou eu (A.).

Embora o corpo seja local privilegiado para sentir os efeitos do exercício dos serviços domésticos, não são apenas as conseqüências físicas que resultam da quantidade de serviço e do ritmo. Há também um efeito emocional que tem origem nessa situação:

Tinha que dar conta, dava uma angústia tão grande, cansaço de tanto correr (...) Pra poder dar conta do serviço se tem que correr mesmo (...) ...corria, corria, corria e não terminava lá em cima, descia fazer almoço, corria, lavando roupa, estendendo roupa, fazendo comida e tinha que dar banho no menino e dar comida para ir para a escola... (A.).

A necessidade de dar conta da quantidade de serviço no tempo previsto é sentida como uma pressão, inclusive pela responsabilidade que está implicada nessa situação. É a responsabilidade pelo funcionamento da casa que está em jogo. Existem serviços que precisam estar prontos no horário, para atender às necessidades das pessoas e é preciso coordenar o tempo. A princípio não há nenhum problema, mas quando a demanda é muito grande, o risco de não dar conta pode está sempre presente, provocando mal-estar. Isso acontece quando se espera que o empregado dê conta dos serviços, independente do tamanho e do movimento da casa, dentro da mesma jornada de trabalho, sob pena de ser considerado incompetente, caso não consiga atender à demanda.

Mesmo que os salários variem de acordo com o volume de trabalho na residência, a questão não se resolve financeiramente, sobretudo, quando a quantidade de trabalho e o ritmo resultam em efeitos físicos ou emocionais. Os salários mais altos, embora sejam aceitos como pagamento para a sobrecarga, deixam de ser considerados compensação suficiente quando sinais de adoecimento são percebidos e atribuídos a essa sobrecarga. Com o tempo na profissão, as empregadas domésticas podem, podem recusar o trabalho nessas casas onde a demanda é excessiva, mesmo que os salários sejam melhores.

Um último ponto a ser considerado é que aos efeitos dos serviços domésticos remunerados somam-se fatores externos ao emprego que também contribuem para a sobrecarga das empregadas domésticas e que não podem ser desconsiderados. Entre eles se destaca a dupla jornada. É o mesmo corpo que é colocado em movimento nos serviços domésticos remunerados que também executa as atividades na própria residência para atender às necessidades da própria família. Pode haver, inclusive, uma contaminação entre as duas esferas, a da vida pessoal e a do trabalho, sendo que o cansaço das demandas de uma esfera interferem na disposição para atender às demandas da outra:

É corrido assim porque, como a gente tem casa, chega do serviço correndo, tem que fazer janta de casa, tem que brincar um pouquinho com ele, que ele gosta de brincar, a gente vai dormir às vezes dez horas, onze horas. (F.).

As possibilidades de descanso ficam comprometidas, da mesma maneira que acontece em outros trabalhos como decorrência da dupla jornada. A diferença nos serviços domésticos é que na própria casa têm que ser repetidos os mesmos serviços que foram realizados ao longo da jornada de trabalho. A dupla jornada significa mais um turno da mesma atividade. Embora a prática possa até ajudar em termos de agilidade e competência, não contribui em termos de motivação.

Chego, faz tudo aqui de novo, é isso que eu acho cansado, a mesma coisa, eu fala assim: já não agüento mais essa vida, tem que mudar. Quando eu to, logo eu tava aqui brigando, eu não agüento a vida: lavo lavo todo dia, ai chego, ainda to lavando esse horário (F.).

Ter outras pessoas para ajudar em casa diminui muito a sobrecarga total de serviço que pesa sobre essas mulheres, porque a dupla jornada compromete o tempo de repouso. Quem não tem ajuda para os próprios serviços precisa do final de semana e das noites para fazer os seus serviços. Algumas entrevistas feitas nas residências no domingo de manhã mostraram essa realidade de convivência constante com os serviços domésticos. Domingo pela manhã é tempo de cuidar da própria casa, de lavar roupa, de preparar o almoço, de cuidar dos seus filhos. A necessidade de fazer o próprio serviço antes de sair para o trabalho também aparece nas entrevistas. As que moram muito longe do trabalho, como a N. e não tem ajuda, têm que levantar muito cedo para tomar providências para a manutenção da própria casa e deixar comida pronta para os filhos, antes de chegar ao trabalho.

Além disso, há ainda as dificuldades de transporte e as horas de deslocamento, que também contam como fator de desgaste, podendo comprometer a saúde do trabalhador.

...chego em casa cansada, é desgastante, você pega ônibus, às vezes o ônibus dá problema, às vezes você uma hora na parada, aí você chega no trabalho você já está estressada, aí você chega, aí você tem que respirar, e fazer o seu trabalho, aí você faz aquele dia, você fala: nossa, graças a Deus, chegou quatro horas, eu vou pra casa... (M.).

...nossa luta é essa, enfrentar fila de ônibus, enfrentamos o ônibus às vezes chovendo no frio, ônibus quebra, passage cara, e assim a gente somo, a, a dificuldade que eu tenho assim é essa né? Em si, porque lá no meu trabalho é ótimo (N.).

Quando se somam as dificuldades provenientes das condições de vida – dupla jornada, transporte – às do emprego a sobrecarga pode atingir níveis extremos e provocar inclusive o adoecimento. Esse adoecimento não é apenas físico, mas também se manifesta como preocupação, ‘estresse’, angústia, pela necessidade de estar o tempo todo em atividade e cuidando do tempo e do ritmo para conseguir dar conta de todas as suas incumbências ao longo do dia, as da casa onde trabalham e as da própria casa. A maior parte das empregadas domésticas entrevistadas, mesmo as que atualmente estão em situações mais confortáveis já passaram por situações desse tipo. Para enfrentar as exigências do trabalho, sobretudo quando a quantidade de serviço é grande, podem ser desenvolvidas estratégias para otimizar o uso do tempo, amenizando o impacto do trabalho sobre o corpo. Essas estratégias dependem, no entanto, das possibilidades de autonomia e controle sobre o trabalho para serem colocadas em ação, então será esse o próximo tópico a ser abordado nesse estudo.

CAPÍTULO 11

A importância da autonomia e do controle sobre o trabalho

O controle sobre o trabalho é um capítulo importante, seja qual for a categoria profissional que estiver em questão. Nos serviços domésticos, a situação não é diferente. As possibilidades de controle sobre o trabalho influenciam a carga e a sobrecarga que a atividade impõe ao trabalhador e permitem maior ou menor envolvimento com o trabalho. A ausência e a insuficiência de controle do trabalhador sobre o seu trabalho pode estar associada, inclusive, ao aumento do risco de problemas de saúde e de acidentes de trabalho. Isso porque, é o controle que permite regular a atividade, rever objetivos, metas e meios para atingi-los, de modo a compatibilizar as pressões do ambiente e as necessidades do trabalhador.

O trabalho pode ser controlado em graus diferentes pelo produto, pelo cliente, pela hierarquia ou pelo trabalhador dependendo do tipo de atividade e da organização do trabalho (Codo, 2002). A seqüência e o ritmo do trabalho são os principais objetos desse controle, mas outros elementos como comportamento do trabalhador em aspectos que não dizem respeito à própria atividade e a avaliação de resultados também podem ser alvo (Sato, 2002).

O controle sobre o trabalho pode ser objeto de disputa entre empregadores e empregados; o empregador lançando mão de seus mecanismos de controle para conseguir que o serviço seja feito e os trabalhadores lutando pelo controle, para ter espaço de autonomia e adaptar o ritmo e o esforço às suas possibilidades. Nos serviços domésticos remunerados, podem ser objetos de disputa entre patrões e empregados: o controle sobre o

modo de execução do trabalho, sobre a divisão e distribuição dos serviços, sobre o tempo, as pausas e o ritmo e ainda sobre as rotinas da casa.

O controle sobre o modo de execução do trabalho está relacionado à possibilidade de construção de estratégias pessoais para cumprir as tarefas. A tentativa dos padrões de controlar o modo de execução pode causar insatisfação, inclusive porque a falta de autonomia para definir os modos de execução podem aumentar a dificuldade de realização dos serviços e o tempo de execução:

...se você for lavar a casa todinha, você lava assim: lavo o quarto, lavo o outro quarto...não, fica mais fácil você lavar todos, tudo junto, e vim tudo que fica mais rápido, que aí vai pegar, mais seu tempo você fica mais tempo lá... (P.).

A impossibilidade de definir as seqüências das ações é vista como empecilho para a otimização da execução da atividade. Dessa maneira, o trabalhador fica impedido de encontrar o modo de execução mais econômico em tempo ou em esforço para a realização das atividades:

Mesmo que aquilo atrase lá ela queria que você lavasse um quarto, lavei limpei tudinho; aí passo outro, nossa, eu achava... e assim, o meu ponto de vista...isso aí é mais fácil, eu pegava um, ensaboava todos, e vinha tudo numa vez, pra mim sairia mais rápido...economizava mais de meio dia (P.).

A imposição rígida do modo de execução desperta resistências, principalmente quando os detalhes exigidos são considerados irrelevantes e interpretados apenas como um capricho dos padrões:

...ela comprou um fogão...aí ela ficou dizendo: tem que fazer não sei o que no fogão, não sei o que...aí eu, aquilo me encheu o saco (...) aí ela também se calou e entrou pra dentro do quarto e nunca mais ela falou desse fogão...a a gente continuou né? (V.).

Por isso ela disse assim ainda, que queria uma pessoa que pagava aquele dinheiro, mas queria do jeito dela...então ela pagava quinhentos reais (R.).

Quando a interpretação é de que a exigência é apenas um capricho, a tentativa de manter o controle também pode se apresentar apenas como disputa de poder, sem que haja uma razão prática que justifique aderir ou não ao procedimento indicado:

Ela não, ela pergunta, ela fala mesmo...ah, não sei o que ela ia fazer lá, foi pegar uma panela lá, aí mulher disse: não, é pra você fazer é nessa panela, não, quero que você faça nessa daí...mas qual é a diferença?...essa aqui é...então eu vou fazer nessa...ela disse: não quero que você faça é nessa...aí ela birra, ela vai e pega: eu faço nessa, que eu peguei nessa, eu vou fazer é nessa...ela não vai, com o que a mulher fala (P.).

Também a possibilidade de escolha das condições ambientais em que o trabalho é realizado podem fazer grande diferença para o trabalhador, inclusive do ponto de vista psicológico. A possibilidade de ouvir música, por exemplo, enquanto desempenha uma tarefa repetitiva, como passar roupa, pode melhorar tornar bem menos penosa a execução do trabalho.

Posso assistir, ver tv, tudo...tem um sonzinho lá que ela botou lá pra mim ouvi, quando eu tiver passando a roupa, né? Ligar o som, ficar ouvindo

música. É porque, eu ficava muito sozinha durante a parte da manhã, né? Sem ninguém pra conversar, aí eu vou pelo menos ouvir música, né? (P.).

A possibilidade de trabalhar ouvindo música é valorizada porque pode minimizar o efeito subjetivo da repetição e também do isolamento que são dificuldades próprias dos serviços domésticos. Arendt (1999) já havia mencionado em seu estudo a importância da música para minimizar as penas do labor. Segundo a autora, ao contrário do trabalho que exige concentração e pode se beneficiar do isolamento, o ambiente coletivo e o ritmo favorecem o labor. As tradicionais canções das lavadeiras antigas que laboravam em grupo à beira do rio tinham justamente essa função.

Além do controle sobre o modo de execução da atividade, também o controle sobre a distribuição dos serviços é fundamental e é motivo de insatisfação quando negado. A liberdade para distribuir as diferentes atividades que compõem os serviços domésticos ao longo do dia, da semana e do mês permite a adaptação da rotina às condições do trabalhador e às características da casa, de modo que o trabalhador não fique sobrecarregado em determinados períodos.

Eu gosto de fazer (limpeza pesada) na quarta, mas não é tanto que precisa porque, eu sempre todo dia que eu vou eu dou um espanada, eu limpo assim por cima da porta, eu tiro, eu vou tirando assim, aí cada dia assim, eu faço uma coisa... (N.).

...ah, não dá pra passar roupa hoje, eu passo amanhã. E agora diarista não, você tem que ir naquele dia, você tem que dar conta, entendeu? (A.).

É, a parte de...mas aí eu mesmo decido isso...hoje eu vou dá um limpada nessa, cozinha, todinha...aí limpinho, lavo tudinho.(...) - É, assim, quando tá

com uns quinze dia. Eu digo: não, essa cozinha tá engordurada.(...) então ela nunca vai ver, ele nunca vê. (...) Não...Não...não, e não, do jeito que eu digo, quando já tá com quinze dia que eu limpei, com dez dias eu vou lá, pego, a, limo, vou fazer toda a limpeza, e passo nela todinha todinha, janela e tudo. (...) É, mais ou menos eu falo: dez dias. Aí eu tiro tudo fora...limpo, passo veja, boto tudo no lugar (R.).

Essa possibilidade de distribuir os serviços constitui, inclusive, uma diferença importante em relação ao trabalho das diaristas. As diaristas têm os serviços concentrados naquela diária e mesmo que tenham autonomia para distribuir os serviços da maneira que lhes pareça mais adequada, existe um limite bem mais estreito para essa distribuição. No caso das empregadas domésticas mensalistas é possível fazer a distribuição dos serviços mais pesados ao longo da semana e mesmo dividir as tarefas mais pesadas ou mais incômodas, para não exigir tanto do corpo em um mesmo dia da semana.

A autonomia para distribuir o serviço permite ainda a otimização do uso do tempo, inclusive combinando tarefas em um mesmo período de execução:

Lava louça, a máquina já tá batendo, se tiver roupa, é... grossa, eu bato na máquina, se for blusinha dela, eu bato, eu lavo na mão (R.).

...quando ela sai, eu já vou começar a arrumar, aí eu já arrumo o quarto dela, aí eu já venho trazendo as roupas, já boto na máquina; já deixo a máquina virando, volto, as passadas vou guardando tudinho, cada uma no seu lugar, aí termino... (...) Aí eu vou fazer só almoço, aí eu vou limpando, fazendo as coisas assim, coloco as coisas no fogo e estou limpando. Quando eu termino de limpar também eu termino de fazer, faço tudo só, e termino tudo junto assim (...) Até o horário que eu preciso sair, eu tenho que tá com tudo ok, então por isso que eu não paro nunca, eu chego lá é, num pique só (N.).

Essa autonomia permite também a realização de determinadas atividades em horários que seriam tempo de espera, mas não de descanso, diminuindo a concentração de carga em outros dias ou horários:

...assim quando tem um horário vago, quando eu tô tranqüila, quando alguém atrasa assim para o almoço, quando tem alguém ainda pra almoçar na mesa, aí eu vou adiantando. Todo dia eu passo um pouquinho... (I.).

Às vezes eu almoço com eles, porque eu quero adiantar o serviço pra andar mais rápido, terminar mais cedo, né?...Aí, ela mesmo diz: não P. deixa isso aí vamos almoçar com a gente...aí eu vou (P.).

Dessa maneira, o serviço não se acumula, permitindo melhor distribuição do esforço ao longo do tempo:

aí quando já tem uma só blusinha eu já lavo logo, lá não tem uma peça, eu nunca deixo...acumulá aquele tanto, pra passa...não lá não tem uma roupa pra passar, lá não tem uma pra lavá. Porque na hora que ela chega: F., essa blusinha aqui, lava na mão pra mim; mas não precisa de ser hoje não. Eu digo: tá bom, bota aí....termina o almoço eu vou lá e lavo ela...pra não deixar pra manhã...lá não tem roupa, é assim (R.).

Esse tipo de controle sobre a distribuição das tarefas é ainda mais relevante quando a quantidade de serviço é muito grande.

É, você tem que esquemar o que você vai fazer, chego lá de manhã, eu vou arrumar a mesa do café, né? Eu vou arrumar a mesa do café, bota o café na mesa. Aí eu já volto...se tiver roupa de manhã, pra mim passar eu já passo

um pouco, né? Passo, quando é assim dez horas eu volto pra cozinha, e aí a outra menina que já chegou pra...pra limpeza, enquanto... enquanto ele acorda...ela vai, se tiver alguma louça suja ela lava, né? Fica lavando a louça, eu vou pra lá pra, pra roupa, passar roupa, pra quando, tudo isso prá dar tempo, porque é muita roupa. Pra aí quando dá dez hora eu largo lá... (A.).

Quando a casa é grande e o serviço é muito, a impossibilidade de controle sobre a distribuição dos serviços torna a jornada ainda muito exaustiva, especialmente nos dias da semana quando são concentradas as demandas dos serviços mais pesados:

Seis quartos...tinha duas salas, mais uma sala de tv grande, tinha da piscina, a garagem e outra areazinha lá...principalmente na quinta-feira que tinha que lavar tudo..que ela não queria que fazia por etapa, entendeu? Fazia, um dia eu faço isso, outro dia eu faço aquilo (...) Não, a arrumação tinha que ser do jeito dela, as panela tinha que ficar do jeito que elas queriam...Na quinta eu tinha que lavar a casa, lavá banheiro, passá o... tirá o... tira o o pó das coisa tudo, tinha que lavar roupa, tinha seis cama (P.).

A autonomia na distribuição dos serviços permite ainda conciliar as exigências da vida pessoal com as demandas do trabalho:

É, porque fica muito complicado, porque as minhas aulas mais difícil que tem é segunda e sexta, aí esses dias são os mais complicados, principalmente sexta-feira, aí então na quarta eu já dou uma geral nos banheiros, tudinho, aí eu já limpo o vidro da varanda, eu já limpo o vidro da porta, que quando for na sexta-feira eu já não faço tudo, eu já vou fazendo outras coisas. E não tem tanto porque eu nunca deixo amontoar assim, as

coisas, e lá também não tem assim, muita coisa de móvel para tá, ela não gosta muito (N.).

A autonomia para distribuição dos serviços domésticos está relacionada também à administração do tempo, do ritmo e das pausas. Esse tipo de controle também tem efeito direto para o custo físico do trabalho porque torna possível estabelecer um ritmo mais adequado ao corpo.

...eu tenho, tenho momentos que eu posso parar, eu, eu, eu tenho os horários pra almoçar, não, aqui não tem, essa, essa divisão de: ah, você almoça depois que os outros almoçarem. Não, a gente almoça junto, eu posso almoçar até primeiro, se, se quiser, não, não tem esse problema, posso parar, posso as vezes assim, principalmente quando eu estou, é é....com alguma crise, de de, de dor e cabeça, eu sento, eu paro, ou então eu deixo um bilhete, precisei embora, não estou muito bem hoje (M.).

Como lá, lá tem uma televisão na cozinha, lá eu assisto, quando eu estou almoçando às vezes, assisto um pouco, às vezes, aí termino vou fazer o serviço. Então assim, nem dá muita liberdade e nem fica assim, assim, escondendo as coisas, brigando toda hora (F.).

O controle pode ser uma concessão do empregador, mas também pode ser algo conquistado na relação entre a empregada e a patroa, pela argumentação direta ou ainda recusa explícita aos esquemas impostos. As mais experientes criam maneiras de distribuir o trabalho ao longo do dia e da semana para dar conta das tarefas, inclusive, discordando da patroa quando esta define um esquema de distribuição considerado incompatível. A A., por exemplo, recusou a demanda da patroa de passar roupa apenas duas vezes por semana, alegando que a quantidade de roupa da casa tornava inviável esse esquema:

...só que ela, ela começou a fazer um esquema lá, pra passar roupa duas vez por semana, não dá, porque é, é muita roupa, não dá conta (...) Na sexta, na terça, e na quinta, passa roupa, mas não dá conta...não dá conta não, eu mesma não dou conta, eu falo logo pra ela: ó, se for com esse esquema comigo não dá não (A.).

Além desse tipo de recusa explícita, que abre possibilidades para a negociação entre as partes há um outro tipo de recusa que é uma recusa silenciosa. É a recusa direta da atividade que acontece de forma disfarçada:

Todo dia tá lá; pega aquele ferro todo dia; tem dia que eu não passo lá eu fiii... passo logo as camiseta, tá bom, e vou, largo de passar. (...) Que lá é assim, ela não gosta que acumule nada, nada de serviço ela não gosta. E lá é outra coisa, tudo seu determinado lugar (F.).

Esse tipo de recusa silenciosa, em lugar da recusa expressa, pode acontecer por não haver espaço para negociação devido a características do empregador ou ainda por não haver interesse ou disposição em negociar por características da própria empregada, de qualquer maneira trata-se de uma forma clandestina de recuperar o controle sobre o trabalho.

Nos serviços domésticos além do controle sobre o modo de execução das atividades e sobre a distribuição dos serviços, há ainda um outro tipo de controle que também pode ser objeto de disputa entre as partes: o controle sobre a casa e suas rotinas. Esse tipo de controle pode até aumentar a quantidade de trabalho e as responsabilidades, mas tem um

efeito subjetivo importante e pode ser tanto requerido quanto rejeitado por parte das domésticas e concedido ou negado por parte das patroas.

A concessão do controle sobre as rotinas da casa para a empregada doméstica depende muito do que a patroa aceita delegar, da sua rotina pessoal, principalmente se trabalha ou não fora de casa, e da sua posição em relação às tarefas da casa. Algumas patroas delegam praticamente todo o controle para as empregadas ou por necessidade ou por estilo outras podem ser bastante restritivas a esse respeito:

Porque lá, até o mercado eu tenho que fazer (...) eu vou lá pego as coisas, ele vai lá e paga pra mim. Aí eu vou embora, é assim. (...) - Todo dia é eu, ela não sabe não. Aí na terça e de coisa de comprar verdura.(...) Ele vai lá e me dá o dinheiro...eu não digo assim:eu quero isso não? ... já assim que faz (...) A comida que eles gostam de comer.(...) E, eu vou me, eu vou acrescentando...legumes mais...assim, por isso que não é muito difícil, eu não achei, tem casa que é mais difícil (R.).

É, ela, ela, a lista de compra é eu que faço né? Aí eu compro, ela diz: vê o que ta faltando aí, porque praticamente ela não sabe de nada, o que falta e o que não falta, se eu colocar na lista ela compra da lista, se eu não colocar ela não compra porque, então ela então, tudo que eu coloco ela compra... (N.).

...faço a lista do que ta faltando, ou vou falando 'a senhora vai passar no mercado hoje? Tá faltando isso, isso, isso, isso (...) às vezes eu não deixo faltar tudo assim né, quando eu vejo que tá acabando eu falo ta acabando, só tem um, dó tem dois, aí ela vai lá e compra...' (I.).

Alguns patrões não querem se envolver com as rotinas da casa e o ajuste depende de terem empregada que aceitem essa incumbência.

Mas, coisa assim de limpeza, aí tem que ser comigo, que eles não exige nada, tem que ser eu, por isso que eu digo: foi o melhor que eu encontrei para trabalhar. - É, assim, a limpeza, a limpeza eu vou lá, eu tenho, sei o jeito de limpar direitinho. Coisa de limpar assim, aí ele não reclama, eles não é muito chegado na limpeza, eles é mais na comida. Que tem uns que, é a comida e a limpeza não é? Tudo de um jeito só, e você tem um apartamento desse tamanho, que é tudo limpinho aí, nunca deixa... a gente se estressa e não dá nem conta.(...) Na manha, eu levo tudo certinho...hoje eu vou limpar pó (R.).

Tanto no caso da N., quanto da R., as patroas delegam e elas apreciam. Mas, é importante observar que em ambos os casos não há sobrecarga de trabalho por se tratar de apartamento e por não haver volume excessivo de serviço. Talvez, essa condição seja fundamental para a apreciação desse tipo de controle, que implica uma responsabilidade que pode valorizar o trabalhador, mas pode também representar uma sobrecarga e ser interpretado como abuso. No caso da R. esse tipo de controle não apenas é valorizado, mas permite, inclusive, que o seu trabalho atual seja considerado o melhor que ela já teve:

...vou fazer dez anos que eu trabalho, foi o melhor que eu encontrei (...) porque lá até o mercado eu tenho que fazer (...) nos outros às vezes ela não sabia e ficava querendo fazer né, e eu sou mais logo eu fazer...(R.).

A autonomia de decisão sobre as rotinas tem ainda um outro efeito sobre a própria atividade: dá espaço para a contribuição pessoal e ao mesmo tempo exige que esse espaço seja ocupado:

...acho que eu me acostumei muito mal. Por causa que sempre nas casas que eu fui trabalhar eu sempre ficava só.(...) Sempre era eu que praticamente tomava conta de tudo, né? Então eu sabia onde tava, sabia o que era, sabia o que tava faltando também, aí eu acho que é isso. Ai se eu for arrumar casa assim diferente e eu num, aí eu num vô...(...) Porque na dona Z. por exemplo, sai todo mundo e eu fico só. (...) Aí eu fico inventando, fazendo as coisas dela, aqueles, aí já com uma pessoa dentro de casa você já fica mais assim, mais inibido, de de fazer as coisas (N.).

No caso da N. existe uma timidez em colocar em prática a sua própria maneira de fazer os serviços e de dar a sua contribuição pessoal na presença da patroa, mesmo se tratando de uma relação considerada muito boa.

A autonomia sobre as rotinas permite planejar e antecipar o que vai ocorrer no dia seguinte, garantindo a execução conforme o planejado:

...eu que decido tudo lá, é eu decido o almoço de hoje, se for carne, já tiro almoço, se amanhã for carne eu já tiro de hoje para descongelada pra amanhã já fazer, arroz feijão, trivial simples, mas eu que decido lá. É eu que escolho é, eu que já tiro, arroz feijão; se eu for fazer o macarrão eu faço, o que eu queira (F.).

fazer, se fazer carne moída - carne moída, se fazer frango é frango, se for bife é bife, ai não tem reclamação, aí eu procuro assim fazer uma coisa

diferente, ai eu pego os livros de receita que tem lá e invento alguma coisa assim (N.).

A importância atribuída à autonomia não significa que as diretrizes sejam dispensadas. Mesmo porque o estabelecimento de diretrizes claras contribui para o controle sobre o trabalho, uma vez que permite saber o que se espera em termos de resultado e adaptar as ações para atingi-lo. Dessa maneira, as sugestões são valorizadas enquanto a necessidade de decidir tudo pode se tornar um peso.

...aí chegar lá ela diz: olha, já tem carne e frango aí tem uma, umas coisas de porco para fazer, aí pronto, aí cada dia eu faço uma coisa, é eu que vou (N.).

...eu cheguei de viagem...tinha um livro lá...nunca mais me pergunte nada. Que a I. ela não manda você fazer nada, a gente num tem que perguntar ela, o que que vai fazer pra comer. É pior, porque a gente num sabe, vai que faz uma coisa e não gosta...né? Você já falando o que você quer comer hoje, tá bom demais, mais ela, num faz e num fala (A.).

É pior, porque a gente num sabe, vai que faz uma coisa e não gosta...né? Você já falando o que que você quer comer hoje, tá bom demais, mais ela, num faz e num fala... (A.).

..às vezes, quando alguém dá uma opinião assim é bom, eu gosto, quando alguém dá uma opinião. Às vezes tem um deles... às vezes ele dá uma opinião no almoço...eu gosto disso (...) que jeito que eu tenho que fazer...eu gosto...mas, o resto sou eu mesmo, eu mesmo sei a hora de limpar a casa, a hora de fazer almoço..." (I.).

Como Hondagneu-Sotelo (2001) observou, a partir de seu estudo sobre os serviços domésticos remunerados, o problema não está em mostrar *o que* deve ser feito, mas principalmente *como* deve ser feito. Isso porque é principalmente a definição de como o trabalho deve ser feito que diminui as possibilidades de controle sobre a atividade.

A gestão da autonomia e do controle é sempre um processo entre as partes porque os limites nunca estão completamente definidos, daí as disputadas que podem acontecer pelo controle, seja do modo de execução, e da distribuição dos serviços, ou das rotinas da casa. Da mesma maneira que ocorrem abusos por parte dos empregadores na tentativa de controlar o tempo e o comportamento do trabalhador, desrespeitando limites, também as empregadas domésticas, mesmo as mais conscienciosas podem cometer deslizes que exigem acertos entre as partes:

...conversamos...porque...eu tava...eu, eu estava assim, abusando da boa vontade, do, do, dela, né? Assim, como se diz, eu tava chegando, eu não tava saindo às quatro, eu fiz outro compromisso que eu não devia ter feito...que eu tava saindo mais cedo, e eu não avisei a ela, então ela chegou pra mim: quando isso acontecer, é pra você me avisar, não tem problema, mas eu prefiro saber, porque aí eu chego você não tá, aí fica chato. Aí ela, e ela tinha razão, claro...eu que estava errada, não tinha porque não ter falado. Então, sem problema...sempre tivemos esse diálogo aberto (M.).

O controle pode se transformar em uma disputa de poder e o risco de uma inversão das posições na casa entre patrões e empregados é algo presente nos serviços domésticos:

Na casa da K. eu mandava nela. Eu mandava nela (...) Porque era que para mim sair, né? Então eu fazia as coisas, ela mandava eu parar, eu falava: meu, eu não vou fazer assim, eu vou fazer desse jeito, que você não quer amansar eu vou fazer desse jeito, então já assim, eu mandava nela. (F.).

A medida certa de autonomia e controle pode não ser algo fácil de delimitar nos serviços domésticos nem para patrões, nem para empregados. Saffiotti (1978) em seu estudo já mencionava o incômodo provocado pelo controle excessivo dos patrões no modo de execução dos serviços. Além do desconforto moral gerado pela desconfiança na capacidade e na honestidade, a vigilância impede a criatividade, cerceia as possibilidades de colocar em prática as habilidades e o modo de fazer o serviço considerado mais adequado. A própria atividade fica prejudicada quando o trabalhador é impedido de encontrar as suas estratégias para adaptar o ritmo e a distribuição dos serviços às suas capacidades e às variações de estado físico e emocional.

A definição rígida de modos de execução da atividade impede que o serviço seja distribuído de modo a respeitar o ritmo pessoal e as condições do trabalhador. O acúmulo de serviços pesados em um mesmo pode comprometer a saúde do trabalhador. A autonomia e o controle permitem escolhas mais adequadas às características pessoais e podem amenizar as dificuldades do trabalho. Quando as atividades podem ser melhor distribuídas ou quando existe uma maneira considerada mais prática de executar o trabalho, a possibilidade de escolher é que parece fazer toda a diferença. Mesmo porque dependendo da casa, da rotina, dos hábitos dos moradores e das condições físicas de quem faz o serviço o melhor modo de fazer pode ser diferente. Daí o incômodo com a rigidez que impede a possibilidade de encontrar a melhor forma de fazer o serviço.

Capítulo 12

A importância do reconhecimento nos serviços domésticos

O reconhecimento no trabalho é um tópico fundamental quando se empreende um estudo sobre o trabalho, seja qual for a categoria profissional em questão e não seria diferente no caso das empregadas domésticas. Isso porque o trabalho como atividade dirigida a um fim específico, a satisfação de necessidades (ou desejos), está constantemente sujeito a avaliação, mesmo que essa avaliação seja informal e esteja apenas implícita no processo. Sempre é possível que os resultados alcançados atendam adequadamente ou não às necessidades que o motivaram, então, a eficácia como critério de avaliação está sempre presente, mesmo quando o trabalho é realizado apenas para satisfazer as próprias necessidades. Quando o trabalho é feito para atender às necessidades de outras pessoas e, indiretamente às próprias, pela mediação da remuneração, entra em jogo não apenas a própria avaliação da eficácia – atender ou não as próprias necessidades – mas também a avaliação de outras pessoas acerca dos resultados do trabalho e até mesmo da eficiência do processo. É principalmente nessa condição, quando o produto ou o serviço se destina a outro, que o trabalho pode afetar a ‘imagem de si’ de muitas maneiras: pelas possibilidades de sucesso e de fracasso, de conseguir cumprir ou não os objetivos, de ser capaz de superar os obstáculos e vencer os desafios cotidianos na própria realização da atividade.

A satisfação narcísica que se pode obter do trabalho depende do sucesso ou do fracasso no dia-a-dia. O fracasso no desempenho pode ser experimentado como um golpe narcísico, uma vez que o trabalho coloca em questão as competências individuais e confirma ou nega sua posse a todo instante. Quando o trabalho é realizado para atender as

necessidades de outros, sejam elas quais forem, a satisfação narcísica depende do reconhecimento. É o reconhecimento do outro que confirma o sucesso ou o fracasso e permite ou nega as possibilidades de satisfação narcísica pelo trabalho bem feito, pela inovação, pela contribuição efetiva, pelo acerto. É nesse sentido que o reconhecimento pode beneficiar a identidade, na medida em que confirma a posse de determinadas competências e a própria capacidade para o trabalho. Para Dejours (1992), o reconhecimento traz um benefício para a identidade, naquilo que torna cada sujeito único, sem igual. Esse reconhecimento pode contribuir também para a confiança na própria capacidade de continuar no trabalho, garantindo, portanto, a possibilidade de autonomia para manter a própria vida, a vida da família, enfim a capacidade para ter assegurado um lugar no mundo.

Além disso, de acordo com Dejours e Abdoucheli (1994) o trabalho demanda empenho e esforço quando o corpo, as cognições e as emoções são colocados a seu serviço. Esse esforço faz sentido quando a ele se segue o sucesso e mais ainda quando esse sucesso é socialmente reconhecido. Dessa maneira, esses autores consideram o reconhecimento essencial para que o sofrimento da realização do trabalho resulte em prazer, uma vez que a impossibilidade de gozar os benefícios do reconhecimento interfere no próprio sentido do trabalho. Para a excelência, como diz Arendt (1999) há sempre a necessidade da presença de outros, presença de um público formal, não familiares, iguais, ou inferiores. Para essa autora, inclusive, nenhuma atividade pode se tornar excelente se o mundo não lhe proporciona espaço para o seu exercício porque é a esfera pública o local adequado para a excelência humana.

Dejours e Abdoucheli (1994) diferenciam o reconhecimento em dois registros: o reconhecimento pela hierarquia e o pelos pares. O reconhecimento pela hierarquia é o

reconhecimento da utilidade, que confirma se a contribuição do trabalhador atende aos requisitos e cumpre a função. É o aval de que os objetivos para a organização estão sendo atendidos. O reconhecimento pelos pares é o reconhecimento da habilidade, da inteligência, do talento pessoal, da originalidade e até mesmo da beleza da execução do trabalho e de seus resultados.

Nos estudos sobre o emprego doméstico o reconhecimento do trabalho fica em segundo plano, quando não é totalmente omitido da discussão. Nunes (1993), por exemplo, chega a considerar que as empregadas domésticas sequer se interessam por serem reconhecidas pelo trabalho devido à desvalorização dos serviços domésticos. Por causa da desvalorização social, ser uma boa doméstica significa fazer bem uma atividade que não qualifica, que não acrescenta valor à identidade pessoal e que, por essa razão, não interessa. Porém, os dados obtidos não permitem dizer que as empregadas domésticas não se importam com o próprio desempenho. Outras demandas como as de consideração e respeito pessoal estão presentes e tem relevância absoluta, mas não eliminam a especificidade e a importância do reconhecimento do trabalho.

Como já foi dito, o reconhecimento do trabalho pode ser considerado em dois registros – o reconhecimento da *utilidade* e o reconhecimento da *beleza*. O reconhecimento da *utilidade* diz respeito ao cumprimento dos objetivos, trata-se do reconhecimento de que o que foi feito atende adequadamente às necessidades. O reconhecimento da beleza é o reconhecimento da contribuição pessoal, da maneira de fazer, da criatividade e está relacionado não apenas ao produto, mas também ao processo. A diferença entre esses dois registros será útil para entender o reconhecimento do trabalho no emprego doméstico, porque é possível identificar cada um deles e reconhecer que cumprem funções diferentes para o trabalhador.

O reconhecimento da utilidade tem uma dupla conotação. Por um lado é motivo de orgulho, mas é também condição para o abuso. O orgulho se deve ao valor que é atribuído à contribuição da empregada para o andamento da casa. O reconhecimento da utilidade pode valorizar a pessoa na medida em que, torna insubstituível aquele que serve, reconhece a importância dos serviços prestados e a competência em conseguir atender às necessidades da casa. Mas esse reconhecimento se configura como uma armadilha quando não existe consideração pela pessoa e respeito pelo trabalhador, porque pode facilmente resultar em abuso e exploração, uma vez que as exigências ao trabalhador podem ter o tamanho das necessidades da casa, independente das possibilidades reais de atendê-las durante a jornada de trabalho.

Reconhecer somente a utilidade dos serviços sem reconhecer a pessoa e o esforço pessoal pode ser uma situação ainda mais difícil para a empregada que a ausência de qualquer forma de reconhecimento, porque tem um apelo ao ego que pode influenciar a aceitação de situações que de outro modo poderiam ser recusadas.

...a pessoa que ficou no meu lugar não dava conta de fazer o que eu fazia, o R. foi e me chamou, ele falou (...) M., eu queria que, será que não dava pra você, nem que você voltasse mais cedo, fosse mais tarde, porque a menina não tá fazendo legal o serviço, eu to perdido sem você lá (...) eu me senti, é...como se diz, eu me senti é... lisonjeada, é... vaidosa, com aquilo sabe? Eu falei: não eu vou voltar, e eu também já tava com vontade de voltar, quem trabalha fora parece que não quer ficar em casa mais (M.).

V.não vai embora não, eu gosto muito de tu, eu não vou achar uma pessoa que nem você (...) ele disse pra mim que não dava, só dava mal de pagar o meu salário e pronto. Ai pra mim foi uma humilhação, eu morando lá doze ano, o que era cinqüenta reais? Aí eu fui pra minha viagem assim mesmo...

Aí quando eu cheguei, aí ela se zangou porque, eu tinha explicado pra ela que era uma semana, e ela não entendeu, e lá eu não tinha férias não minha filha, ainda tinha mais essa ainda, eu não tinha férias eu não tinha décimo terceiro (V.).

Desde o ano passado que eu queria sair, e ela só me segurando...me segurando...e fazia alguma coisa, e fazia outra sabe? E e me agarrando ali pra mim não sair né? (..) Aí eu disse: não I., eu vou sair, eu não agüento mais não, eu to estressada, eu comecei a sentir (A.).

Quando o reconhecimento é apenas pela utilidade sem a preocupação com a pessoa, essa condição não escapa às empregadas domésticas, criando um conflito entre o desejo de se fazer importante e a ameaça de perder o valor na primeira vez que faltarem as forças para servir.

...enquanto a gente tá ali...ajuda a fazer os gostos deles...tiver...servindo eles...a gente tem valor, depois que adoce eles não querem nem saber (O.).

A consciência da fragilidade da relação fundada na utilidade é mais um elemento que torna imprescindível o respeito pela pessoa e pelos direitos do trabalhador nos serviços domésticos, que é o que pode proteger dos abusos e dar segurança em uma eventualidade que atinja o corpo e impeça o serviço.

Então, o que se pode concluir aqui sobre o reconhecimento da utilidade é que este pode, sim, beneficiar a auto-estima, também nos serviços domésticos, mas pode também funcionar como uma armadilha que leva à submissão às necessidades do outro sem os limites que seriam razoáveis para garantir o próprio bem-estar.

O reconhecimento da qualidade do resultado e da contribuição pessoal do trabalhador para esse resultado, que é o segundo registro do reconhecimento que foi mencionado, também pode ser identificado nos serviços domésticos. Esse tipo de reconhecimento é bastante valorizado entre as domésticas que participaram deste estudo. Inclusive, a expressão direta do reconhecimento é requerida, muito bem vinda quando acontece e motivo de queixa, quando ausente.

... é tão bom você fazer um serviço, você bota aquilo no prato, bife na mesa: ah, R. esse prato tava gostoso, brigado né? Aquilo ali é muito bom pra gente ...Ah R., você fez aquilo; oh mais eu gostei.(...) Não é? Ah, você passou a roupa bem passada... aquilo é bom pra gente.(...) Mas aquela que você não vê nada, eu... eu bem, eu me sinto chateada (R.).

F.! Cada dia tu está caprichando mais, parabéns; assim todo dia (F.).

Eles falam, ishi, quando eles tão almoçando assim: ai O., tá gostosinha. Feijão que ele gosta. O meu patrão já repete duas três vezes, ai ele sai correndo da mesa, por que senão...ele vai explodir. (...) As menina, as meninas também...ela diz assim: brigado. E elas, e patroa ela, ela diz:º, da sua comida eu como só arroz com feijão, eu acho gostoso, e ela gosta mesmo (O.).

Até que quando eu tava no lago sul, minha patroa, a dona, a dona I. quando eu fazia assim, alguma coisa nova, aí o pastor, o... o deputado dizia assim: nossa a N. é uma mulher virtuosa (N.).

A apreciação mesmo quando não é expressa diretamente por meio de comentários elogiando os serviços, pode ser deduzida a partir de outros tipos de manifestações, inclusive não verbais:

A outra [filha da patroa, já casada] chega lá só para comer arroz, quando o arroz está cozinhando, assim, ela gosta de comer, tira ele meio duro e vai comendo: ah, eu só vim aqui para comer um pouquinho de arroz. Mas eu mereço, né? Um negócio desse? (N.).

Mesmo pela ausência de reclamações ou de manifestações de desagrado, o reconhecimento da qualidade dos resultados pode ser inferido. Isso porque as formas de manifestação de reconhecimento dependem também do estilo das pessoas da casa.

...ela gosta do meu trabalho, porque ela nunca reclamou. (...) Um dia eu perguntei: tá bom dona C.? O dia que não estiver bom eu falo para você (N.).

Não é somente o reconhecimento do resultado que conta, mas o reconhecimento da contribuição pessoal para esse resultado, o reconhecimento do capricho, de um jeito especial de passar uma roupa ou preparar um prato.

A expressão direta de satisfação com os serviços tem ainda uma função adicional. Serve como feedback indicando as estratégias adequadas de conseguir atender às pessoas. Permite conhecer como gostam dos serviços e o que deve ser feito para bem atender. Dizer que gostou ou que não gostou permite identificar o que é um bom serviço naquela casa e direcionar a ação.

“...às vezes, quando alguém dá uma opinião assim é bom, eu gosto, quando alguém dá uma opinião. Às vezes tem um deles... às vezes ele dá uma opinião no almoço...eu gosto disso (...) que jeito que eu tenho que fazer...eu gosto...mas, o resto sou eu mesmo, eu mesmo sei a hora de limpar a casa, a hora de fazer almoço...” (I.)

Tudo, eu não olho em receita...única coisa que eu vou na receita, é quando eu vou fazer um empadão...entendeu? Ou então eu, fazer um, camarão, alguma coisa assim, entendeu? Mas aí como eu já conheço o jeito de camarão que eles gostam, que é, é camarão fritinho né? (...) Ai eu já sei também, já num...já...passo ele ali na farinha de trigo, e frito ele, eles come tipo salada, joga assim...aí, fica assim crocante, né? Aí pode por até no meio da salada lá, que ele come (A.).

O reconhecimento completa o sentido do trabalho, permite saber do que foi feito, o que agradou, o que atendeu às expectativas e a falta desse tipo de reconhecimento é motivo de queixa:

Mas ela nunca via, ela nunca disse... Nossa, será possível, eu nunca vou fazer uma coisa que essa mulher achar bonito, pra acha bom, pra acha, pra gostar, eu nunca vou arrumar essa cama dela, pra ela acha bonito, eu, eu fazia de todo jeito com a cama dela, às vezes eu botava um lençol, botava uma tira assim, separadinha...ela nunca disse: oh R., minha cama tá bonita. Eu deixava tudo esticadinho. ... Aí fica ruim pra gente, né? Que também assim, nunca disse: minha cama tava bonita, ai é, meu banheiro tava lavadinho...já nos primeiros dias... ah, eu não vou ficar muito tempo nessa mulher não...aí eu não fiquei não, só fiquei seis meses (R.).

Quanto maior a dedicação maior também o ressentimento pelo não reconhecimento. Mais ainda se configura como uma injustiça quando o outro para quem o serviço e o capricho foram dedicados deixa de apreciar o que foi feito.

....eu adoro planta, eu nasci na fazenda e tudo, aí sempre cuidei muito bem das plantas, um dia, eu não sei se é verdade, mas a filha dela falou pra mim assim: a mãe disse que você não molha as plantas que tão...penduradas. Ai eu falei: que calúnia, né? Porque eu molho sim, cuido muito bem. (...) Eu não sei se é verdade, mas eu fiquei o dia todo eu fiquei com aquilo, eu falei: que calúnia, que coisa, cê tá fazendo, tá falando que você não tá fazendo? (...) Entende? Aí, hoje em dia, não sei se foi verdade, que ela fala: nossa, M., minhas plantas ficam tão bem cuidadas contigo, são tão, tudo. Eu falo: ah, que bom (M.).

Ressentimento e insatisfação resultam dessa situação. Talvez mais até entre as que gostam do que fazem. Quanto maior a dedicação e o capricho, maior a necessidade de ter o esforço e os resultados reconhecidos. O não reconhecimento, nesse caso, é uma injustiça maior ainda que nos casos em que não há interesse ou comprometimento com a atividade.

Além disso, existe em qualquer caso o esforço necessário para fazer o trabalho e o não reconhecimento faz desse esforço algo inútil, como se nada tivesse resultado desse investimento.

...tem gente, que ele é exigente com tudo, às vezes você tá limpando, pra ele você não limpou (...) Às vezes você lava um banheiro, você lavou bem lavado, mas ele vai lá cutuca, ainda diz: não, aqui não tá bom não. Aí você fica chateada né?...Você fica, porque você ralou tanto ali, com, com tanta coisa, e passo tudo e aquela pessoa ainda vem dizer pra você que não tá bom? Você fica chateada (M.?).

you acordar seis horas, you parar lá pra cinco e meia, ainda achava pouco, porque, do jeito que a R. falava né? (P.).

Na falta do reconhecimento, restam somente o cansaço e o desgaste sem recompensa. É dessa maneira que a falta de reconhecimento deixa sem sentido o esforço, o sofrimento e o desgaste da execução do trabalho. Como disseram Dejours e Abdoucheli (1994), é o reconhecimento da contribuição pessoal do trabalhador para esse resultado que confirma o sucesso e mostra que o sofrimento não foi em vão.

Portanto, não há porque considerar que as empregadas domésticas não queiram ser reconhecidas pelo seu trabalho. Como acontece com a maioria dos trabalhos, fazer bem feito e ter sucesso naquilo que faz é motivo de orgulho pessoal e de satisfação de ter cumprido o seu papel. É possível se importar com o trabalho e querer reconhecimento pela contribuição pessoal mesmo em uma ocupação socialmente desvalorização social. Além disso, ser considerado um mal trabalhador pode provocar desconforto também entre as empregadas domésticas.

Porque assim, eu sei lá, tem hora assim, eu acho que eu não sei fazer as coisas, assim, quando eu cheguei lá eu falei: não sei limpar vidro assim. Tem gente que limpa uma, o meu, o meu negócio de arrumar casa meu só é o vidro sabe? Mas eu limpo, as meninas dizem: o quê que tu tem? Fica limpo! Mas pra mim parece que não fica, tem alguma coisa. É eu que acho, o negócio é comigo, ai eu acho assim, que parece que eu não limpo o vidro direito, ai eu olho, e vou lá e passo o pano de novo, ai vou novo, ai eu que não, ai eu joga água logo (N.).

...eu tenho certeza, eu posso te, te, lhe dado o furo pra você, porque eu não sou...eu não sou...como é que diz que eu falei pra ela assim: ...eu sei que eu não sou perfeita, falei pra ela sabe? Tu vai, nem, nem ó, nem as pessoas, nem Deus num agrada todo mundo. Falei desse jeito: nem Deus agrada todo mundo...quem dirá eu. Falei desse jeito: eu sei que eu não sou perfeita, então pra mim, pra mim chega, não agüento mais...e é só o que eu te digo: que eu sai daqui... (A.).

Existe um esforço para evitar ser chamada atenção, porque tem um efeito para a auto-estima, significa não estar à altura das exigências do outro e do próprio ideal de atuação profissional e de conduta pessoal.

...porque pra isso eu gosto de ser muito prática com as coisas, eu, aonde eu trabalho eu sempre...porque é uma coisa que eu detesto, é a pessoa ficar me reclamando (V.).

...foi só isso que ela reclamou para mim nesse dia, aí até eu fiquei assim, eu falei: irmã, sabe irmã A, pela primeira vez, em oito anos na minha vida, eu fui chamada atenção ...(N.).

Embora, haja pessoas que não se importam de maneira alguma com esse tipo de situação, o descaso pode estar mais relacionado à estrutura de personalidade que ao pertencimento a uma categoria profissional. Claro que as condições concretas do trabalho podem criar a necessidade de não se importar com as avaliações negativas e com a falta de reconhecimento do trabalho, até mesmo como defesa. Por exemplo, quando nada agrada ao empregador ou quando o relacionamento com as pessoas é muito ruim. De qualquer

maneira não há razões para acreditar que se trata de um padrão ou de uma característica coletiva das empregadas.

Então, embora o reconhecimento dos resultados do trabalho seja pouco considerado na literatura não se pode dizer que o reconhecimento pelo trabalho interessa pouco às empregadas e que elas não fazem questão de fazer bem o seu trabalho. Apesar da desvalorização social dos serviços domésticos e da profissão de empregada doméstica, existem outros fatores influenciando a dinâmica do reconhecimento no trabalho, como as exigências morais individuais que estão presentes nos relacionamentos, inclusive nos de trabalho. Além disso, há os benefícios imediatos do reconhecimento, a satisfação de receber um elogio e da confirmação de estar atingindo os objetivos, pelo menos quando as relações são boas e quando se quer preservar o emprego.

Além do que, o reconhecimento fecha o circuito afetivo porque permite a confirmação de que o resultado do esforço endereçado ao outro chegou ao seu destino e foi bem recebido. É a aceitação e a confirmação da apreciação, do aproveitamento do que foi feito. Mais ainda no caso dos serviços domésticos que associam o desgaste físico e emocional, que o serviço com o corpo e a gestão das emoções demandam, com a futilidade dos resultados rapidamente consumidos pelo movimento da casa. Portanto, o que contribui para o que o trabalho possa ter sentido pessoal é saber que está efetivamente atendendo às necessidades e agradando, já que o serviço se destina diretamente ao outro, mesmo que o produto não permaneça até o dia seguinte ou não sobreviva além de algumas horas como uma refeição. Inclusive porque nos serviços domésticos o reconhecimento só pode vir das pessoas da casa, porque não há colegas de trabalho e não há outras testemunhas para a beleza, a destreza, a rapidez ou a eficiência.

Além disso, o reconhecimento faz parte também da manutenção da ligação afetiva na medida em que é uma ação afirmativa quanto ao desejo de que a relação de trabalho continue. Mesmo porque, como sugerem Codo e Gazzotti (2003), é o reconhecimento que permite o retorno do investimento afetivo mesmo que esse retorno nunca seja completo. Mas, o reconhecimento do trabalho nas suas duas modalidades, a utilidade e a beleza, podem conviver com a desconsideração das necessidades da pessoa e com o desrespeito aos direitos do trabalhador. Aliás, essa desconsideração permite que se usufrua sem limites os benefícios dos bons serviços prestados, sem que seja necessário se preocupar com o bem-estar do trabalhador e com os limites da jornada de trabalho. Daí a valorização em primeiro lugar da consideração e respeito pela pessoa nos serviços domésticos. Mas, de qualquer maneira, embora imprescindíveis, o respeito e a consideração pessoal não substitui o reconhecimento pelo trabalho. Dessa maneira, o que se pode concluir a partir do que foi visto é que nos serviços domésticos, o reconhecimento é importante tanto quanto em outras ocupações profissionais e suas especificidades devem ser consideradas tanto quanto as de qualquer outra ocupação.

Capítulo 13 – Os afetos nos serviços domésticos remunerados

Embora o corpo seja o principal instrumento para a realização dos serviços domésticos, não é apenas o corpo que é demandado para as várias tarefas que compõem essa atividade. Por várias razões e de diferentes maneiras os afetos aparecem nos serviços domésticos, seja pela necessidade de estabelecer ligações e de expressar sentimentos, seja pela necessidade de controle das emoções para não comprometer as relações entre as pessoas.

A casa, como já foi discutido, é o espaço, por definição, da convivência, do afeto, da intimidade. Tanto os afetos positivos, quanto os negativos têm lugar nesse espaço. É onde se manifesta o que há de melhor em termos afetivos como o carinho e o amor, mas também estão presentes os reverses da intimidade e da vida familiar como o ressentimento, a mágoa, o ciúme. As relações afetivas entre as pessoas, manifestam-se em reações emocionais imediatas e também em afetos que podem estar camuflados, ambos compondo o clima emocional da casa. Quem ocupa esse lugar está sujeito a ser afetado por esse clima. O modo como se relacionam e os sentimentos que ligam as pessoas da casa afetam, inclusive, quem chega de fora e passa a integrar esse universo como a empregada doméstica. Fazer parte desse espaço marcado pelo afeto obriga a participar mesmo que indiretamente, das manifestações amorosas entre as pessoas da casa, e também dos conflitos e desentendimento da família. A empregada também fica sujeita às variações de humor das pessoas e dessa maneira é afetada pelo clima emocional da casa:

Como temperamento, outro dia ele tá bem, outro dia ele tá...e às vezes, quando eles estão assim...às vezes afeta a gente, magoa, entristece, então...é um serviço tanto cansativo (O.).

Me preocupo, os problema deles, acaba sendo os meus também...as dores deles acaba sendo as minhas dores também...Os problemas dela, dores dela...assim, que envolve a família, as desavenças... (M.).

Ter a casa do outro como contexto de trabalho é também conviver com o jeito, as dificuldades, os problemas que ocupam esse espaço, implicando, portanto, participar de algum modo dos sentimentos da família e sofrer com eles os seus problemas. Estas são algumas das conseqüências da proximidade e da convivência que os serviços domésticos exigem.

Estar na casa do outro a trabalho, demanda uma forma diferenciada de pertencer, pois implica a presença efetiva, que envolve estar na casa, transitar e participar do dia-a-dia, mas sem fazer parte efetivamente da família. As iniciativas de inclusão que permitem sentir-se recebida e aceita na casa são muito valorizadas, mesmo que a integração nunca seja completa, porque a casa será sempre a casa do outro, mesmo quando a empregada é residente:

...ela mesmo disse, ela disse assim: pode se sentir na sua casa. Mas não se sente na casa da gente, porque é totalmente diferente né? Mas você pode pegar o que você quiser, que a geladeira banana, tem maçã, o que você quiser comer você pode comer... (P.).

A convivência direta e a proximidade criam situações em que as ligações afetivas se estabelecem com as pessoas da casa, principalmente as crianças. Dessa convivência surgem sentimentos legítimos, como o apego de que A. fala:

É... porque é assim...a gente, se apega demais também né? Já me apeguei à criança, né? Igual o... o menino que é muito apegado comigo. Ela também já... ela tem eu, eu como uma mãezona, ela fala pra todo mundo. E não é mentira, porque eu pensava assim, el..., ela falava lá na esfera, né (A.).

...nós não viramos mais assim, patroa e empregada, parece que viramos amigas, viramos amigas, nós somos muito amigas, confidentes. É, é um relacionamento muito bom, que eu tenho hoje com a dona B., apesar de tudo, de todas as coisas assim, que não são boas de ser empregada doméstica... e tem o lado bom, que nós viramos amigas, que temos confiança uma na outra, eu posso contar com ela, ela pode contar comigo, os filhos dela também, as, as minhas filhas, podem vim ao meu trabalho se precisar, eu posso, por exemplo, ir na reunião de mães, eu, por isso que eu to aqui, porque, assim, minhas filhas estuda né, eu trabalho pra pagar colégio (...) Mas, eu sempre respeito lá, eu sou a empregada, ela é minha patroa, eu não posso esquecer disso (...). Ela fala: ah, M., meu banheiro está precisando de uma boa limpada. E eu ter certeza, que eu já fiz; mas ela é é minha patroa, ela, ela tem que, ela não se agrado daquilo, então eu vou fazer porque, é o meu trabalho (M.).

No caso de M., a proximidade é altamente valorizada, mas não elimina a diferença de posição entre as partes. Aqui se observa o que Codo e Gazzotti (2003) disseram a respeito das ligações afetivas nos serviços. Esses autores chamaram atenção para a impossibilidade estrutural da realização plena dos afetos no trabalho: o circuito afetivo que nunca se completa por causa das regras, das técnicas e da própria posição entre as pessoas.

O que se observa no caso de M. é que, embora ela classifique a sua relação com a patroa como sendo de amizade, em seguida mostra que não ignora a verdadeira natureza dessa relação. Em outros momentos M. queixa-se, inclusive, da falta de retribuição na mesma medida do afeto dedicado à patroa e questiona a própria legitimidade dessa relação, embora continue reconhecendo e valorizando demais o respeito e a consideração que acredita receber da patroa.

Apesar dessas limitações, a construção das ligações afetivas é essencial e depende das afinidades, do tratamento recebido e do lugar que se permite à empregada na casa. A importância da ligação afetiva aparece na necessidade e na valorização do *gostar* das pessoas da casa desde o momento da busca do emprego e persiste ao longo da relação. Antes de qualquer outra condição é preciso que as duas partes queiram estabelecer e continuar a relação, que é uma relação de trabalho, mas também envolve a convivência direta, típica dos serviços. Além disso, o estabelecimento das ligações afetivas não é apenas uma contingência é também uma necessidade desse trabalho porque o tipo de serviço prestado demanda a ligação afetiva.

...tem que gostar, gostar dos filhos dela, tratar bem as pessoas que chegam lá, porque quando as amigas dela chegam lá eu trato muito bem, eu vou oferecer... (A.).

...'mas não adianta, você ser uma boa cozinheira, e vem com a cara amarrada A., tratar mal as pessoas, eu prefiro você, do jeito que você é, que você faz. Pode fazer feijão com arroz, mas é com amor'. Ela falou desse jeito, sabe? Eu posso fazer arroz e feijão, mas é com amor. Então, pra mim, isso que me importa, é isso (A.).

É, você tem que se dedicar, você tem que, cê tem que se doar...você tem que, que se preocupar também (M.).

A demanda de ligação afetiva que faz parte dos serviços domésticos é relativa à convivência com as pessoas da casa, seus hábitos, gostos, suas necessidades, manias e problemas. Daí a necessidade de gostar das crianças, ser como filha, ser como uma mãe. Ter que gostar, ouvir, conversar, respeitar as diferenças, suportar as manias. Como diz Molinier (2005), a proximidade e a convivência demandam a construção de ligações afetivas com as pessoas da casa para querer continuar, para aceitar atender às suas necessidades e para conseguir conviver. O esforço em estabelecer e manter a relação pode explicar a mágoa e o ressentimento que decorrem de incidentes relacionais entre patrões e empregados:

...quando eu fui, foi em janeiro que eu tive minhas férias (...) ela foi, foi e me perguntou se eu queria continuar lá, aí eu disse que queria. Aí eu perguntei também se ela queria, se ela tava gostando do meu serviço, que ela também queria que eu trabalhasse lá, ela disse que sim, que eu podia viajar tranquila, aproveitar minha férias. (...) quando eu cheguei do nordeste pra cá, aí ela foi e ligou, dizendo que não queria mais porque as passagem tava cara...que o salário ia aumentar, que não podia pagar...eu fiquei com raiva da daquilo, já que ela não queria, porque que na hora que eu perguntei, antes de eu viajar, porque eu gastei meu dinheiro (...) ela me ligou me dizendo que não me queria mais, entendeu?...Aí eu disse: ah, tudo bem, ninguém é obrigado a querer ninguém (P.).

As ligações afetivas permitem que a convivência não se torne somente um peso. Ter que apenas suportar as pessoas da casa pode tornar o dia e a vida muito difíceis. É por essa razão que a proximidade das pessoas faz das ligações afetivas uma condição necessária

para os serviços domésticos. Sem a ligação afetiva, a convivência pode ficar impossível porque a proximidade exige tomar contato não apenas com o que as pessoas têm de melhor, mas com o que têm de pior, o que também desperta afetos negativos.

A proximidade e as ligações afetivas são também campo propício para o conflito, podendo colocar a empregada em situações delicadas porque envolve o confronto de opinião, gostos e valores. Além disso, pode envolver a convivência com pessoas difíceis de se relacionar e ter suportar as manias e conviver com as diferenças. A proximidade pode também provocar o envolvimento em disputas afetivas entre os membros da família, por exemplo. Isso porque a casa, como já foi dito, é também onde acontecem conflitos, desentendimentos que são igualmente manifestações de ordem afetiva.

...ciúme da filha, às vezes você simpatiza mais com alguém do que com a outra, eu me simpatizo mais, me simpatizei mais com, com, o menino, com S. e a N. começou a dar umas implicada comigo...e eu falei, eu to pra mandar essa menina...pra outros lugares assim, e eu fiquei estressada com aquilo...já, não suportava mais...mas a mãe, também, dona B., tem sensibilidade de perceber, não, não se preocupe, que ela já implicou com outras empregadas, não vai ser, não se preocupe, porque eu cheguei e falei, falei: dona B., ela, a N. tá começando a implicar comigo, e eu não to gostando...ela falou: não. Ela chegou pra menina e falou, e eu também sou muito sincera, graças a Deus...eu chego e digo (M.).

Não apenas a convivência, mas a própria atividade pode colocar a empregada em situações desagradáveis com algum membro da família, despertando sentimentos negativos e demandando controle das emoções e estratégias para lidar com a situação:

Olha, eu...fico... já tava morrendo de raiva daquele homem, aquilo loguinho fazia raiva...tornava a fazer tudo de novo, eu passava a semana todinha...aí ela chegava: R. você não fez isso. Eu digo: mas não tem, R. pede pra, pro marido. Eu: eu já dei não sei quantos bilhetes no bolso dele, ele fala que esquece. Mas ela nunca entendia que era ele, ele esquecia, era eu: mas R., mas. Tá com bilhete no bolso...porque lá no porque lá no parque...só se for no por aqui no bandeirante que ele fosse comprar, porque no parque não tem nada. Ela foi dá fé que era eu...eu não tinha nada pra fazer, o quê que eu ia fazer, eu já tinha pedido ele, duas três vez. Sempre ela dizia que era eu. Nunca dizia: ah que ele é esquecido. Não, era só eu...nós não demo muito certo não (R.).

A situação fica ainda mais difícil porque para manter a relação, nem tudo pode ser dito. Mesmo porque, raramente o que está em jogo em um conflito se reduz ao que é verbalizado. No caso das empregadas domésticas acrescenta-se a ausência de mediadores que possam contribuir para a evolução da situação. A raiva, a frustração e outros sentimentos não podendo ser diretamente expressos, podem dar origem a conflitos ou levar a sofrer em silêncio e a adoecer. A falta de solução para esses problemas de relacionamento com membros da família pode motivar, inclusive, o desejo de abandonar o emprego e procurar uma outra casa para trabalhar.

A gestão dessas emoções se faz necessária para manter a relação, exigindo a capacidade de contenção dos afetos. É preciso controlar a expressão dos próprios afetos despertados pela convivência, sobretudo quando se tratam de afetos negativos como a raiva e a irritação.

Às vezes medo de perder o emprego, às vezes pela relação também, pra num se complicar, pra continuar o clima de paz, de amizade é isso que

sobrecarrega também...às vezes você fala, caramba, que saco, tem que ser sempre muito boa... Aí ce chega em casa, aí ce tá muito... as pessoas de casa sofrem... (M.).

É isso o que Soares (2001) chama de trabalho emocional, também necessário nos serviços domésticos remunerados. É o esforço necessário para lidar com afetos negativos despertados na convivência, como o ódio, a raiva e os ressentimentos. E, não é apenas nas casas consideradas mais problemáticas que os afetos são despertados. Embora haja situações extremas que demandam soluções mais radicais, de um modo geral esse tipo de experiência emocional faz parte de lidar com a proximidade e com a intimidade do outro no dia-a-dia no espaço privado, onde as manifestações afetivas são mais diretas. Manter essa ligação afetiva e o bom relacionamento, evitando ou resolvendo atritos representa também uma demanda e um custo afetivo importantes nos serviços domésticos remunerados. O cuidado na hora de falar, escolher o jeito e o momento de se expressar podem ser aprendizagens necessárias. Quando os serviços domésticos são realizados na casa do outro, a falta dessas habilidades aumenta o risco da quebra das relações. Atender às necessidades, dar atenção às vontades, lidar com as manias, com as diferenças no jeito das pessoas da casa e com a própria maneira de ser tem um custo emocional. As diferenças de valores, de gostos, os padrões de exigência, sobretudo quando esses padrões implicam em serviço extra. Os sentimentos que gera e a necessidade de administrar esses sentimentos, de controlar sua expressão.

É difícil de conviver, mas se, se for você for um boa pessoa de conviver, eu sei que você vai se dar, você se, você se sai muito bem, né? (...) E aí foi aí foi aí onde eu fui naquilo.(...) Tratando bem todo mundo, tanto da parte lá

quanto da parte de cá. Tudo, e aí, eu sei que eu conquistei o G., e conquistei ela né? Aí, assim que entrei lá assim na casa.... (A.).

...tem que ter um respeito, porque você trabalha com uma pessoa, mesmo que a pessoa não seja legal, ao ponto que você queira, você tem que respeitar... (M.).

Daí a necessidade da construção das ligações afetivas. Gostar das pessoas da casa, as afinidades recíprocas, porque as antipatias, não gostar das pessoas potencializa muito as reações mesmo diante de acontecimentos irrelevantes. A necessidade de controlar as emoções para não comprometer a relação, para não magoar demandando um esforço que só vale a pena quando o vínculo afetivo foi estabelecido. Mas, ter que parecer sempre bem humorada – exigência presente em trabalhos que envolvem convívio diretamente com outras pessoas, envolve um custo emocional.

...aí tem muitas vezes que a pessoa fala assim: ah, é muito bom trabalhar com pessoas bem humoradas...então tem essa idéia, de que tem que chegar no trabalho bem humorada...você tem que fazer o seu trabalho bem humorada... (M.).

As conseqüências de trabalhar em um serviço onde o custo emocional é grande são sentidas, inclusive, na vida fora do trabalho. Aqui não se trata de cansaço físico, é desgaste emocional. A proximidade faz o próprio bem-estar depender das boas relações com as pessoas da casa:

Não sei porque, mas assim, se tudo tá bem, pra gente também. Porque, a gente vai trabalhar num lugar, num se dá no serviço lá, né? Aí você chega

em casa, você tá...estressada, você chega em casa, você se acaba, também xinga, briga dentro de casa, entendeu? (...) aí depois eu fui, encontrei umas pessoas boas? Que eu fui, que até assim, você tando trabalhando num serviço que você se dá bem, até a sua, sua vida melhora entendeu (A.).

Os efeitos da convivência difícil no trabalho comprometem emocionalmente e podem ter conseqüências sobre a vida fora do trabalho:

Aí você chega em casa, você tá...estressada, você chega em casa, você se acaba, também xinga, briga dentro de casa, entendeu? (A.)

Você chega em casa, carente, cansada, enjoada...sabe, às vezes eu falo: nossa, que, que coisa... (M.).

A relação afetiva é uma construção que depende das características e da disponibilidade de ambas as partes. Há sempre um custo emocional para manter o vínculo que é maior, quanto maiores as dificuldades da relação. Por essa razão, as empregadas tentam evitar trabalhar em casas onde há problemas de relacionamento, onde não se sentem bem tratadas e quando não conseguem estabelecer bons vínculos com a família.

Além dos problemas circunstanciais que podem ser contornados pela diplomacia, as ligações afetivas necessárias nos serviços envolvem contradições insolúveis provenientes da demanda de afeto como parte do trabalho. Como discutem Codo e Gazzotti (2003), o investimento na relação pode não ser considerado devidamente retribuído. O dinheiro não é o retorno que se espera do envolvimento afetivo e pela dedicação:

Tem que trabalhar...mas aí, quando você recebe aquele dinheiro, você fala: nossa, é tão pouco, por tudo que eu faço (...) É...por isso que eu falo que não vale a pena...porque você recebe, e fala: nossa, é muito pouco por tudo que eu faço (...) É muito pouco por tudo por tudo que eu me dou, é muito pouco por... porque se fosse, que não é o meu caso, quando eu mudei... se fosse só pelo trabalho por trabalho...não valeria a pena... (M.).

Se não é só pelo trabalho e se a remuneração não é compensação suficiente, qual é o elemento a mais que deve estar presente no emprego doméstico e que afeta a experiência subjetiva do trabalhador que se ocupa desses serviços? A resposta parece ser *o afeto* ou as *ligações afetivas* diretas com as pessoas da casa.

...porque conta amizade, conta tudo, amizade, tudo, eu ponho, eu somo tudo, então falo: não, tá tudo bem, por isso, por isso, por isso. E se eu precisar de um dinheiro emprestado ela me empresta, numa boa. Se eu falar: dona B. Ai é, esse mês né? Igual agora mesmo, não deu, porque não deu pra mim...cobrir todas as minha coisas, ela faz o possível...pra me ajudar, nem que ela tenha que tomar emprestado (M.).

Sentir-se roubada, sem o devido retorno para o investimento afetivo e a dedicação depende da sensibilidade individual e incomoda mais algumas pessoas, como é o caso da M.

Mas, às vezes eu acho que eu dou mais atenção, pra eles, do que eles pra mim...entende? Mas eu falo não: eu não vou me meter também não, não vou mais, querer já. Na verdade ninguém tá nem aí pras minhas, pros meus...meus dramas também...mas são pessoas boas... mas não... e depois eu penso assim, um dia quando eu saí, é mais uma (M.).

A M. incomoda-se inclusive com a mãe que também foi doméstica, dedicou-se, estabeleceu vínculos e não se sente roubada por isso, enquanto para M. ela não apenas foi explorada como se recusa a reconhecer essa exploração.

...dentro dela, ela tem um vínculo amoroso, a gente não gosta de ouvir ela falar na família (...) “eles são maravilhosos, aqueles meninos eu ajudei criar aquela menina” (M.).

A ligação afetiva da mãe com a família para quem trabalhou muitos anos é vista como ingenuidade e como ignorância da relação de exploração pela privação de direitos e pela falta de reconhecimento.

...e, eu acho mais chato, porque minha mãe foi empregada doméstica...e ela, gosta, ela fala assim, tão bem dos, dos ex patrões que ela teve, eles foram...eu falo: meu Deus, ela não tem idéia, que ela foi explorada, que ela, sabe? Ela não teve carteira assinada, ela não teve nada, eles nunca foram legal como ela imagina que fosse, aí às vezes ela fala tão bem deles, aí eu e meus irmãos a gente se olha e diz: nossa, foi explorada...o tempo todo (M.).

..as pessoas pra quem ela mais dedicou a vida inteira...que hoje em dia passam por ela, e nem dá um bom dia, que ela fala assim: ah, eu dei mamadeira pra esse menino, eu raspei maçã pra esse menino, aí, tudo, e hoje em dia eles olham pra ela como se não fosse nada...eu falo: nossa, minha mãe não tem idéia...do quê que ela, que doméstica que ela foi... (M.).

Embora o depoimento de M. seja muito crítico em relação às ligações afetivas e haja uma sensibilidade muito forte em relação às possibilidades de abuso e exploração, possivelmente por características pessoais, apontam aspectos que merecem ser levados em

consideração. As ligações afetivas nos serviços domésticos são sempre portadoras de uma ambigüidade, porque ao mesmo tempo em que o afeto é necessário e desejado, precisa também ser relativizado para que não se torne garantia de exploração. Dessa maneira, a M. precisa ficar se lembrando de que se trata apenas de uma relação de trabalho e que a ‘amiga’ é na verdade a sua patroa com todas as implicações que a diferença nas posições implica. Essa situação provoca ressentimento e a honestidade dos sentimentos é sempre colocada em questão.

...doméstica mesmo é só pra trabalhar, e é assim, se você tiver pensando, eu tenho meu patrão, ele gosta de mim, não senhora, patrão nenhum gosta de empregado, isso aqui eu to acostumada de dizer pras minhas irmãs...o patrão ele gosta do seu emprego se você fizer bem feito, porque se você fizer mau feito, você ainda leva uma reclamação...é assim...eu, ó, essa casa que eu trabalhei, eu aprendi muito...e isso, foi aonde eu aprendi muito, aprende que patrão não gosta de empregado, tudo eu aprendi foi lá...porque ela, P. ela não gostava, ela gostava do serviço meu, porque que ela queria que eu ficasse?... Por causa do meu serviço, porque eu era uma pessoa responsável pelo aquilo que eu fazia, tudo direito...era tudo ali na hora, eu nunca fui, que eu não sou uma pessoa de atrasar serviço não, eu sou de pegar e, de um lado, e arribar do outro, mais não que é porque ela gostava de mim, não senhora, era por causa do eu serviço que eu fazia bem feito (V.).

Os sentimentos e as manifestações afetivas são alvo de desconfiança nesse contexto em que o afeto também faz parte de uma relação econômica. Paira sempre a dúvida se existe consideração verdadeira pela pessoa ou se as manifestações afetivas representam apenas uma estratégia para garantir a boa execução dos serviços. Daí a necessidade de confirmação por vários meios diferentes, para atestar a honestidade dos sentimentos.

...aí ela vem me abraço, e me abraço, sabe? A gente sente assim, um abraço assim que não é, assim, de falsidade entendeu? Que, muitos que eu já trabalhei não encosta nem perto de mim, me dá um beijinho, nem nada né? Oi tudo bem, já vai dano logo é serviço né? Pra trabalhar...e ninguém num, num tem assim, uma amizade assim né?Então assim, a gente vê, que é uma coisa assim, entendeu? Aí a gente se apega, a gente vai e volta de novo... (A.).

Que a gente vê que não é mentira, que as irmã dela quando vem, vem lá de Belém, é aquela coisa comigo, a mãe dela vem e sai, e compra presente pra mim, me compra blusa pra mim, porque ela vê, que a gente se dá bem, entendeu?(A.).

...fui agora lá mesmo, minha filha, a gente, a gente sente sabe? Assim, que o G., é ele é num meia de tanta gente, a o quintalção cheio de gente de festa, gentona rica lá né? Aí eu fui lá despedir da I., né? (A.).

A ambigüidade é a marca dessa relação pela necessidade do apego, mas também pela necessidade de não se envolver demais porque afinal de contas trata-se de uma relação de trabalho, o que significa que é o vínculo é mantido enquanto durar a relação de trabalho, embora haja casos em que o contato é mantido entre ex-empregadas e ex-patroas. \De qualquer maneira, parece que é preciso tomar cuidado e se prevenir nessa ligação afetiva para evitar a mágoa e o ressentimento com o que é visto como uma injustiça nessa troca econômico-afetiva. É nesse sentido que Codo e Gazzotti (2003) falam em conflitos difíceis de contornar gerados pela profissionalização das atividades de cuidado, quando a lógica do mercado se soma à lógica do cuidado. Isso porque o trabalhador não está apenas cuidando,

está vendendo sua força de trabalho e recebendo um salário pela realização da tarefa. O vínculo afetivo nunca será completo nessa relação, porque antes de ser uma relação afetiva é uma relação de trabalho, mediada por seus determinantes - dinheiro, os horários, a técnica. Como consequência, a energia afetiva dirigida diretamente para o objeto da sua ação, não retorna completamente ao sujeito.

No caso dos serviços domésticos há ainda um outro agravante, que é a precariedade das condições de seguridade social que tornam o trabalhador ainda mais dependente dos patrões e também mais exigente quanto ao retorno direto, tanto afetivo, quanto material, requerendo a manutenção do vínculo mesmo depois de oficialmente encerrado.

...ficou chateada...porque ela, ela é assim, ela se dedicou tanto a eles também, que ela queria que nesse momento eles mostrassem pra ela, que eles gostavam, realmente eles gostam muito dela, respeitam muito ela, mas ela que não entendeu a situação, ela, ela fala, que foi tão, que os meninos, que ela foi tão, e, e foi na hora que ela mais precisou, ela queria que eles me despedissem pra ela ficar, e eles não fizeram isso, a dona B.não fez isso, então (M.).

A gestão das relações, necessária nos serviços domésticos, apesar do custo nela implicado, envolve também uma aprendizagem que é reconhecida e é motivo de orgulho – o aprendizado em lidar com as pessoas é reconhecido e valorizado por algumas mulheres. Conseguir se dar bem com as pessoas é motivo de orgulho também e faz parte dessa aprendizagem.

A gente aprende a convivência com as pessoas, cada pessoa é um jeito diferente, entendeu? De todo jeito eu chego numa casa, eu, já é, já tem um, um, uma natureza diferente, já é de outro, a gente sabe conviver com tudo.

Entendeu? Se é, se é natureza ruim, a gente nem, é passa se boa pra aquela pessoa, vai indo a gente até....é... passa uma coisa boa pra aquelas pessoa, aquelas pessoa que é ruim, passa ser até...diferente entendeu? Que ela vai conhecendo, que a gente é diferente entendeu? É muito isso assim as coisas, eu tenho, eu digo: aprende, muitas coisas boas... (A.).

Mesmo quem não vê possibilidade de realização profissional nessa ocupação admite que cresce como pessoa, justamente como decorrência dessa aprendizagem emocional como a M.

A gestão da ligação afetiva é sempre algo em andamento, sem garantias, portanto, e que exige esforço contínuo para manutenção, mesmo porque a ligação pode ser bastante instável. A importância e a instabilidade da relação afetiva revelam-se em incidentes que tomam uma dimensão desproporcional aos fatos. Pequenos desentendimentos que são supervalorizados pela natureza da relação que se estabelece. Esses incidentes que provocam mágoa, ressentimento, frustração. O peso que os incidentes assumem. Os incidentes evidenciam a natureza da relação.

Capítulo 14 – As concessões e benefícios informais nos serviços domésticos

Os presentes, as doações, empréstimos e outros tipos de concessões e ajuda dos patrões aos empregados, comuns nos serviços domésticos, são herança das práticas pré-capitalistas entre patrões e empregados. Esse tipo de prática introduz favores pessoais nas situações de trabalho de uma forma que é considerada pouco aceitável no cenário atual do mundo do trabalho. Os presentes e as concessões pessoais fazem parte das relações ditas personalistas ou paternalistas criticadas por garantirem a subordinação do trabalhador nessa troca de favores. A respeito desse tipo de relação nos serviços domésticos, Brites (2003) observa que apesar de muito criticada pelos pesquisadores é valorizada pelas empregadas domésticas. Essa autora argumenta, a partir de seus dados, que as empregadas consideram revoltante justamente o contrário: a recusa em fazer doações e conceder benefícios. O fato das empregadas domésticas gostarem desse tipo de relação não é de surpreender, mesmo porque é justamente o que dá o seu caráter perverso – a aceitação dos favores criando uma trama que enlaça e conduz à submissão. No entanto, nem essa autora fez uma leitura ingênua a ponto de desconsiderar essa função dos presentes e nem aqui se pretende ignorar essa possibilidade, mas é preciso considerar também outras funções que esses presentes possam ter nessa relação. Então, cabe aqui olhar para o modo como os presentes entram nessa relação entre patrões e empregadas domésticas.

De fato, os presentes, doações e favores são práticas comuns entre patrões e empregados nos serviços domésticos, muito mais que em outras profissões. As concessões incluem os presentes propriamente, para a empregada ou para os seus filhos em datas comemorativas ou como lembranças trazidas de viagens ou de passeios, as doações de alimentos, produtos de limpeza, utensílios domésticos, roupas, móveis usados, material

escolar para os filhos e ainda benefícios como flexibilidade de horário, folgas, assistência médica.

Entre as empregadas domésticas ouvidas neste estudo, as concessões são, em geral, não apenas recebidas de maneira positiva, mas mais que isso são desejadas, e até mesmo considerados como parte quase obrigatória do papel do patrão. A inclusão de itens extrasalário parece estar de tal modo incorporada aos serviços domésticos remunerados, que se transforma em uma demanda efetiva e um critério importante para classificar uma casa como 'boa' para trabalhar e os patrões como 'bons'.

A pessoa boa é assim, porque tem umas patroa que você trabalha, ela lhe agrada...ela lhe dá um presente de uma roupa, às vezes se ela tem muita roupa dentro de casa que ela não quer, ela dá pra você, se você não quer você dá pra aquelas pessoas mais humildes, ou pra sua família, tá entendendo? Às vezes pela semana santa, muitos patrões faz uma sexta, dá pro empregado passar a semana santa, entendeu? (V.).

Os presentes e as concessões têm importância tanto material, quanto simbólica para as mulheres que trabalham como empregadas. Material porque podem permitir uma economia significativa nas despesas da casa e simbólica porque podem ser interpretados como apoio, cuidado, preocupação dos patrões com o bem-estar do empregado.

Como complemento salarial, os presentes e as concessões podem ter um papel fundamental porque uma caixa de leite, carne ou ovos, podem fazer muita diferença quando as despesas são extraídas de um ou dois salários mínimos e como se verifica pelos dados do IBGE (2006), pouquíssimas empregadas tem salário que supere esse patamar.

E, e ela me dá assim, mais algumas coisas, ela faz compra, ela compra leite pra mim, caixa de leite né? Às vezes eu peço pra ela. Aí sempre diz assim: dona N. tá precisando de alguma coisa? Eu digo: é leite. Aí ela já sabe, que eu...leite, nescau. Aí ela, me dá roupa, calçado, aí sempre ela tá mandando algumas coisa pros meninos... (N.).

Essa ajuda também acontece na aquisição de produtos que representam um gasto extra, escapando do orçamento mensal como a aquisição de eletrodomésticos, a compra de material escolar ou do enxoval para o bebê.

...inclusive, ela comprou tudo do meu bebê, tudo ela comprou. Eu falei: Dona E. eu não vou ficar por que a senhora quer pra dormir, meu marido não quer mais pra mim ficar dormindo... (F.).

Com todos eles...tudo eu gostava, eles era muito bom pra mim, e, inclusive, essa gente que eu trabalhei em Brasília, o, o L., todo mundo me ajudou... Ajudou assim, porque, é... dava coisa pra mim, é, é, vez, me dá, um me dava a geladeira, um me dava o fogão, e, ajudava na... na... é, é, nos estudos dos meus filhos, se eu queria comprar uma coisa, ela dava dinheiro pra ajudar a comprar, era assim. Agora não, que tudo mudou as coisas estão tudo mais difícil, os patrão parece que são mais rígido...(D.).

Também essa ajuda pode vir na forma de empréstimos que podem ser ou não descontados do salário. Esse tipo de concessão resulta de acordos feitos diretamente entre as partes, dependendo da relação de confiança que se estabelece.

...pra mim, são ótimo. Porque se eu preciso de um dinheiro eles me arrumam, se eu preciso de um dinheiro adiantado eles me arrumam, se eu,

às vezes eu tô: ah, mas eu queria comprar isso, eu tenho tal tal tal, eu vou te ajudar. É isso, são muito bom pra você...ótimo... (D.).

As roupas e os móveis, mesmo que usados e os alimentos e produtos de uso doméstico, podem representar um acréscimo no guarda-roupa ou na despensa que não seria feito de outro modo. É nesse sentido que Brites (2003) considera que os presentes, os adiantamentos, as faltas, os horários e outras formas de ajuda material são vantagens negociadas entre patrões e empregados. Essas concessões representam um diferencial, pequenas vantagens, que podem ser obtidas em um trabalho que não é valorizado socialmente, que não figura entre as profissões de escolha e que não oferece possibilidades de ascensão profissional e raramente de ascensão social. É claro que se pode levantar a questão – porque não aumentar o salário ao invés de estimular a dependência incluindo favores e doações como parte do salário. No entanto, essa é também uma discussão complexa porque há vários fatores influenciando, inclusive os limites de mercado e a comparação salarial com outras categorias. Embora seja verdade que o emprego doméstico tem as mais baixas remunerações do mercado (IBGE, 2006), não são inferiores ao que seria pago em outras ocupações com o mesmo nível de exigência de escolaridade e formação profissional.

Do ponto de vista simbólico os presentes podem representar a valorização do trabalho, sendo relacionados com o merecimento: merecer mais que apenas o salário formal.

É...a...o patrão bom é esse, que enxerga o que a pessoa faz, ele quer agradar aquela pessoa pra ela se interessar no serviço, nós trabalha bem aqui, se a patroa ela só, lhe dá aquele salário seco, e não lhe agrada com nada, você fica desmerecida, porque só aquele salário seco? (...) Passa natal, passa

ano novo, ele não lhe agrada com nada? Quem é que gosta? Não, a gente fica sem graça, tá entendendo? (V.).

... nem tem tanto assim...privilégio de ganhar as coisa, porque ela não faz por onde. Então eu digo assim, aí vai da gente fazer por onde, você gostar dos...seus filho, os filho dela, né? Tratar bem as pessoas que chega lá. Porque quando a...quando as amiga dela chega, eu trato muito bem, eu vou oferecer...(A.).

Os presentes, como algo extra-contratual, têm também significado afetivo, principalmente quando o presente é comprado especialmente, quando representa ter se lembrado da empregada ou dos seus filhos.

É, é eu morava lá, e... mas, também, era assim, toda a viagem que a dona C. fazia, ela trazia, que ela passava em alguma loja, em alguma coisa, que ela olhava alguma coisa, ela lembrava de mim e comprava né? (...) E as meninas também (...) eu acho legal isso porque, assim, pra ela assim, é um jeito assim, aí eu levo assim muito em consideração. Elas lembram, né? Pelo menos eu acho assim, que elas me valorizam, né? Porque tem muitas amigas minhas assim dizem: ah, então a sua patroa é muito boa com você, porque a minha, ela pode viajar que não traz nenhum certamente (N.).

Dessa maneira, os presentes podem significar inclusão, consideração, lembrança. Esse tipo de presente é interpretado também como reconhecimento da pessoa. A lembrança mesmo à distância denota valorização da pessoa e dos serviços prestados, é uma gentileza, uma prova de consideração. Esses presentes fazem com que a relação não se restrinja somente ao mínimo legalmente previsto como obrigação do empregador e são recebidos

como manifestação de uma atenção ou de um cuidado extra, feito por vontade própria e não por obrigação.

Dessa perspectiva simbólica, o que é importante observar é que os presentes, as doações e as concessões, de modo geral, não têm sempre o mesmo significado. Dependendo da posição entre as partes, do tipo de vínculo, do momento, do tipo e da quantidade dos presentes e dos motivos explícitos ou implícitos, os presentes variam quanto ao que representam. Entre os principais significados que os presentes podem ter nos serviços estão a gratidão, a simpatia e a consideração pela pessoa e também a reparação por tratamento inadequado e a tentativa de tráfico de influência. O presente por gratidão é dado como forma de expressão de reconhecimento pelos serviços, pela atenção, pelo cuidado. Como tráfico de influência, o presente cria uma dívida que permite depois que se requisite atenção especial, dedicação além do que seria esperado, extrapolando o limite do contrato. O presente como reparação funciona como um pedido de desculpa ou como compensação por tratamento inadequado.

A grande crítica quanto à prática de presentear nas situações de trabalho vem dessas duas últimas possibilidades, o presente que cria uma dívida simbólica e o presente como compensação para os abusos. Nos serviços domésticos todos os sentidos podem se manifestar, inclusive, estes últimos mais problemáticos.

Ele pegou e me arrumou mil reais...então isso assim, as coisas assim que...é assim, é muito serviço, é muito complicado, assim, mas tem umas coisa assim que você, você for analisar mesmo assim, não é todo mundo que faz isso também (A.).

...eu não tinha a obrigação assim, de cuidar das coisa dela, mas assim, como era, o G., ele é muito bom, assim pra mim também né... (A.).

...aí eu levo muito em consideração isso sabe? (...) assim dela lembrar deles, né? Assim, dias das crianças, natal, então isso aí eu procuro agradar muito assim, por causa que também ela, e ela é legal comigo assim (...) No natal sempre ela, ela compra as coisas e nunca esquece me dar não; me dá um chester, dá assim as frutas assim, coisas assim, sempre ela me dá (N.).

É, ela não me pede isso porque, ela fala: não, você pode deixar tudo pronto, mas eu acho que eu devo fazer porque ela é muito boa comigo, então é uma maneira de mostrar que eu estou agradecida por ela, sê também assim, sê boa. (...) Uma mão lava a outra, né (M.).

Os presentes podem criar uma dívida simbólica que deve ser paga na forma de dedicação à pessoa que promove esse tipo de tratamento. Mas, nem sempre fica é fácil distinguir o sentido dos presentes para as partes envolvidas, se são expressões legítimas de reconhecimento pelos serviços prestados ou apenas estratégias para manter a dedicação e até os abusos. Entre as entrevistadas, ora aparece claramente a percepção da situação como uma troca justa em que cada parte dá o que tem e recebe o que precisa, ora se insinua a dívida que pode ser a condição para a servidão.

Eu pelo menos também procuro também agradar ela, né? Fazer, assim, as coisas que ela quer (...) as coisas assim que ela gosta de comer, às vezes, né? Porque fazer alguma coisa diferente, que lá ela me deu oportunidade, no ano passado eu fiz um curso de, de corte e costura, eu saía sexta – feira assim, duas horas da tarde, como eu saio agora, agora eu tenho que sair todos os dias, né? Os três dias que eu vou tenho que sair cedo que eu tenho

a escola e estudo a tarde (...) eu faço fazer aquilo que ela gosta de comer ai eu procuro fazer assim pra agradar um pouco, né (N.).

Porque, gente, a gente tem lá assim, eu vou lá, ela tá me ajudando, ela me ajuda muito bem graças a Deus, por tudo assim, que eu precisar de dinheiro assim, ela tá ali pra me ajudar, entendeu? E assim, eu também ajuda ela, né tudo que ela precisar lá... Fez cirurgia eu fiquei lá, entendeu? Ela pagou, disse assim: oh A., só deu pagar enfermeira eu vou pagar pra você. Eu fiquei nove dia dormindo lá, eu vinha aqui só de tardzinha e voltava de novo, entendeu? E ela me pagou, ela me pagava, ela me pagou mil e seiscentos...nessa, em uma semana, só que... (A.).

Por isso que eu to aqui, porque aqui é super leve, super tranqüilo...ela é super, ela entende o meu lado, eu tenho que entender o lado dela, mas ela, às vezes ela pode contar comigo quando ela: aí, vou fazer um almoço, um jantar. Nossa, eu, vou fazer com maior prazer. Irle: eu to afim de dá uma festa. Ela, eu: ...você cuida de tudo? Cuido, com maior prazer, porque quando eu preciso, ela tá, ela me, também me ajuda, entende o meu lado. Então...agora mesmo ela falou: M., eu vou viajar e vou querer fazer um almoço pros meus amigos, você faz? Faço, numa boa, eu vou embora cedo-mato aula nesse dia (M.).

Brites (2003) considera que, apesar do risco de exploração, esse sistema pode ser bastante vantajoso para as empregadas, porque elas podem obter dessa relação mais do que é legitimamente previsto. Apesar de ser sempre muito tênue o limite entre o que pode ser considerado troca justa e o que é exploração, o que se observou entre as entrevistadas é que, mesmo que os presentes sempre agradem, quando representam uma armadilha para garantir a exploração, esse sentido não escapa totalmente às empregadas. Elas sabem de alguma

maneira qual é o preço que pagam por esse ganho indireto e podem se incomodar quando as concessões substituem o que deveria ser recebido como direito do trabalhador:

...ela me deu a geladeira porque ela tava me pagando, né? Isso aí ela não me deu, que eu disse pra ela: você não me deu, você me pagou e nem pagou tudo (V.).

...férias ela nunca me deu, mas assim, oito dias pra eu fica com meus menino eu ficava, que ela viaja muito, aí quando ela viaja, ele pagava um vigia pra ficar em casa e mandava eu ficar uns oito dia lá com os meus menino (V.).

Nesse caso o presente ou a concessão não é salário indireto acrescentado ao salário formal, mas pagamento de uma dívida. As dificuldades em discernir o sentido dos presentes, concessões e favores podem provocar contradições nas opiniões delas mesmas sobre esse tipo de relação. A mesma entrevistada que defende os presentes como parte fundamental da conduta da boa patroa, em seguida reconhece as dificuldades que essa prática pode causar:

...isso aí eu não tiro as vantagem dela, porque eu também nem me interessa muito que patrão fica me agradando não, porque dentro dessa casa de doze anos eu fiquei exemplada. Porque, não adianta você me dar uma coisa e depois porque eu vou me embora você vai me alegar... (V.).

Quando o presente é dado como compensação para a falta de condições ou em lugar do cumprimento dos direitos, quando ocupa o lugar do que é mais básico como os salários, as férias, o direito a ter vida própria, não tem o mesmo valor do presente que representa reconhecimento legítimo. O presente que é dado, mas é cobrado depois não é percebido

como forma de consideração. O presente que tem a função de garantir o compromisso com a patroa, impossibilitando a recusa diante de exigências abusivas, contribuindo dessa maneira para a servidão, despertam ressentimento. O fato de ser presenteado não tem o efeito garantido de camuflar outros indicadores da qualidade da relação entre patrões e empregados.

De qualquer forma, os presentes, os empréstimos e todo tipo de salário indireto podem provocar um conflito quando as condições de trabalho são ruins, por exemplo, quando o serviço é muito, é pesado ou o ritmo tem que ser exageradamente acelerado para dar conta da demanda. Os presentes, os empréstimos e todo tipo de concessão podem conservar o empregado por mais tempo em uma casa que, de outra maneira seria descartada rapidamente. Nesse caso é uma armadilha que pode custar inclusive a saúde física ou psicológica da empregada. A empregada pode suportar o desgaste do trabalho excessivamente pesado pelas vantagens que representa na economia da sobrevivência material.

Empresta dinheiro, faz adiantamento, devia 600 ele arrumou 1000 reais. É muito serviço, é muito complicado, mas tem umas coisas assim que se você for analisar mesmo, não é todo mundo que faz isso. É muito serviço, cansa demais a gente. Agora não, lá já tá tranqüilo mais. Acho que eu é que tava estressada, chegou lá tinha gente. Desde do ano passado eu queria sair e ela me segurando, dizia que queria sair porque estava estressada. Trabalhou direto nas festas de final de ano (A.).

As concessões criam não apenas dívidas, mas vantagens perante as quais pode ser muito difícil abandonar a situação mesmo quando deveria.

Quando as condições do trabalho são muito ruins e os direitos do trabalhador não são respeitados, a situação pode ser invertida e a patroa pode ser considerada devedora. Nesse caso, a recusa de favores é motivo para ressentimento:

...aí quando ele pagou pra mim, eu me senti é humilhada...ele me disse desse jeito assim: V., não vai dá pra arranjar os cinqüenta não, mal deu pra pagar o seu salário e pronto? Aí eu me senti é humilhada...aí eu fui e disse: pode ele não me arranjar o dinheiro, mas aqui eu não fico mais (...) ele disse pra mim que não dava, só dava mal de pagar o meu salário e pronto. Aí pra mim foi uma humilhação, eu morando lá doze anos, o que era cinqüenta reais... (V.).

Nessa condição, em que, pelo tratamento recebido, o sentimento é de que é a patroa está em dívida, as concessões podem ser tratadas como obrigação e não como opção. Claro que, também as características individuais tanto das patroas quanto das empregadas também contribuem para definir quem se sente em dívida em relação a quem.

Apesar da frequência das concessões e favores nos serviços domésticos, não se trata de uma prática exclusiva dessa área de atuação. Acontece também em outros serviços, que da mesma maneira, incluem a proximidade e a relação direta entre prestador de serviço e usuário, sobretudo quando o contato é prolongado. Acontece nas escolas, quando as crianças dão presentes para a professora, acontece nos consultórios, sobretudo quando o atendimento é gratuito. De modo geral, os presentes nos serviços são dados pelos usuários ao prestador de serviços. Nos serviços domésticos também acontece dessa maneira, a diferença nesse caso é que o usuário é ao mesmo tempo o empregador. Essa sobreposição dos papéis de patrão e de usuário dos serviços é um elemento complicador na dinâmica dos

presentes nesses serviços, aumentando ainda mais a ambigüidade e as conseqüências da prática de presentear. Além disso, existe a condição financeira que pode ser muito diferenciada entre as partes, de modo que a necessidade pode provocar a dependência das concessões e favores para melhorar a própria condição de vida, o que facilita a submissão para não arriscar os benefícios.

As concessões, favores e presentes, que estão fora do contrato formal por definição, criam uma realidade difícil de administrar, podendo acontecer abusos de ambas as partes, as patroas que podem usar os favores para manter más condições de trabalho e abusos e as empregadas que podem considerar que a patroa deve assumir junto os seus problemas. No entanto, essa prática pode ser também um meio de recuperar a justiça em uma relação entre pessoas em condições tão desiguais, como considera Brites (2003). Essa autora lembra que um compromisso contratual, respeitando princípios legais não garante necessariamente relações mais justas. Cumprir corretamente a legislação pode ser interpretado como suficiente, mas sem que seja feita uma avaliação crítica dessa legislação.

Para Brites (2003) uma organização impessoal supõe que cada um será beneficiado de maneira similar enquanto, o que não corresponde à realidade. O modelo baseado nas relações pessoais pressupõe um modelo de trocas assimétricas estruturadas a partir de relações pessoais, o que pode estar mais próximo da realidade dos serviços domésticos que reúne pessoas em condições sócio-econômicas muito diferentes. Segundo a autora, pode ser até mais fácil ver a empregada como uma profissional, mantendo o distanciamento e evitando as concessões, mas sem questionar a lei, o modo como se define a remuneração nos serviços domésticos e sem qualquer simpatia à idéia de que as empregadas tenham os mesmos direitos dos demais trabalhadores. Brites considera que mesmo sob a forma paternalista, as concessões representam ações ante a desigualdade, quando paga tratamento

médico, ajuda a colocar os filhos em uma escola melhor ou faz empréstimos. Não se trata, como diz a autora, de defender essa prática, mas de reconhecer que apesar dos riscos de exploração e abuso, nela implicados, pode ser também uma maneira responsabilizar-se pela desigualdade.

De qualquer maneira, a administração dessa relação não é simples, porque os limites são definidos na interação e nunca são fixos. Muitas vezes essas concessões extra-contrato incluem empréstimos que podem ser tratados como adiantamento ou que se transformam em doação. Nessa relação também o que constitui abuso das duas partes é sempre algo em aberto que depende, inclusive, das características pessoais dos envolvidos. É um exercício de concessões e limites em um terreno difícil de gerir: o controle das finanças, os gastos, as contas. Apesar de práticas desse tipo estarem em declínio principalmente nos grandes centros, o que é sentido, inclusive pelas mais antigas na profissão, entre as entrevistadas ainda é algo bastante comum. Talvez nos serviços domésticos, mesmo com o movimento de profissionalização, essa prática continue existindo, até mesmo pelo contexto onde os serviços acontecem. A casa como local de trabalho, a proximidade e a convivência garante as condições para que essa prática pré-capitalista sobreviva com os vários sentidos de que pode ser portadora.

Capítulo 15

Da repetição ao cuidado

O espaço privado da casa é o local onde se produz e se reproduz a vida e muitas das necessidades do corpo próprio e do corpo do outro são atendidas nesse lugar. Atender essas necessidades exige uma série de atividades que devem ser realizadas quotidianamente, porque a garantia da existência física e do bem-estar geral das pessoas exige a repetição constante de cuidados com o corpo e suas extensões. Dessa maneira, a repetição é característica dos serviços domésticos, sejam eles assumidos diretamente pelas pessoas da casa ou feitos como trabalho remunerado, uma vez que a repetição tem origem na própria natureza da atividade e não no regime sob o qual ela é feita, embora possa ser atenuada ou acentuada, dependendo da situação.

A repetição que faz parte do trabalho das empregadas mensalistas, que é o que interessa mais diretamente nesse estudo, não tem a mesma característica da repetição do trabalho operário, tão amplamente discutida nos estudos sobre a saúde do trabalhador. O operário clássico repete sempre os mesmos gestos, usando predominantemente algumas partes do corpo, concentrando o esforço em determinadas articulações. Duas conseqüências são apontadas para esse tipo de repetição: as lesões nas articulações mais exigidas e as restrições no desenvolvimento de competências, já que apenas algumas poucas habilidades são necessárias e suficientes para o desempenho. O trabalho das domésticas não se repete dessa maneira, sobretudo o das domésticas mensalistas. Se o serviço doméstico pode de alguma maneira se aproximar desse tipo de repetição próprio da indústria é o trabalho das

diaristas, como já foi dito anteriormente, que, quanto mais especializadas, mais tempo passam fazendo os mesmos movimentos, como no caso das passadeiras, por exemplo.

No caso das empregadas domésticas mensalistas, o serviço é variado ao longo da jornada diária, mas essa variedade convive com um outro tipo de repetição: a repetição do mesmo conjunto de serviços todos os dias, semanas, meses e anos. É essa a repetição dos serviços domésticos, que se deve à natureza do labor, que é a atividade necessária para manter em ordem o corpo e ambiente que ele ocupa. As mesmas atividades são necessárias diariamente para manter a limpeza e a organização da casa e para garantir o bem-estar das pessoas.

Devido a essa característica da própria atividade, o labor de todo dia pode ser vivido como pura repetição, como rotina incessante que exige a persistência para que seja sempre repetido no dia seguinte tudo o que já foi feito no dia anterior. A repetição dos serviços domésticos aparece nas queixas das mulheres que se ocupam dos serviços domésticos remunerados.

...é direto a mesma coisa, todo santo dia tem que ir ao supermercado, voltá pra casa e começá a rotina tudo... (O.).

Mas é assim direto, quando é na quarta-feira, quando é na, quando é na quarta-feira, ai, ai a D. vai, limpa tudo de novo, lava banheiro, faz tudo mesma, mesma coisa né? (A.).

O dia-a-dia lá é rotina todos os dias, lavá passá cozinhá, mesmo serviço, ela não é de reclamar nada, ela chega e está tudo do jeito... (F.).

Portanto, não apenas o esforço físico, o trabalho pesado e o ritmo acelerado, necessário para dar conta dos serviços domésticos, fazem parte do custo que a execução desses serviços implica. A repetição da mesma rotina - refazer sempre os mesmos serviços que rapidamente são consumidos, implica em um custo psíquico, talvez mais que em custo físico. E, é por causa da repetição que Arendt (1999) fala na persistência como a qualidade necessária para se submeter ao labor. Porque a repetição também cansa, mas é de outro tipo de cansaço.

Aí na casa de família cansa porque é as mesmas coisas todos os dias, aí não tem aqui...de ser... que ser de diferente, todo dia é a aquela mesma coisa, você arruma a cama, arruma aquela roupa, aí cê vai lavar roupa, aí você vai fazer almoço, aí vai, aí todo, fia, é a mesma coisa, mesma, aí, aí a diferença que eu acho da loja pra casa de família é isso, em loja são coisas diferentes que você faz cada dia, cada dia é uma coisa nova né? Gente nova que você conhece, você vai conhecendo, conversando... (N.).

Os efeitos dessa repetição fazem dos serviços domésticos uma ocupação ‘cansativa’, que vai ‘vai enfadando’. O cansaço pela repetição é diferente do cansaço físico que é sentido no corpo. Esse cansaço é de ordem afetiva e suas conseqüências são identificadas como desânimo, estresse, irritabilidade.

Aí a gente fica assim, estressada, que ficar, só num lugar só, fazer todo dia a mesma coisa, todo dia a mesma coisa, aí estressa (P.).

O nível de desorganização da casa aparece na queixas das domésticas como um fator que aumenta ainda mais a repetição e a rotina dos serviços domésticos. Além de

aumentar diretamente a carga de trabalho, a desorganização aumenta também a sensação de que o esforço é sempre em vão, por causa da certeza de que no dia seguinte, ao chegar, tudo estará desorganizado novamente.

Todo dia você chega naquele lugar, você vê sapato jogado pra um lado, roupa pra outro, então aquilo cê vai vendo assim, nossa quando eu vejo aquilo dá vontade de chorar, de fechar a porta, de voltar, ir embora (...) não sei por quanto tempo eu vou agüentar isso, é irritante (O.).

...segunda-feira só por causa de saber o que eu tenho que enfrentar ainda...eu já viro assim de mau humor (M.).

Embora a repetição seja indissociável dos serviços domésticos, existem condições que podem amenizar os seus efeitos subjetivos para o trabalhador, entre as quais três podem ser destacadas: a força da ligação afetiva com as pessoas da casa, a afinidade com a função de cuidar e o reconhecimento da dedicação e do esforço pessoal nos serviços.

A ligação afetiva é fundamental porque permite que a repetição não seja apenas repetição, mas tenha um sentido. Isso porque o afeto pode transformar a repetição em cuidado, pelo endereçamento direto do esforço, da repetição e dos resultados do serviço para um destinatário investido de afeto.

Assim, eu digo: não, hoje eu vou fazer café para a minha patroa, aí eu chego, eu faço café, eu faço vitamina, aí arrumo a mesa lá pra ela, aí eu vou e começo a passar roupa, mas geralmente assim, às vezes quando tem polvilho, aí eu sei que eles gostam muito de tapioca é? Bijozinhos, aí eu faço. Aí faço, aí eu faço tudinho e deixo lá pronto, aí o pastor vem, vai, toma o café, e diz: ó N., tchau. Quando ele compra fruta, aí já tem um bilhetinho lá: N., faça salada hoje, aí eu sei, coloca isso, isso, aí tá todas as frutas lá,

eu vou colocar na salada. Aí sempre ele compra queijo né? Aí ele diz assim: faça aquele bolo. Que ele gosta muito de bolo de fubá com queijo (N.).

Deixo tudo prontinho, salada, tudo direitinho, na vasilha lá só pra botá no prato e comer...as comida tudo congeladinha, só esquentou no microondas e comeu, não tem trabalho nenhum... (V.).

...e o do quarto dela, quem guarda tudo sou eu, até o close dela quem arruma sou, não é a menina, não nada de limpeza, é eu...que tem que arrumar...tudo nos seus divido lugar assim ó...as cuequinha assim, ai aqui ó, e põe aqui tudo bonitinho, esse aqui, esse aqui. Pra ele sabe, ainda é assim: aqui a branca, aqui é azul, aqui é bege, as cueca bege, tudo na gavetinha assim (A.).

O interesse em facilitar as coisas, facilitar a vida do outro e cuidar do bem-estar depende da possibilidade de ligação afetiva porque é muito difícil querer agradar quando o outro desperta predominantemente sentimentos negativos. Daí a importância das ligações afetivas mesmo nos serviços domésticos remunerados, porque a dedicação, o cuidado, o gosto em agradar dependem desse afeto. Inclusive no cuidados com os animais a mesma situação se verifica:

...ainda tem três cachorros pra mim cuidar. Tem que cozinhar a comidinha, ração, raçãozinha, bem temperadinho; aí quando não dá tempo eles comem da mesma comida que a gente.... (O.).

Como cuidado e não apenas como repetição surge a contribuição pessoal nos detalhes para atender às necessidades daqueles a quem os serviços se destinam.

...às vezes lá eu fazia sexta e no sábado não tava enxuto, aí ficava roupa pra passar só segunda-feira, aí agora não, não deixo mais de jeito nenhum, porque eu não gosto, tem que ficar tudo ajeitado, é assim, sexta eu engomo tudinho, guardo direitinho, torno a passar o pano de novo na casa, e pronto, só segunda quando eu levantar (V.).

...eu gosto de comprar o pão no supermercado, porque lá o pão sai quentinho, às vezes tem pão de forma, mas eles tão acostumados, aí pedi 'ai O. vai lá, compra pãozinho lá pra nós'. (O.).

A ligação afetiva não elimina a repetição e nem os custos físicos da repetição, mas pode amenizar o custo afetivo pela transformação da repetição em cuidado, que é algo do campo do sentido. O afeto *justifica* a repetição como cuidado, criando as condições para a persistência exigida pelo labor. Se eliminar o afeto fica só o peso das tarefas e a repetição. Resta apenas o corpo em movimento para fazer sempre mais uma vez o que já foi feito e continuará sendo repetido indefinidamente. Nesse caso, a rotina é vivida como esforço vão, repetição sem sentido, pura repetição. É o trabalho de sísifo de rolar pedra acima para ninguém, por nada.

A ligação afetiva embora essencial, não é a única condição que pode acentuar ou amenizar os efeitos da repetição dos serviços domésticos. A afinidade e disponibilidade pessoais com esse tipo de atividade também são elementos importantes na dinâmica afetiva dos serviços domésticos. O gosto pelas atividades de cuidado com o outro não está igualmente distribuído entre as pessoas. Embora a introjeção de papel social de gênero seja fator relevante não garante a disposição para a atividade. A diferença nas afinidades para o cuidado aparece entre as mulheres entrevistadas, de modo que o peso das atividades de cuidado não é o mesmo ainda que as condições objetivas sejam semelhantes.

Algumas das mulheres entrevistadas têm muita afinidade com o papel de cuidar. Elas cuidam não só da família para quem trabalham e da sua própria, mas algumas, apesar da precariedade financeira, cuidam até dos filhos de outras mulheres (amigas ou parentes), informalmente adotados e gostam de estar nessa posição daquele que atende às necessidades das outras pessoas. Isso não significa necessariamente que se deixem explorar, embora também possa acontecer. Algumas delas, como é o caso da R. e da A., embora tenham esse perfil, já passaram por situações em que se recusaram à exploração e à servidão. A variação na aceitação desse papel de cuidado tem impacto no envolvimento com os serviços com a casa e com o custo emocional que esse trabalho acarreta.

Que ela queria porque ela saia pra todo lado, eu ficava lá dando comidinha, cafezinho, esquentando cafezinho pra mãe dela né? E as outra não vai fazer isso não, as outra nem conversaram, disse que a, quando a, no dia que eu cheguei lá, a veinha foi lá...E ela falou bem assim: eu não tenho mais conversa com ninguém. A empregada, bem assim, sabe? Eu chega fiquei: meus Deus do céu, a veinha que eu nunca, num falo isso. Eu sei que ela é meio assim, não escuta né? Num escuto, então eu falei assim (A.).

E eles me tomaram assim como mãe, quando a dona B. não tá, parece que eu sou a mãe também... aí falei: eu não tinha nada de ter feito, isso não me cabe, eu estou aqui pra trabalhar, não para ficar cuidando, desses meninos desse jeito (M.).

Mesmo porque, há ainda um tipo de desgaste que é próprio do cuidado, e estar à disposição para atender às necessidades do outro e de garantir as condições de bem-estar para as pessoas no dia-a-dia. A afinidade pode facilitar a atividade, diminuindo o custo emocional da atividade, assim como os afetos também podem ter esse efeito.

Além da ligação afetiva e da afinidade com a função de cuidar, o reconhecimento é o terceiro elemento fundamental para definir o efeito subjetivo da repetição. Isso porque a sensação de esforço inútil é ainda mais marcante quando o esforço não é reconhecido. Como os serviços são feitos diretamente para o consumo do outro e os resultados desaparecem tão logo são consumidos, o que pode dar sentido a esse esforço é justamente o reconhecimento que confirma que a *missão* foi cumprida, como já foi dito no capítulo sobre reconhecimento. É preciso que o outro ateste que, apesar da rapidez com que desaparecem os resultados do labor, está sendo visto o esforço despendido para que a cada dia tudo esteja no lugar. Esse reconhecimento pode modificar o sentido do sofrimento no trabalho, como sugere Dejours e Abdoucheli (1994), apesar de não alterar objetivamente o esforço efetivo que a atividade exige. O reconhecimento confirma o significado do labor como cuidado. Mesmo porque o cuidado envolve a relação do trabalhador com um objeto no sentido de algo externo à própria subjetividade - o outro que recebe os cuidados - e é o reconhecimento que completa o circuito afetivo necessário para esse trabalho. Além disso, o reconhecimento e a reciprocidade é parte essencial na manutenção da ligação afetiva porque confirma a possibilidade de fazer algo que o outro não apenas precisa, mas que considerou bem feito, algo que agrada e satisfaz. A ligação afetiva e o reconhecimento do outro permitem que aquele que labora deixe atrás de si alguma coisa importante - o bem-estar imediato dos habitantes da residência - mesmo que no dia seguinte tudo tenha que ser feito novamente.

Então, os serviços que são feitos para o outro precisam ser aceitos pelo seu destinatário e o reconhecimento, nas várias formas em que pode se manifestar, atesta essa aceitação. Daí as queixas quando não existe nenhum tipo de reconhecimento, quando

parece que nada agrada. Nessa situação em que a dedicação não é valorizada e o esforço dedicado ao outro não é bem recebido o esforço foi em vão.

Além disso, o trabalho de cuidar pode competir com o cuidado que deve ser dispensado para a própria família. Não ter a mesma disposição para cuidar da sua própria família após um dia de trabalho na casa de outra família provoca sofrimento.

E uma coisa que dói também na gente, é quando eu vejo assim, é... tem dia que dá uma vontade de você fazer o que você faz no trabalho, em casa, as vezes eu faço, uma torta, uma coisa, você chega em casa não tem disposição, você fala: nossa, eu fiz lá no trabalho tão bem, na minha casa, pro meu marido pras minhas filhas um pouco (M.).

O cuidado e a dedicação a uma outra família são experimentados, nesse caso, como atenção e cuidado subtraído da própria família. É a garantia do bem-estar e do conforto de outros impossibilitando a dedicação à própria família. Essa situação torna ainda mais importante a ligação afetiva e o reconhecimento para que, ao menos, o cuidado dedicado a alguém fora dos próprio circuito afetivo seja para alguém considerado merecedor desse esforço.

Apesar desse papel fundamental dos afetos para os serviços domésticos é preciso considerar as mesmas ligações afetivas que permitem que os serviços sejam feitos como cuidado, diminuindo o peso da repetição, são também as condições que podem garantir a aceitação da condição servil. As ligações afetivas podem dificultar a recusa e impedir a mudança.

É, e aquilo vai enfadonho assim, tem oito anos que eu não tiro férias, então, eles que gosta doce, ce, ce gosta...ou então eles...devem ser porque eles gostam mesmo de mim, porque confia também...mas eu sinto, assim...eu já me sinto...*cansada...todo o dia aquela rotina assim... Pelo menos são umas pessoa muito boa pra mim...me ajudam no que eles podem me ajudar, eles me ajudam (O.)*.

Nos serviços domésticos, as ligações afetivas podem resultar tanto em proteção e defesa contra os efeitos da repetição quanto em possibilidade de exploração. O afeto pode contribuir para que se admita uma condição de exploração, para que se justifique a permanência apesar das condições, suportando sobrecarga e exigências consideradas descabidas. Mas, a servidão nos serviços domésticos é tema de outro capítulo e por essa razão não será feita a discussão a esse respeito nesse momento. Basta por ora que fique registrada essa possibilidade como um risco ligado a uma condição necessária para esse trabalho, que é o estabelecimento de laços afetivos com as pessoas a quem os serviços são destinados.

Um outro aspecto importante é que a repetição nos serviços domésticos fica muito mais pesada quando o labor garante a vida do outro, mas não torna melhor a própria existência. É nesse sentido Arendt (1999) fala no sofrimento do labor quando a ele se segue apenas a pobreza e a miséria. Isso pode acontecer tanto como decorrência do dinheiro que é pouco e não permite condições para organização da própria vida ou quando não sobra tempo ou condições para investir na vida pessoal. Além disso, quando a própria vida não vai bem, mesmo que por razões alheias aos serviços, Quando a própria condição de vida não é favorável, garantir o bem estar do outro pode se tornar uma tarefa mais penosa. A perda de sentido da própria vida dificulta a atribuição de sentido para esse trabalho, cuja

função é justamente criar as condições para que a vida do outro aconteça. Mas, não significa que seja necessariamente assim, ou que todos os dias sejam assim. Para a O., por exemplo, que está em uma situação pessoal muito difícil, às vezes é um peso ter que dar atenção e estar à disposição para atender as necessidades dos outros, quando está difícil até para cuidar de si mesma, mas também, ela se distrai com o trabalho e com a convivência com as pessoas da casa que funcionam como um suporte afetivo importante.

O que se pode deduzir do que foi visto aqui é que não apenas qualquer trabalho pode ser transformado em labor, caso seja feito apenas para a sobrevivência, como diz Arendt, mas também o labor pode ser visto não apenas como simples repetição, mas como uma atividade importante e com valor para si e para o outro.

Capítulo 16

A servidão do labor

A servidão no trabalho doméstico é tema discutido desde Le Guillant (1984) em seus estudos sobre as empregadas domésticas na França, na década de 60. Apesar de mais de 40 anos terem se passado desde então, esse tema continua relevante e ainda vem despertando interesse nos estudos sobre essa categoria profissional. Dejours (2004) e Molinier (2005), recentemente, colocaram em questão mais uma vez o caráter servil dos serviços domésticos, atualizando a discussão. No presente estudo também a servidão aparece como um dos temas, não por planejamento prévio, mas porque faz parte das vivências das empregadas domésticas. Mesmo a partir das entrevistas feitas com empregadas domésticas que se consideram em bons empregos e com bons patrões, como é o caso das entrevistadas, é possível observar o que é a servidão dos serviços domésticos e como se manifesta quando são feitos na forma de trabalho remunerado.

A condição servil nos serviços domésticos costuma ser associada ao tratamento agressivo, humilhante e à desqualificação da pessoa, mas essas duas condições não precisam acontecer necessariamente juntas. Existe a possibilidade da condição servil não estar associada a nenhum outro tipo de violência no tratamento. É possível que a condição servil esteja presente mesmo quando não há manifestações agressivas ou qualquer tipo de procedimento humilhante. Aliás, essa possibilidade não passa despercebida de alguns autores como Soares (2001) e Dejours (2004), quando consideram que o vínculo amoroso pode ser justamente a condição para a aceitação da posição servil.

Entre as empregadas domésticas que participaram deste estudo, nenhuma está submetida a tratamento humilhante, agressivo ou desrespeitoso no emprego atual. No entanto, a ausência desse tipo de problema relacional não protege da condição servil que decorre da combinação entre a natureza da atividade e do modo como as pessoas da casa se relacionam com as atividades domésticas.

Acontece que a servidão nos serviços domésticos deve-se em primeiro lugar à própria natureza da atividade. É o caráter imperativo da necessidade que impõe ritmos e atividades das quais ninguém pode escapar. A escravidão do labor, como diz Arendt (1999), que é inerente à condição humana pode, no entanto, ser transferida para outro ser humano porque o ônus da vida biológica que pesa sobre a vida humana, pode, ser eliminado mediante o uso de servos. Os criados permitem o consumo isento de esforço e representam, de acordo com a autora, um meio de vencer a necessidade. Dessa maneira, a liberdade é alcançada subjugando outros seres humanos à necessidade.

Embora o aperfeiçoamento dos instrumentos de trabalho tornou o labor da vida mais fácil e menos doloroso, como lembra Arendt (1999), nada elimina completamente a condição de necessidade da vida humana e nem o labor necessário para atendê-la. A atividade dos servos não podem ser inteiramente substituídas pelos aparelhos domésticos, por mais sofisticados que sejam. Então, a única maneira de se libertar da escravidão do labor é pela transferência da servidão para outros seres humanos, pela escravidão ou pelo uso da força de trabalho de outro homem. De fato, Parreñas (2001) chama atenção para a rede de transferências que se estabelece nos serviços onde as mais pobres assumem os serviços das menos pobres, já que as mulheres que saem para trabalhar como domésticas também precisam de outras pessoas para fazer os seus serviços – as mães crecheiras para cuidar dos seus filhos ou uma vizinha para passar suas roupas.

Portanto, da servidão como condição da vida, que é a servidão às necessidades biológicas próprias de quem tem um corpo vivo, decorre outro tipo de servidão que é a servidão de um homem para outro homem. Nesse sentido, servidão é estar completamente submetido às necessidades e vontades de outra pessoa. Quando Le Guillant (1984) fala em servidão das empregadas domésticas é a servidão de colocar a vida a serviço do outro a que se refere. O trabalhador, obrigado pela necessidade, pela falta de alternativas, pela premência da própria sobrevivência se submete às necessidades do outro, o que, em situações extremas pode impedir a própria vida, quando não sobra espaço para a própria vontade ou para as próprias necessidades.

Os serviços domésticos ainda se mantêm um campo propício para a servidão, apesar de todas as mudanças que aconteceram no mundo do trabalho, não apenas por causa da natureza da atividade, mas também pelo contexto onde estas atividades acontecem. O espaço privado, onde acontecem os serviços domésticos, são menos permeáveis às normas públicas, tornando possível que seu exercício seja menos influenciado pelos limites externos, continuando sujeitos à vontade pessoal imediata de quem contrata o trabalhador. Mesmo que as situações extremas de servidão estejam se tornando menos comuns, ainda acontecem, principalmente no interior:

... e lá eu não tinha férias não, minha filha, ainda tinha mais essa ainda, eu não tinha férias eu não tinha décimo terceiro, não senhora... (V.).

No interior a empregada doméstica é muito mal... é... é escravo, é... é tolerância dos, dos escravos, às vezes eu chego e falo: gente, Deus que me livre. Não quero isso pra mim, eu não quero isso pras minhas filhas (M.).

Nas fábricas, a delimitação do número de horas trabalhadas, do ritmo e do tipo de atividade que cabe ao trabalhador, é feita pela jornada de trabalho, pela definição de cargo, pelas normas técnicas. Esses limites são o saldo de lutas dos trabalhadores que, depois de transformados em lei, definem as regras a serem seguidas independente das vontades individuais, inclusive com medidas punitivas em caso de desrespeito. No caso dos serviços domésticos como já foi visto, as leis são menos rígidas e as possibilidades de fiscalização bem mais restritas, pelo contexto em que os serviços acontecem.

A jornada de trabalho a partir do capitalismo configura a diferença entre o tempo que é vendido e o tempo que pertence ao trabalhador, pelo menos teoricamente. Após cumprir a jornada – que é o tempo de trabalho vendido ao empregador - o trabalhador é livre para voltar para sua casa. No caso das empregadas domésticas em que a legislação é menos rígida, é também mais comum extrapolar esses limites. Quando não há uma delimitação por um acordo entre as partes, pode haver abusos. O problema maior acontece entre as que dormem no serviço, que para atender às necessidades da família podem estender essa jornada por todo o período de vigília. Esse tipo de situação nos serviços domésticos ainda existe, embora esteja se tornando menos freqüente, principalmente nos grandes centros.

...ele teve que esperar os filhos da dona A. chegar da faculdade, para ver se eles queria alguma coisa. Aí eu falei: uai, mas você não tem horário pra, pra ir dormir? Ele falou, não, aqui não é assim...aqui a gente tem, ela tem que dá o horário pra gente dormir, o horário pra gente comer, o horário pra gente beber (M.).

...muito puxado, por causa que ela, pagava quinhentos reais, ela achava que quinhentos reais era muita coisa. Ela o que, ela pedia para ficar dormindo, eu to ficando com os meninos até onze e meia da noite, eu não vou ficar mais com os menino até onze e meia da noite. É, ganhava quinhentos reais, em, em compensação eu acho pro trabalho, acho que quinhentos quase não era nada (R.).

Nesse caso a patroa tenta controlar, inclusive, as necessidades fisiológicas dos empregados. É nesse sentido que o corpo do outro está completamente à disposição daquele que está sendo servido.

Aí ele falou assim: Ave V., uma funcionária grávida? (...) Aí eu falei: uai, não serve uma funcionária grávida? (...) Que, aí ele, ele é muito nordestino, ele falou assim: mas que diacho, agora ce já tá é grávida? Como se a minha gravidez tivesse incomodando o trabalho...não ia prejudicar o meu trabalho, eu ia dar conta do meu trabalho, mesmo grávida, tanto que trabalhei até no dia de ganhar a minha filha. Grávida...eu sou capaz, a pessoa é capaz de fazer isso, então eu achava humilhante (M.).

Entre as entrevistadas, os relatos de situações desse tipo referem-se principalmente ao que foi vivido antes de virem para Brasília. De fato, no interior a exploração de mão de obra adolescente nos serviços domésticos, os baixos salários, às vezes quase insignificantes e a extensão da jornada de trabalho, que fazem parte do não reconhecimento de direitos do trabalhador e da pessoa, de modo geral, são mais frequentes que nos grandes centros, como os próprios números do IBGE atestam.

Mas, a servidão se torna mais explícita e menos aceitável quando significa estar à serviço não apenas das necessidades, mas da vontade ou dos caprichos do outro. Esse tipo

de relação só acontece na ausência do reconhecimento da pessoa e do trabalhador, porque o que conta são apenas as necessidades e vontades de quem está sendo servido e aquele que serve deve estar sempre à sua disposição.

Eu servia quinze pessoa vinte, sozinha...fazia o almoço, ainda tinha que caminhar como daqui lá naquela estrada lá que era a distância da piscina, da cozinha pra piscina...com bandeja pra leva...todo domingo...porque a folga era por quinzena...e nesse, e por quinzena eu só tinha direito de sair sábado depois das quatro (...) Até onze hora da noite...no dia-a-dia quando não tinha algum convidado, assim, pra almoçar tá entendendo? Que não tivesse, era até onze hora da noite, o jantar de lá, só começava a servir dez horas, quando eu terminava tudo, de limpar a cozinha, lavar as louça tudo, era onze hora da noite (...) É, lá em Teresina é, a maioria dos emprego lá em assim...ai, ai assim, por exemplo, se tive, porque lá nessa casa que eu morei doze anos, muito, lá era um pessoal muito rico, tá entendendo, ai era muita festa (V.).

...quando foi com uma semana, foi que ela foi começando a mostrar como é, que era lá o ritmo da casa entendeu? Que a gente, que ela chegava lá, uma e meia, aí ficava até às três. A gente só podia almoçar depois que eles terminasse, né? A gente ia almoçar, que tinha outra menina que tava trabalhando lá oito meses, umas três horas que a gente ia almoçar..o café...só podia tomar o café depois que eles tomavam...até que durante a semana não, porque eles acordavam cedo, é mais no sábado, ia tomar café lá pras onze horas, eu mesmo não tomava mais, porque onze horas... (P.).

Esse tipo mais extremo de servidão não está presente na condição de nenhuma das domésticas entrevistadas, em parte pela seleção das participantes, mas também pelas características do mercado em Brasília. O mercado em Brasília permite escolha, sendo

possível, muitas vezes, evitar as situações mais extremas de servidão, embora não exclua completamente sua ocorrência. Tanto que algumas já passaram por situações desse tipo mesmo em Brasília ou tem conhecidos que atualmente se encontram em tal condição. Mas, os níveis mais extremos de servidão são evitados principalmente pela mudança de emprego, já que é possível encontrar melhores condições para trabalhar.

Então, mais que as expressões extremas e explícitas da condição servil, interessa aqui uma outra forma que pode acontecer sem que haja necessariamente grandes transgressões no relacionamento, e mesmo quando existe uma boa ligação afetiva entre a empregada e as pessoas da casa. Acontece que a demanda pela posição servil nos serviços domésticos está relacionada também ao nível de rejeição do labor pelas pessoas da casa e essa condição independe das relações afetivas com as empregadas. Os hábitos da família e a relação deles com os serviços domésticos definem a diferença entre a empregada que presta serviço e a condição servil.

As pessoas não têm o mesmo tipo de demanda por serviços e por serem servidas. O nível de rejeição e de aceitação das tarefas quotidianas varia muito entre as famílias e irá definir a quantidade e o tipo das atividades que são transferidas para a empregada. As famílias onde a recusa a qualquer tipo de labor é absoluta e tudo que configura labor e pode ser delegado é transferido para a empregada doméstica resultam em uma situação de trabalho muito diferenciada das casas onde também os seus moradores assumem parte das atividades quotidianas. Quanto maior a rejeição do labor, maior a dependência do outro, maior a necessidade de ter sempre alguém à disposição para satisfazer todas as necessidades, que, aliás, não terminam com a jornada de trabalho.

Quando a empregada é o ponto de convergência de todas as demandas de serviço, a única pessoa que atende às necessidades de todos, está colocada a condição servil, mesmo que o tratamento dispensado não seja desqualificante ou depreciativo.

...às vezes ...elas pedem assim...elas querem que uma pessoa só tem que atender todas de uma vez, não tem como. O. cê faz assim, O. cê dá isso aqui, O., cê faz isso aqui pra mim. Aí, aquilo vai me irritando... (O.).

Não ...eu não agüento mais não. Já tô cansada dessa luta. Tudo, tudo tem que ser eu. não dá pra ser muita respon...tantas coisas nas minhas costas não. Eu não agüento mais não (...) Chega. É muita responsabilidade. (...) Aí começa a estressar (A.).

A recusa pode ser não apenas das atividades que devem ser realizadas quotidianamente, mas também das decisões que têm que ser tomadas quotidianamente para garantir o bem-estar das pessoas, como o que fazer para o almoço, por exemplo. Mas esse tipo de demanda também provoca resistências e não significa que a transferência das responsabilidades seja aceita passivamente sempre. Também existe a recusa dessa posição.

tinha pedido compra (...) que não tem nada, aí ela pegou, eee: hoje eu não tenho tempo. Eu digo: então manda o teu marido fazer.(..) Aí o sogro dela chegou, ela nem pra dizer: R. meu sogro ia chegar(...) o que eu vou fazer com esse homem, que a dona E. não chega, não me fala, não me liga (...) abri a geladeira não tinha nada(...) eu num você fazer nada, ela sabe que não tem nada...eles vão jantar fora.(..) Quando eu cheguei lá ela tava brava...porque eu não vi nada pra fazer....Ah tu tinha inventado qualquer coisa. Digo: mas eu lhe pedi mais de uma semana que eu lhe peço tanto. (R.).

A desorganização da casa também é sentida como abuso, como falta de consideração:

Eles não têm o hábito de deixar, assim, quando você vai limpar, você tem que arrumar antes as coisas, ou as coisas, colocar as coisas no lugar, as coisas ficam fora do lugar, roupa sapato (N.).

...deixam quarto bagunçado, tem botar tudo no lugar, sapato pra um lado, sandália pra outro, as roupas jogadas, eu organizo tudo... (O.).

...lá eu que boto boto, pegava tudo – do chão, sandália, bolsa fora do lugar, tudo era eu (...) ishi, chato demais; todo dia (...) chega tem que ficar catando sandália (F.).

É feito um esforço na tentativa de controlar os afetos despertados, mas tudo em silêncio. Além da sobrecarga de trabalho, esse tipo de situação é experimentada como desconsideração pessoal porque é percebido como algo que poderia ser evitado caso as pessoas se importassem:

É mais cansativo porque as meninas são desorganizadas, cama bagunçada, armário, tudo deixa por minha conta, elas nem se preocupa, assumi tudo, eles quando viajam também eu tenho que assumir tudo (O.).

A repetição dessa cena dia após dia provoca irritação mesmo quando existe uma ligação afetiva bastante forte, como é o caso da O. que está há muitos anos nessa casa, gosta muito de todas as pessoas da família e considera que também a família tem esse tipo

de vínculo com ela. Aliás, essa ligação afetiva é justamente o que a faz continuar na casa apesar do incômodo que essa situação provoca.

...me irrita, tem dia assim que eu tenho vontade de largar tudo e sair. Quando eu entro e vejo aquela bagunça, me irrita tanto que dá vontade assim de largar sair e largar tudo, eu me dano a chorar, porque aquilo dá assim....aquela...eu fico nervosa sabe, aí eu vou me sentindo ruim (...) aquilo vai subindo aquele nervos assim...eu tento me controlar (O.).

Cansa, cansa e dá vontade de gritar e dizer: não, eu não vou fazer...sabe, tem hora que ce...cansa, cansa sim, é chateante (???)

Acontece um acúmulo de papéis quando para tudo a família tem que ser servida – porque o servir é constante e interrompe e atrasa os outros serviços que são fixos. Ainda mais quando essa disposição deve se estender para muitas pessoas na casa.

A., dá o remedinho da minha mãe. Sabe? Deixaram os remédio, que ela tomava remédio de pressão né? Dá o remédio pra minha mãe, como que assim, como que era obrigação minha, eu acho né? Dá o remédio pra minha mãe que eu vou até ali, tal, eu vou ali na casa da D., e vou me ausentar. Eu dava o remédio, eu tinha que ta ligada na hora, pra dar o remédio na hora certa pra velhinha, porque assi... é...como que era obrigação minha. Mas não era obrigação minha, entendeu? Mas só que ela... (A.).

Vem vó, a mãe do G., traz a mãe, aí vai passear e deixa a veinha lá, a gente tem que ir no banheiro, pra ver se ela tá tomando banho, se ela não cai do banheiro. Então era muita coisa pra mim, sabe? Aí eu fico com a mãe dele...e a E. disse: A. eu te amo, A. (risos). Esse dia eu quase chorei lá...ela falando isso: eu te amo Didi, eu te amo...e depois que eu sai disse que ela

falou assim: G., mas essa casa ficou tão triste... G., sem a A., sem a A. aqui (A.).

A condição servil leva ao extremo a idéia de ‘doméstica para todo o serviço’. Essa situação pode provocar resistências ao que considerado serviço extra. Mas, dependendo das ligações afetivas pode haver dificuldade para se recusar, mesmo quando o pedido é considerado abusivo.

É muito complicado, às vezes assim, eu nunca diz não no trabalho, sempre sim, tudo bem, e tá, posso, mesmo que eu digo, pra não dizer não. E às vezes a gente fala, eu não me respeitei, eu devia ter dito não, naquele momento, mais aí... (M.).

Há um desgaste por estar todo o tempo a serviço do outro, à disposição da vontade da outra pessoa. Mais ainda porque existe toda a rotina dos serviços a serem realizados. Quando a quantidade de serviço é grande e ainda se somam as interrupções, mais ainda a situação pode se tornar insuportável e levar à saída do trabalho.

...a pessoa nunca, vê, que você está cansada, você, você quer embora, às vezes você quer embora, a pessoa tá ali, te incomodando: ah, você pode fazer mais um suco, você pode fazer um café, você também não tá a fim, não é todo dia que você tá...(M.).

Aí tem dias assim, que eu estou, todo dia que eu saio cedo pra ir (...) pra aula e chega uma lá: ah não N. faz alguma coisa aí pra mim. É só também é isso, não tenho do que falar (N.).

A necessidade de estar sempre à disposição conduz ao desgaste e ao esgotamento. Por exemplo, não tirar férias, pode ser interessante em um primeiro momento, tanto para a empregada, pelo dinheiro quando as férias são vendidas, quanto para os patrões, que não podem abrir mão de alguém constantemente à disposição para atender às necessidades das pessoas da casa, porém pode ter conseqüências negativas para as duas partes. Foi o que aconteceu com a A. que ficou mais de dois anos na mesma residência, sem férias, fazendo serviços extras nos feriados e finais de semana, inclusive, e acabou pedindo demissão para conseguir se ver livre para descansar.

Fui pra Bahia, num levei, disse assim ó, eu quero ir, não quero levar menino, não quero nem lembrar que eu vou, que eu vou vestir o menino, que o J. queria ir né? Eu não vou lembrar que eu tenho que, que vestir menino, mandar menino tomar banho não, eu quero ir sozinha...eu vou sozinha pra casa da minha mãe...ai fui me embora, quando eu cheguei lá minha filha, ó, num senti, os remédio que eu tava tomando de labirintite, pra tontura, vim tomar eles aqui, eu não engoli um comprimido quando eu cheguei lá, e não tomei nunca mais, passei vinte dias lá, e não tomei mais um remédio (A.).

A necessidade de viajar sozinha, de não ter que cuidar de ninguém, nem atender às necessidades dos outros por um tempo foi experimentada até mesmo pela A. que tem afinidades com a função de cuidar, estabelece boas ligações afetivas com as pessoas da casa, gosta da convivência e que normalmente se esmera para atender às pessoas no que for preciso. Acontece que ser a única pessoa na casa à disposição para atender às necessidades imediatas também tem implicações para o controle do tempo e a distribuição dos serviços.

A autonomia e o controle dos demais serviços pode se tornar incompatível com esse tipo de demanda.

A situação é experimentada de maneira muito diferente quando as pessoas da casa também assumem parte das tarefas quotidianas, não precisando ser servidas o tempo todo:

..ela não pede nada para mim, a mesma coisa é o filho dela (...) Se eles querem água, comer alguma coisa, eles mesmo vem e procura (F.).

Aí eu chego, eu vou cedo, eu chego lá e já armo a tábua de roupa, passo roupa, aí eles vêm e cada um levanta e faz o seu café né? Eles não é daquele povo que eu tenho que chegar, faze café... (N.).

Aí quando eu chego lá em cima, ele já levantou, já tomou a vitamina dele, ele mesmo que faz (R.).

quando ela sai, ela fala o quê que é pra fazer...faz a batata de forno, faz a batata frita, faz um estrogonofe, uma coisa assim, uma carne assada (D.).

A diferença é sentida entre as famílias que mantêm a casa e aquelas que deixam tudo acumulado para a empregada fazer no próximo dia de trabalho.

Quando, como hoje eu não to lá, ela puxa as cama tudinho, estica os lençol tudo, arruma tudo, que você for lá você não olha nada, faz de conta que eu to lá hoje (F.).

Não pedem nada para fazer, eu que faço tudo lá. (...) eu chego na segunda, não tem louça suja (...) As roupas, se o esposo dela deixa a sandália lá ela

fala assim: B., devolveu a sandália no lugar?! (...) A Nonata não vai ficar catando sandália sua (F.).

O que está em questão é a dependência/autonomia das pessoas da casa para lidar com as próprias necessidades. A diferença entre as pessoas que têm que ser servidas o tempo todo e aquelas que assumem parte dessas atividades. Quando as pessoas podem cuidar de si sem recorrer todo o tempo à empregada, esta fica liberada para as outras tarefas. Dependendo da quantidade de serviço da casa, essa diferença pode ser essencial. Isso porque a autonomia e o controle que permitem a gestão do esforço físico necessário para a realização dos serviços pode ser comprometida quando se soma à quantidade de serviço na casa – limpar, cozinhar, lavar e passar – o atendimento das necessidades individuais de seus habitantes. Dependendo do tamanho da residência, do número de habitantes e do movimento da casa, a situação pode ficar impossível, justificando a irritação e o incômodo.

De fato, existe uma diferença na quantidade de serviço decorrente dessa situação de dependência e também de ritmo de trabalho pela necessidade de absorver as demandas de atendimento às necessidades individuais no tempo da jornada. Mas, parece que não é só isso. Existe também um efeito subjetivo importante que se insinua nessa situação e que está relacionado ao sentido do trabalho. Não o sentido pessoal que os serviços têm para a empregada, mas para os patrões. Tem algo em torno da qualificação e desqualificação dos serviços domésticos que é diferente quando as pessoas da casa recusam completamente qualquer tipo de labor ou não. Talvez porque a patroa que arruma a cama quando a empregada não está na casa, demonstra com seu ato, que essa atividade não é indigna, algo que ninguém da casa se submeta a fazer, algo rejeitado pelas pessoas da casa e delegado

para alguém de nível inferior. Portanto, o modo como as pessoas da casa se relacionam com os serviços podem interferir na valorização dessa atividade.

A questão principal desse capítulo é a diferença entre o trabalho de servir e a servidão e nos serviços domésticos as duas possibilidades existem. A condição servil é um risco maior para as que moram com os patrões e está entre os principais motivos para a rejeição da residência no trabalho. Embora haja o desconforto de estar em uma casa que não é sua, vivendo um mundo que não é o seu, a falta de liberdade, o isolamento e as restrições do espaço, o problema principal é que a residência no trabalho facilita o extremo da condição servil: estar constantemente à disposição, servindo, sem o limite da jornada de trabalho.

A necessidade dos patrões por um lado e a dependência material ou afetiva dos empregados, por outro, contribuem para que a condição servil se instale e seja aceita. Quando essa condição servil é extrema, explícita e, sobretudo, quando é acompanhada de tratamento humilhante, apesar da gravidade da situação, são maiores as possibilidades de que seja resolvida mais rapidamente. A situação mais difícil parece ser quando a condição servil se associa ao vínculo afetivo. É quando surgem as ambigüidades de sentimentos já apontadas em outras pesquisas sobre os serviços domésticos – é o amor pelas pessoas e o ódio pela servidão. É o patrão que é muito bom, *mas* é muito serviço, ou os serviços que são muito pesados, *mas* são pessoas muito boas. A necessidade e o afeto permitem a exploração, mas como Le guillant (1984) aponta, o ódio, o ressentimento e a revolta acompanham a posição de submissão.

A condição servil é sempre uma possibilidade que existe nos serviços domésticos remunerados pela própria natureza da atividade, pelo contexto onde esse trabalho acontece e pela herança histórica de que é portador. O que pode proteger da servidão é o

consideração e o respeito pela empregada não apenas como um meio de satisfazer as próprias necessidades, mas como uma *pessoa* que tem limites que devem ser respeitados e como uma *trabalhadora* que tem direitos que também precisam ser observados.

Capítulo 17

O Reconhecimento da pessoa e do trabalhador como proteção contra a servidão

A condição de dominação-servidão nos serviços domésticos está diretamente ligada à falta de reconhecimento como pessoa. O reconhecimento da pessoa é incompatível com a servidão porque esta envolve o reconhecimento de apenas um sujeito na relação. Não reconhecer a pessoa permite que a demanda seja definida somente pela necessidade de quem é servido, sem considerar os limites daquele que serve. Dessa maneira, a demanda fica do tamanho da necessidade e tem caráter imperativo, ignorando o sofrimento, o esforço e as penas daquele que está a serviço do outro. Então, ignorar o sofrimento do outro é condição para várias formas de abuso. Aquele que serve pode ser requisitado até o seu limite, o que pode levar à exaustão, ao adoecimento ou ao abandono da situação. O reconhecimento de que se trata de uma pessoa que tem um corpo que sofre e que pode ir à falência pode acontecer somente quando o limite físico é atingido e o adoecimento se concretiza:

Ceguei a cair no chão, porque eu não agüentei mais, de tanta dor que eu sentia, e febre, dor de cabeça, menina. Aí ela me levou pro hospital, aí ela ficou preocupada (V.).

No caso da O. , por exemplo, quando já havia sinais de exaustão é que a família percebeu a condição de sobrecarga pelo excesso de demandas que recaíam sobre ela. O

patrão foi quem primeiro reconheceu e chamou atenção da família para o ritmo do seu trabalho:

Eles me viram que eu tava ficando nervosa, eu tava, que eu nunca respondia, eu tava com, tava dando respondência lá, ficava nervosa, começava a falar, mas, aí eles, vai limpar, chamou ela, e falou: você já viu que ela só senta pra almoço aqui...você não queria tá no lugar dela, queria? Lá que você trabalha, você fica só sentada, sentada, e ela não...ela passa o dia todinho, ela não senta, só senta pra almoçar...Aí ela ainda brinca, né? 'É, mas não senta porque não qué'. (...)Mas, a hora que ele falou assim: 'você gostaria de tá no lugar dela?' (...) Aí ela arranjou essa moça (O.).

Nesse caso, a relação entre o estado não apenas físico, mas também emocional e a carga de trabalho foi admitida, mas as coisas não necessariamente acontecem dessa maneira. Mesmo diante de indícios de adoecimento físico ou psíquico a relação entre esse quadro e o trabalho pode ser negada.

Quando não há respeito pelas condições da pessoa que serve, o sentimento é de ser tratado apenas como um instrumento a serviço das necessidades do outro:

...as pessoas que tem dinheiro, acha que a gente, que, que é empregada, somos um...às vezes as pessoas acham que a gente é objeto, assim, que pode usar e abusar...que manda embora e que vem outra, sabe - fica igual a minha mãe, minha mãe se aposentou coitada...hoje ela recebe...eu olho pra minha mãe e falo: nossa, eu não quero isso pra mim...não quero. Ela não cresceu...culturalmente, ela não cresceu como pessoa, as pessoas exploraram ela... (M.).

A falta de reconhecimento da humanidade do outro permite também desconsiderar os limites físicos e emocionais da disponibilidade e ignorar que o outro tem uma vida própria independente e que todo o seu tempo não está à disposição para os serviços.

...teve até um dia que eu fiquei chateada também, porque ele chegou cedo do trabalho, chegou era uma hora, no sábado, pois ele ficou enrolando, enrolando lá, sentado conversando, e a comida lá, eu perguntei se eu podia esquentar ele disse que não, que não ia almoçar agora não...que ele quer, já que ele paga a semana todinha, se ele tem algum assunto pra resolver na sua casa, né? E ele não, foi almoçar lá pra três horas, fui chegar aqui às cinco horas, porque já que a pessoa chegou do seu trabalho, porque que não vai almoçar pra desocupar pra gente, pra gente já vim embora, né? (...) É, no sábado, porque eu trabalhava, depois do almoço, depois do almoço pode arrumar as coisas e ir se embora né, não? (P.).

O reconhecimento da pessoa exige a saída dessa relação de servidão e o estabelecimento de outra base de interação. O reconhecimento da humanidade implica admitir o outro como um igual, alguém que também tem um corpo que sofre, que tem limites que não são determinados pela necessidade, pelo desejo ou pela vontade de quem faz uso dos serviços. O reconhecimento como pessoa se manifesta no tratamento que é dispensado para a empregada, daí a valorização de todas as manifestações dos patrões que denotam o reconhecimento da empregada como uma *pessoa*. Essa consideração como *pessoa* é o que se contrapõe ao sentimento de ser apenas um instrumento a serviço da vontade do outro:

Ela não diz assim: R., faz isso; R. vai fazer isso pra nós comer? Vamos compra isso pra nós (R.).

...é a diferença que faz o meu trabalho hoje aqui, a gente aqui, ela me respeita muito. Sempre tivemos esse, esse comportamento, obrigada, me desculpe (M.).

O reconhecimento como pessoa é o reconhecimento de um igual, em humanidade pelo menos. É o que permite o **nós**, que é tão valorizado pela R.. Significa que apesar das diferenças que podem ser muitas - sócio-econômicas, de origem, de cor ou de nível de instrução – pertencem a uma mesma categoria maior. Por essa razão, o tratamento é considerado fundamental: ser chamada pelo nome, o modo de ser apresenta para as visitas, à forma de requisitar os serviços.

Às vezes tem amigos dela que vem, ela faz questão de dizer: olha, essa aqui é a M., que trabalha comigo, é minha amiga. Então as pessoas todas me respeitam... me tratam muito bem (M.).

...ela não me trata assim como empregada, ela fala assim pras amigas dela: essa aqui é a minha amiga, essa aqui é a A., ela é meus pés e minhas mãos, é isso assim que vai conquistando a gente... (A.).

A importância de não ser identificada pela função que exerce é algo muito marcante nesse tipo de trabalho. Le Guillant (1984) já havia atentado para esse fato na França na década de 60, quando realizou seus estudos sobre essa categoria, onde era quase um insulto ser chamada de empregada doméstica. Essa é uma particularidade desse tipo de ocupação profissional. Mesmo outros empregados domésticos não têm esse tipo de problema. Não parece haver o mesmo incômodo em ser tratado como jardineiro, encanador ou pedreiro. Esse parece ser o caso apenas de profissões muito desvalorizadas, que podem transferir essa

desvalorização para aquele que a executa. Acontece também com quem trabalha na coleta de lixo. Ninguém quer ser chamado de ‘lixeiro’. Mas no caso do trabalhador da limpeza urbana as razões são mais evidentes. A associação com a sujeira, com o mau cheiro dos restos que têm que ser retirados das residências pode ter influência na construção do sentido pejorativo desse trabalho. Mas no caso da empregada doméstica não é dessa maneira. Embora também exista a parte suja dos serviços, a empregada doméstica é também quem prepara as refeições que alimenta a família. No caso das empregadas parece mesmo ser a condição servil que está na origem dessa recusa em ser tratada como empregada doméstica. Não ser tratada como empregada doméstica pode significar não ser diferenciada, inferiorizada, discriminada. Não ser tratada como empregada faz parte da luta por ser considerada uma pessoa entre as demais e não apenas instrumento servil. Por essa razão, ser reconhecido pelo nome em lugar de ser somente *a empregada* é algo a ser comemorado, assim como são valorizadas todas as manifestação diretas de reconhecimento da pessoa, de seu sofrimento e das sua dificuldades.

...mas aqui a dona B. tem a sensibilidade, ela diz: ‘olha M., hoje parece que você não tá bem né?’ É, eu falo: ‘é, hoje eu num...’, às vezes eu num falo. Ela fala: ‘eu sei que hoje você não tá legal’...e, e isso me conforta, eu falo: ‘eu tô trabalhando com uma pessoa legal’...,mas, eu num, antes eu não era assim. Foi, por isso que eu fiquei aqui, e tô há dois anos (M.).

Mas, às vezes também se espera demais desse tipo de reconhecimento. Mesmo quanto outras alternativas poderiam garantir a proteção da pessoa, se espera que a solução provenha do relacionamento pessoal e do reconhecimento imediato, personalizado, das dificuldades:

...eu poderia ter ido ao hospital, pra pegar o atestado, mas eu não fui, eu falei: 'não, quando eu chegar lá, ele vai ver que eu não tou bem e vai me mandar embora'...é melhor do que... do que..., né? Ir no hospital, mas eu cheguei lá, a pessoa nem olhou pra minha cara, assim, e eu tive que trabalhar, desmaiei...entende? (M.).

O reconhecimento da pessoa não envolve apenas o tratamento durante a execução das atividades, a maneira de pedir ou de dar ordens, as exigências excessivas e os abusos, implica também perceber que aquele que está a serviço também tem uma vida pessoal e também tem problemas. O reconhecimento da humanidade, passa pelo reconhecimento do esforço, dos sacrifícios pessoais, mesmo aqueles que a vida, as dificuldades e a política pública podem ser os maiores responsáveis. O reconhecimento de que é uma pessoa de carne e osso, uma pessoa que tem um corpo que sofre, que sente a sobrecarga não apenas do que é feito a serviço do outro, mas também do que a própria vida implica.

Dessa maneira, o reconhecimento enquanto pessoa é também o reconhecimento do esforço, da luta, da vida difícil mesmo quando não está ao alcance e nem faz parte do papel de patroa tomar providências. De fato, muitas mulheres acordam de madrugada para cuidar da própria casa e da família. Como muitas vezes moram muito longe do trabalho chegam fazem os seus serviços nos finais de semana, tarde da noite ou muito cedo, antes de sair de casa para o trabalho. Essa rotina difícil faz parte da vida delas e o reconhecimento da luta que elas travam quotidianamente para dar conta dessa realidade é muito valorizado por elas. É visto como um cuidado, uma forma de consideração:

Ela sabe a barra que a gente...a gente enfrenta aqui de acordar assim, de madrugada, eu pelo menos acordo quatro horas da manhã. (...) porque eu

tenho que deixar almoço pronto para eles, às vezes até antes de quatro horas eu acordo, né? Tem vez que eu chego assim tão cansada, que eu não faço nada, né? Aí eu tenho que levantar cedo, que aí eu tenho que fazer o almoço (N.).

Ela não gosta que eu saio muito tarde, por causa do bebê, quando ela fica doente ela não cobra nada de mim, ela manda o que tem em casa comigo, eu acho bom essa parte dela (...) porque ela fala assim: eu já tive os meus filhos pequenos, eu sei que é, como deixar o filho doente e ir embora pro serviço (F.).

O reconhecimento por identificação que aparece aqui só é possível fora da relação dominação-servidão, porque implica colocar o outro como um igual, alguém que pode ter os mesmos sentimentos e sofrer as mesmas dores; alguém que não é apenas um instrumento a serviço das necessidades. Isso significa que a vida do outro também está sendo considerada também, mesmo que seja apenas momentaneamente, uma vez que tal reconhecimento não é garantia de que não serão cometidos outros abusos, nem que esse tipo de consideração será uma constante na relação. De qualquer maneira, a importância desse tipo de consideração pode estar no simples fato afirmativo de saber o que se passa com a outra pessoa, de reconhecer o esforço e a luta da outra pessoa e de admitir que a empregada também tem sua própria família e seus próprios problemas.

Esse reconhecimento da pessoa e das suas dificuldades pode se manifestar concretamente também, em acordos mais flexíveis, por exemplo, que facilitam a vida pessoal da empregada. Esses acordos são muito valorizados, estando entre as compensações para esse emprego onde o trabalhador tem menos direitos, mas pode ter algumas vantagens que dependem de acordos pessoais entre as partes:

...hoje eu preciso, tem reunião das meninas. Ela disse: não, sem problema, quando você puder vim você vem, pode ir pra reunião tranqüila, então eu posso ir na consulta com as meninas, eu tenho essa liberdade. Graças a Deus é muito bom, essa essa, esse relacionamento; de patroa e empregada que nós temos (...) ela me dá força, olha, pra estudar e tudo. Pras minhas filhas, ela diz: M., mais que coisa boa, você tirou as meninas da escola pública e colocou na escola particular, porque minha filha tava com problema de aprendizado (M.).

Algumas mulheres trabalham como empregadas domésticas justamente porque sabem que não teriam como conciliar um trabalho mais rígido com suas obrigações familiares e procuram permanecer por mais tempo quando encontram um emprego que permita esse tipo de acordo.

Esse reconhecimento como pessoa de que se falou até aqui, faz falta quando não existe, é percebido e valorizado quando presente e pode ser decisivo para ficar ou sair de uma casa. Isso porque é o mais básico de todos, além do que, toca muito diretamente a dignidade e a identidade. É o direito de existir como pessoa que está em questão, de existir fora do trabalho como mulher, como esposa e como mãe. Isso porque, o não reconhecimento como pessoa pode inviabilizar a existência própria ou reforçar essa condição quando já existe.

O reconhecimento como pessoa é também pré-requisito para o reconhecimento do trabalhador. Reconhecer o estatuto de trabalhador é reconhecer os direitos do trabalhador e os limites que são impostos para o uso da força de trabalho alheia a partir desses direitos. O reconhecimento como trabalhador também é incompatível com a servidão justamente por causa desses limites. A carteira assinada é a formalização do reconhecimento do estatuto de

trabalhador. Na prática interessa não apenas o reconhecimento estrito dos direitos previstos em lei para essa categoria profissional, mas também outros direitos do trabalhador que, embora não tenham formalização clara na lei, são atualmente considerados direitos de todo trabalhador. Entre estes, estão o direito a jornada de delimitada pelo número de horas de trabalho e o direito a ter atribuições compatíveis com a função. Quando esses direitos são negados, o serviço doméstico se aproxima da servidão. Isso ocorre quando a jornada se estende indefinidamente, controlada pelas necessidades e pelos serviços, sem considerar o número de horas trabalhadas, ou quando as folgas são somente quinzenais, ou somente quando a família não precisa dos serviços da empregada.

O reconhecimento do estatuto de trabalhador é uma reivindicação da categoria que está se fortalecendo também como uma reivindicação pessoal de quem faz esse tipo de trabalho:

As, as domésticas têm esse direito, de ter carteira assinada. Na época da minha mãe, ela não tinha uma carteira assinada, ela não tinha nada...ela, pra ela se aposentar(...)Eu, eu tenho mais como uma escrava, como herança da escravidão assim, principalmente no interior...principalmente no interior, né? Que minha mãe é do interior...então aí as vezes ela fala tão bem, aí esses dias até eu falei: ah, mãe, não fala mais desse povo pra mim que eu não gosto de ouvir. Porque, ela fala: não, mas são pessoas tão legais minha filha. Eu falo: são mãe, são pessoas maravilhosas, são pessoa boas. Só não foram bons com a senhora...que a senhora se dedicou, a senhora deu o melhor da senhora, e não foi reconhecida. Pra ela se aposentar...foi outras pessoas...que ajudaram, essas pessoas não ajudaram...ela trabalhou a vida inteira pra essas pessoas (M.).

A relação de dedicação total, característica da condição servil, que é marcada também pela ausência de reconhecimento dos direitos do trabalhador, é uma relação que embora esteja se tornando menos freqüente, principalmente nos grandes centros, ainda existe e é facilitada pela residência na casa dos patrões, conforme discutido anteriormente. Mas, há também empregadores de serviços domésticos que reconhecem e fazem questão de demarcar claramente o estatuto de trabalhador. Esse reconhecimento dos direitos do trabalhador, quando acontece, pode ser muito valorizado pelas empregadas domésticas:

Às vezes eu sinto, e uma coisa importante que eu faço na casa deles é assim, ela fala assim: M., você pode fazer minha unha? Faço, aí ela me paga. Ela diz assim: M., lá no salão eles tão cobrando tanto, e, então toma aqui. Às vezes eu falo: não, pode deixar. Ela diz: não, isso aí não é o seu trabalho. Então, ela reconhece... (M.).

...fora do horário, e às vezes até dentro do horário mesmo, ela fala, não, eu vou te dar porque, eu ia no salão fazer, porque não, você não vai receber? Vai receber sim. Então é muito legal isso. Sei, sei; fazer unha, pinto o cabelo dela, e assim ela me paga extramente, isso é muito bom, mas tem outros que não... (M.).

O respeito pelos direitos do trabalhador nos serviços domésticos pode ser motivado pelo risco que seu desrespeito representa para o empregador porque existe uma legislação que garante pelo menos os direitos mínimos. Mas, também não significa que seja apenas por essa razão que esses direitos sejam respeitados. O reconhecimento como pessoa também pode motivar o reconhecimento como trabalhador. É o reconhecimento de que toda pessoa que trabalha deve ter os seus direitos de trabalhador respeitados.

O reconhecimento do trabalhador coloca limite às demandas do empregador, sendo a definição da jornada de trabalho o principal desses limites porque permite que o tempo fora do trabalho seja destinado à vida pessoal. Por essa razão é que o reconhecimento do estatuto de trabalhador também é incompatível com a relação de dominação-servidão. Porém, o reconhecimento do trabalhador é limitado devido à precariedade do vínculo empregatício, das condições de seguridade, da legislação e de características culturais e as empregadas continuam dependentes das concessões dos patrões não previstas em lei.

O reconhecimento como trabalhador, embora esteja relacionado ao reconhecimento como pessoa não se confunde com ele. O reconhecimento da pessoa diz respeito aos direitos básicos da pessoa e sua ausência caracteriza-se por discriminação. Quando se fala no reconhecimento do trabalhador, o que está em questão é o reconhecimento dos direitos garantidos por lei e também o reconhecimento dos direitos dos trabalhadores em geral como jornada, salário e descanso semanal. O reconhecimento da pessoa e do trabalhador estão na base das condições que podem garantir a continuidade nos serviços ao longo do tempo e também proteger a saúde do trabalhador, tanto física, pelo limite da jornada, quanto mental, pela possibilidade de ter vida própria.

Capítulo 18

A luta pela dignidade nos serviços domésticos remunerados

Le Guillant (1984), um dos pioneiros no interesse quanto à saúde das empregadas domésticas, chamou atenção na década de 60 para a violência moral e a luta pela dignidade nos serviços domésticos remunerados. O autor denuncia a agressão à dignidade e o comprometimento da identidade que o tratamento e as condições a que as empregadas domésticas estavam submetidas provocava. A violência no trabalho é um tema amplo e várias formas de violência são comuns nas situações de trabalho (Pinto, 2005). A relação assimétrica no trabalho, a diferença de poder, a dependência é espaço para vários tipos de tratamento violento no campo profissional.

Mais recentemente, o tema da violência no trabalho ganha fôlego novo a partir do conceito de assédio moral. O interesse sobre o assédio traz junto a discussão sobre as outras formas de violência no trabalho. Hirigoyen (2002), uma das pioneiras nessa discussão, faz uma distinção entre os diversos tipos de atitudes hostis nas situações de trabalho. A autora chama atenção para os estilos variáveis de agressão de acordo com os meios socioprofissionais ou culturais. Por exemplo, a violência mais direta, física ou verbal, no setor de produção que contrasta com as agressões mais sofisticadas, perversas e difíceis de caracterizar, nos níveis hierárquicos superiores.

Entre as formas de violência no trabalho citadas por Hirigoyen (2002), duas interessam particularmente para discutir o tipo de violência que acontece nos serviços domésticos remunerados: a gestão por injúria e o próprio assédio moral. Hirigoyen (2002, p.17) define assédio moral como “qualquer conduta abusiva (gesto, palavra,

comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho”. A gestão por injúria acontece quando existe a utilização da pressão, de insultos, de desrespeito como estratégias para conseguir que o trabalho seja feito. As diferenças mais importantes entre essas duas formas de violência estão nos objetivos e na escolha do alvo. No assédio moral a violência é dirigida especialmente para uma pessoa, a vítima escolhida para ser perseguida, humilhada, desqualificada, neutralizada ou destruída. Na gestão por injúria, o tratamento violento não tem o objetivo de atingir uma pessoa específica e nem pretende destruir a pessoa, trata-se antes de uma estratégia que usa a humilhação e o medo como forma de controle do trabalhador. Nos dois casos é a relação assimétrica entre dominante-dominado que permite a violência. Aquele que está no comando procura submeter o outro à violência moral com o objetivo de destruição ou controle.

Se o tratamento violento acontece nas organizações de trabalho, onde existem diversos fatores limitantes para os abusos de poder individual, mais ainda nos serviços domésticos, totalmente carentes de mediadores externos para limitar a vontade pessoal. De fato, nos serviços domésticos, mesmo atualmente, várias formas de tratamento violento estão presentes. A humilhação, a desconsideração, a desqualificação e o desrespeito estão entre os principais problemas de que se queixam as domésticas. É desse tipo de tratamento que elas procuram se esquivar ou fugir pela alta rotatividade que caracteriza os serviços domésticos. O tratamento humilhante que desqualifica, atinge a identidade e compromete a auto-estima é o que de pior pode acontecer para quem trabalha nessa ocupação. Por essa razão, o tratamento digno é o principal critério para que um emprego em casa de família possa ser considerado um bom emprego. Quando na casa não pára nenhuma empregada, a

explicação que elas mesmas dão está relacionada justamente ao tratamento que é oferecido para as empregadas. Elas mesmas dizem que não é tanto o serviço, mas o tratamento o principal problema.

Entre as domésticas que participaram deste estudo nenhuma vive atualmente situações de violência explícita no trabalho, mas todas já experimentaram essa situação em empregos anteriores. O fato de nenhuma estar atualmente nessa condição não se deve apenas à sorte de ter conseguido, por acaso, uma boa casa para trabalhar. Embora o fator sorte também seja relevante, conseguir escapar do tratamento violento e da humilhação é resultado de uma busca ativa por um ambiente mais saudável para trabalhar. O tempo no mercado e a experiência, a segurança no próprio desempenho, o conhecimento do mercado e o apoio de parentes são fatores fundamentais para se sentir em condição de recusar um emprego em que predomina esse tipo de tratamento e sair em busca de melhores oportunidades.

O que Hirigoyen (2002) chama de gestão por injúria, que é a violência ligada diretamente às práticas de gestão do trabalho acontece nos serviços domésticos na prescrição de tarefas; no acompanhamento da realização dos serviços e na avaliação do desempenho que acontece nos serviços domésticos de maneira informal. Um segundo tipo de violência, que se aproxima mais do assédio moral, acontece a partir da convivência com as pessoas na casa, da inserção no espaço privado da família e pela participação na rotina da residência.

O primeiro tipo de violência mencionado, que se assemelha à gestão por injúria, não é específico dos serviços domésticos. É o mesmo tipo de violência que acontece entre patrões e empregados em muitas organizações de trabalho. Nesse caso, a violência está no modo humilhante de corrigir erros, de chamar atenção para o trabalho mal feito, de pedir

para refazer um trabalho, no modo de fazer observações, pedidos ou dar ordens. O problema principal não é o conteúdo, mas a forma da comunicação que dá o caráter humilhante. Reclamar de falhas desqualificando a pessoa, chamar atenção em público, corrigir erros na frente de outras pessoas fazem parte desse tipo de violência moral que acontece também nos serviços domésticos.

...ela (...) me chamou a atenção, porque assim, já que você quer me chamar a atenção, me chama num lugar, que eu fico constrangida, aquele monte de gente, e você falando ali comigo ali né? Não, me chama num lugar: P., ó tá assim, assim eu num to gostando disso, entendeu? (P.).

O problema não é chamar a atenção, mas a maneira como isso é feito. Não apenas o tom de voz e as palavras escolhidas fazem diferença, mas o que mais incomoda é quando isso é feito em público, porque provoca constrangimento, vergonha. O desconforto tem origem moral e decorre de se ver exposto em público durante uma avaliação negativa, que expõe falhas e indica um fracasso. O mal-estar que a situação provoca está relacionado ao ideal que cada pessoa tem, à própria auto-imagem. O fracasso é sempre potencialmente um golpe nesse ideal e a exposição pública só agrava a situação.

Fala...mas ela chega a falar assim: oh, P., isso aqui. Não vai falar, porque tem gente que chega com ignorância com você...entendeu? Ela chega numa boa...isso aqui tá assim: o que foi isso aqui? Ah, isso aqui não tá bom não...dá pro ce fazer direitinho? Tá bom...aí a gente vai fazer né? Porque...pra não...pra agradar, pra fazer tudo certinho entendeu?...aí lá...tudo bem...lá eu chego, eu chego lá, lá nessa casa eu chegava todo dia cinco horas...eu num tinha nem, nem tempo de fazer nada...só lá direto,

porque tano numa casa, você não pode sair importando, você não pode, você ficar estressado (P.).

Além disso, além do constrangimento da exposição por ser repreendida em público, o motivo pode ser considerado fútil, de modo que não justifica a medida, o que agrava ainda mais a situação:

...me chamou a atenção deles junto, fui chamada a atenção por causa de uma goiaba... disse que comprou duas goiaba pro filho dela, quando foi caçar só tinha uma...aí eu disse: não senhora, se comeram, eu não fui, pergunto os seus filhos aí. (...) Aí eu fiquei chateada também por isso...que isso pra mim é muito mesmo, uma goiaba, gente, pegaram o que, uma goiaba né...pelo amor de Deus, aí ficou, que eu saí de lá e fui pra essa outra casa ... (P.).

É verdade que algumas pessoas tem uma sensibilidade muito maior para esse tipo de situação e se sentem muito piores com o fracasso e a exposição que outras pessoas. Não é por acaso que algumas pessoas dão mais peso a esse tipo de situação que outras. Algumas, inclusive, se importam muito pouco ou tem mais defesa diante desse tipo de situação. Mas, independente dessas variações nas sensibilidades individuais, o fato é que se o propósito é somente obter o serviço da maneira esperada, não há razão para que as falhas sejam apontadas diante de outras pessoas.

A falta de habilidade ou a crença de que a melhor maneira para obter resultados dos empregados seja a pressão e humilhação podem explicar as formas inadequadas de chamar atenção para as falhas, seja na empresa ou nos serviços domésticos. Mas, esse tipo de prática pode servir também para outros propósitos, além de obter o serviço da maneira

desejada. A humilhação pode ser uma forma de demonstrar poder ou de demarcar a diferença de posição entre patrão e empregado, desqualificando a pessoa diante dos outros. Sejam quais forem as razões, o fato é que esse tipo de procedimento representa desrespeito, falta de consideração e abuso de poder e é dessa maneira que é registrado pelas pessoas que são submetidas a esse tipo de constrangimento. Existe nesse tipo de tratamento uma desconsideração pelos sentimentos da pessoa que é apresentada como incompetente diante dos outros. As pessoas se sentem atingidas naquilo que lhes é mais caro - a dignidade – quando expostas a esse tipo de constrangimento.

Mesmo que se trate de inabilidade relacional, dificuldade de comunicação ou incapacidade para se colocar no lugar do outro, o que importa é que esses atos atingem moralmente a outra pessoa provocando sofrimento. Uma pessoa pode se sentir ofendida mesmo que não tenha havido a intenção de feri-la. Mesmo que não exista sempre a má fé no tratamento dispensado aos empregados domésticos, situações desse tipo provocam reações explícitas ou no mínimo geram sentimentos, que podem, inclusive, passar despercebidos, mas nem por isso são menos relevantes. A raiva pela exposição pessoal desnecessária e o medo diante do risco de ser humilhada, desqualificada e desvalorizada são as reações emocionais que esse tipo de tratamento desperta.

...eu mesmo sem errar eu morria de medo de errar, sabe, fazer alguma coisa errada, por várias vezes, essa pessoa me deixou assim...humilhada, me senti humilhada assim, digo...de tá numa mesa, e falar: nossa, você não fez um doce, você fez um melado...entende? Assim, no meio de todo mundo, eu falava: caramba, porque que ele não falou só pra mim... (M.).

Eu já trabalhei em casa que quando eu via a mulher pisando lá em cima, eu já tava, embaixo eu já tava tremendo já, porque eu via ela falando com a empregada, né? (A.).

O perigo que se teme aqui é de ser atingido moralmente, não é a integridade física que é ameaçada, mas a integridade moral. O desconforto e o sofrimento que esse tipo de situação provoca não é menos importante que o sofrimento físico. Inclusive, Hirigoyen (2002) chama atenção para a destruição da identidade como consequência de reprimendas constantes, acompanhadas de injúria para desqualificar a pessoa.

As tentativas de controle pela vigilância constante do trabalho também podem fazer parte do tratamento considerado humilhante, principalmente quando é algo constante, porque denota desconfiança das qualidades morais da pessoa. Essa desconfiança, embora seja algo normal no início, quando as pessoas não se conhecem, quando persiste e, sobretudo, quando é exagerada, pode se tornar um problema no relacionamento ou um sinal de que o relacionamento entre as duas partes não é possível, porque, por alguma razão, a confiança não pode ser construída.

Nos serviços domésticos, a desconfiança pode incidir sobre o modo de execução das tarefas, a higiene dos procedimentos, o cumprimento das prescrições. A dúvida pode acontecer também em relação às competências ou à honestidade pessoal. A falta de confiança, que pode se traduzir em vigilância e controle excessivos, é experimentada como desqualificação moral, atingindo dessa maneira a auto-imagem, principalmente quando a honestidade é uma característica valorizada e cultivada ativamente.

...a coisa pior que eu acho numa casa, é quando, você fica assim, que fica alguém ali, e tá ali, você vai fazer uma coisa a pessoa vai olhar, aí você

deixa, aí você vai fazer uma coisa a pessoa vai, aí você se sente assim, eu pelo menos, fico assim, porque a pessoa não confia em você entendeu? Porque aí, aí, você se sente vigiada,(...) e isso aí já inibe, isso, aí aí assim eu não gosto de trabalhar assim não (N.).

...meu ex-chefe era uma pessoa que ficava no meu pé...e eu ali, e ele ficava no meu pé, e eu falava, e teve um tempo que eu falava: nossa, você não tem liberdade de trabalhar, eu ia, eu já fui trabalhar, no meu ex-emprego, angustiada assim, de chorar de vontade de, de voltar pra casa, mas precisava ficar, porque, por causa do salário (M.).

...eu sei que a menina já deve ter te falado, que a mamãe é enjoada mas assim mesmo, eu gosto mesmo, que ela fica se metendo nas coisa, que quando eu chegar eu saber que o que foi que você fez (P.).

A casa como contexto de trabalho das empregadas domésticas estimula a desconfiança por parte dos patrões. O medo de ser vítima de furtos ou outros comportamentos inconvenientes, a partir da introdução de uma pessoa estranha na residência, está subjacente à desconfiança, que por sua vez leva à vigilância e ao controle excessivos. Por essa razão é que em um primeiro momento é esperado que esse tipo de desconfiança aconteça. Mas, mesmo no início, a desconfiança pode ser considerada algo exagerado e elas mesmas têm padrões de comparação, porque já estiveram em outras residências:

Aí eu fui lavar a colher, até numa casa de japonês, aí ela tinha a mãe dela, aí todas as vezes que eu ia lavar uma coisa ela ficava olhando lá olhando, aí eu perguntei: o que é que ela me olhava tanto, aí ela não sabia falar brasileiro né? Japonês, aí o neto dela disse que ela tá vigiando, porque pode

ser, esconder a colher. Aí eu disse: ah é? Aí eu lavei, enxuguei tudinho, arrumei tudinho, peguei minha mala e ó...fui embora, quando minha mãe nem esperou, eu cheguei lá, debaixo de um temporal, ela disse: o quê que foi menina? O que tu tá fazendo aqui? Eu disse: eu não, eu vou ficar numa casa que a mulher acha que eu vou roubar uma colher? Ah, eu sou pobre, mas não preciso roubar uma colher não... (N.).

O exagero na desconfiança pode ser sentido como uma violência moral, porque coloca em dúvida o caráter da pessoa, fazendo atribuições que podem ser injustas. Além disso, a desconfiança pode ser interpretada como resultado do estereótipo de que pobre é ladrão, o que agrava ainda mais a situação.

Falar sobre problemas e dificuldades passados como um recado para a nova empregada também pode ser algo extremamente incômodo, embora pareça não ser nada incomum. Esse tipo de ‘recado’ sobre os riscos supostos pela dona da casa, é considerado uma injustiça para quem se considera incapaz de tal feito:

...eu tive uma ex, a pessoa que trabalhava aqui em casa, era muito boa, mas ela roubava os material de limpeza’(...) Elas diz: ‘ahh, a fulana era muito boa, mas ela me roubou material de limpeza’. Aí você fala: ai meu Deus...agora eu vou pagar por ela (...) Aí eu falo: nossa, meu Deus, ela já tá falando comigo (...) aí meu Deus, eu não vou fazer isso. (...) num, num é, eu não sou assim, não precisa ter, essa, mas aí as pessoas sempre que você vai trabalhar, fica te dando, dando esses toques, né? Das ex- empregas. Aí você, além de você ter a responsabilidade de começando um novo trabalho com tudo...aí você ainda carrega responsabilidade do que a outra fez no passado... (M.).

Esse tipo de queixa já tinha aparecido desde as entrevistas exploratórias feitas entre as empregadas domésticas no SINE e voltou a aparecer entre as domésticas entrevistadas nesse segundo momento. Ser vista como um risco potencial dessa maneira pode ser ofensivo, mesmo que em certa medida a desconfiança entre as partes sempre esteja presente, principalmente no início da relação de trabalho.

Saffioti (1978) já havia atentado para esse fato em seu estudo, quando mostra que a vigilância quando não cessa após os primeiros contatos está entre os grandes motivos para o abandono do emprego. Questionar insistentemente a honestidade é questionar a própria identidade das pessoas. Além disso, no caso de quem convive com a pobreza, significa ter que lutar constantemente contra o estereótipo de que pobre é ladrão.

A dúvida quanto à honestidade pode acontecer ao longo do tempo mesmo que não seja algo constante porque o acesso às coisas da casa e a manipulação de produtos de consumo freqüente pode gerar dúvidas nos patrões quanto à honestidade de seu uso. De fato, esse acesso pode permitir o furto ou o desperdício e pode ser difícil apurar os fatos. De qualquer maneira, esse tipo de dúvida ou desconfiança é motivo de indignação quando a empregada considera irreprovável sua conduta e quando o nível de exigência moral da própria empregada é muito elevado.

...aconteceu também, uma coisa muito chata comigo, foi que... é assim, quando você gasta um pouco, às vezes numa casa, num mês, você consome algo mais...É, mais sabão, você fez uma limpeza a mais, ou, ou mais, sei lá, você deu um jantar que você gastou mais coisas e as pessoas perguntam...Às vezes você fala: será que a pessoa tá desconfiando de mim? (...) “É foi tão rápido dessa vez, nossa; mês passado durou tanto”. Aí você fala: caramba, mas, porque acabou mesmo, ou é porque eu usei mesmo, num, num é por

outra coisa. Então, é por causa da herança das outras empregadas, aí cê carrega a vida inteira. Por isso que serviço de empregada doméstica não é legal, não é legal (M.).

A M., que se incomoda muito com esse tipo de desconfiança, teve que encontrar um modo para se defender desse tipo de situação. Ela passou a avisar sobre todos os seus movimentos para não deixar margem para dúvidas:

...”Olha, eu to abrindo uma”. “Não, não é necessário falar”. Mas eu fazia questão de dizer: “não mais eu to, falando, porque a senhora disse que já tinha acontecido antes, tal...” (M.).

Embora haja variação na sensibilidade e, conseqüentemente, na intensidade com que cada pessoa se sente atingida por esse tipo de tratamento, a sensação de injustiça e a indignação estão entre as principais reações emocionais que dele resulta. Para quem têm um nível muito alto de exigência moral não basta a certeza da própria honestidade, é preciso que o outro também saiba e, por esta razão, a desconfiança preocupa, incomoda e faz sofrer.

O segundo tipo de violência que apareceu entre as domésticas entrevistadas não está relacionado diretamente ao exercício das tarefas, mas à convivência no espaço privado de outra pessoa, imposta pelos serviços domésticos. O tratamento diferenciado e a exclusão em situações cotidianas configuram esse outro tipo de violência que acontece nos serviços domésticos. A humilhação e a raiva pelo tratamento considerado indigno são os principais sentimentos provocados por esse tipo de situação.

...pegava as comida, deixava fora: “podem vim almoçar”, pegava, deixava lá, aquele, algum arroz queimado, pregadinho, né? E deixava lá pra gente...aí eu disse: “a senhora tá pensando que a gente é, é assim, cachorro”? Cachorro que... né... (P.).

...botou gente pra comer aquilo ali...fiz o arroz pra ela...e comida requentada que sobrasse assim, eles não come não, pra gente comer...eu e a outra menina lá, que trabalhava lá (...) aquele de hoje a gente não comia, mas os de ontem quem é que comia era a gente (P.).

Eu já trabalhei em casa que até o copo que eu tomava água era separado...o pão, é passadinho o pão, a empregada passava o pão e eu comia...e tomava o meu cafezinho lá...as vezes ainda ficava com uma fome...(A.).

O problema na diferenciação dos alimentos não está no fato concreto de repetir a refeição da véspera ou de comer alimentos requentados, mas no sentido simbólico dessa imposição. Receber alimentos diferentes das outras pessoas marca uma diferença que vai além do que distingue entre patrões e empregados. Quando os alimentos são diferentes, a percepção é de que para os empregados é servido aquilo que não serve para as pessoas, daí a equiparação aos animais (o resto para os cachorros). É dessa maneira que a distinção entre o que as pessoas da casa comem e o que os empregados podem comer atinge a dignidade, provocando ressentimentos.

Além da distinção no tipo dos alimentos ser uma prática considerada humilhante, também o controle da quantidade dos alimentos consumidos aparece dessa maneira.

...não ficar é... escondendo as coisas para gente comer, controlando a gente; tem muita casa que ... que a patroa vem com a comida, eu acho isso horrível ..., no prato. Eu acho isso horrível... Dá o pão... e fica controlando a

comida, que tem que comer, o que você comeu. Eu acho que isso...feio demais. Assim, pra gente que trabalha, se sente muito humilhado, né? Fica constrangido, eu acho, com certas pessoas que eu tô te falando, com eles lá não, eu como de tudo, de tudo que tem eu como. (...) E eles não reclamam (F.).

Lá não, é totalmente diferente dessa lá do lago norte, que lá, a única coisa que eu podia pegar da fruteira era banana...se ela comprasse uma goiaba, uma maçã, não era pra você nem olhar; só era pros menino, quando sumiu, quando ela comprou duas goiaba que uma sumiu, uma...ela veio me chamar atenção por causa dessa goiaba...pensando que eu tinha comido a goiaba (P.).

...eu comia pãozinho, era passadinho ó. A menina passava um pãozinho, às vezes não era nem o pão todo, e eu comia lá, era assim (A.).

Negar ou restringir alimentos não é algo associado à contenção de despesas ou outra medida que pareça justificada. Esse tipo de procedimento é visto como falta de consideração e desrespeito com a pessoa. Mesmo porque, por tradição, a alimentação é um indicador do modo como a pessoa está sendo recebida na casa. Esse sentido também parece estar presente nos serviços domésticos.

Eu sou pobre, nunca passei por essa humilhação na minha casa sempre teve comida à vontade, vontade, meu pai trabalha de roça, mas quem chegar lá na minha casa tem que ter comida (P.).

O que está em questão é a dignidade e a luta para não se sentir diminuída pela situação pode levar ao enfrentamento direto, discutindo a situação:

... aí eu falei, “minha senhora eu nunca passei fome na minha vida não, eu sempre comi desse tanto...até na minha casa”. Eu dizia assim pra lá ela: “por que que aqui eu não vou comer. Por que? Trabalho o dia todinho, não tem direito nem de comer?”... Aí foi que eu saí, eu saí, mas também, eu disse, eu disse que não ia dar mais, que eu tinha arranjado outro emprego...aí isso aí, eu num fui com grosseria, entendeu? Eu não fui com isso não (P.).

Também o controle dos horários de alimentação sempre atrelados aos horários do consumo das pessoas da casa, sem a preocupação com a necessidade e a rotina dos empregados aparece como desrespeito.

A dona A. não nos, não nos mandou tomar café ainda. Eu falei: "nossa, mas já tá quase na hora do almoço, são meio dia". É, ela, a empregada disse: “não, mas aqui, a gente só toma café e almoça, quando ela diz que pode” (M.).

Além do problema prático dos horários que são diferenciados, porque a empregada tem que começar cedo o seu trabalho, enquanto as pessoas da casa podem começar o dia em outro horário, existe também aqui o significado simbólico desse tipo de regra. Fazer as refeições apenas depois dos patrões pode fazer parte daqueles pequenos rituais quotidianos para marcar as diferenças e definir a hierarquia de poder na casa, dos quais Nunes (1993) fala em seu trabalho. Daí a valorização quando a família não faz esse tipo de restrição:

...lá é tudo junto, não tem esse negócio não...lá, lá também não tem esse negócio, você tá, ir na mesa comer, e a pessoa assim, tá lá vigiando você...lá

não tem isso não, você almoça o tanto que você quiser, pega o que você quiser... (P.).

‘Tudo junto’ significa que o mesmo que é servido à mesa da família, é também a alimentação dos empregados e que não há exigência explícita de que os empregados só façam as refeições após a família ter se servido. Sentar-se à mesa junto com a família pode ou não fazer parte da situação. Quando é esse o hábito da família também é visto como uma forma de aceitação na casa, apesar de também poder causar constrangimento.

A proximidade das pessoas, que os serviços domésticos exigem, está na origem de boa parte da violência que é sofrida nesse tipo de ocupação. A falta de habilidade no tratamento interpessoal, a falta de cuidado na relação que se estabelece e também a falta de controle emocional dos patrões provoca desconforto e sofrimento. As características pessoais, inclusive de personalidade dos patrões podem ser a principal razão da violência sofrida. Nesse caso o tratamento ruim não se dirige somente à empregada, mas pode se estender a outros membros da família:

...até o marido dela separou dela, de tão ruim, a gente ficava com medo lá embaixo (A.).

Essa pessoa não me dava um bom dia...eu não sabia, eu tinha medo de chegar, e... eu ficava tensa, mesmo dentro da, cumprindo os meus horários, eu, eu ficava tensa porque eu falei: será que eu vou encontrar ele com cara boa ou cara ruim? (M.).

Inclusive, a pessoa pode ser ótima em outras circunstâncias, mas não como patrão.

A gente viajou juntos, ele ia na minha casa, apesar de tudo, apesar de que como amigo, era uma coisa, como patrão...nossa, desumanidade, às vezes a gente fazia comida. Falta de respeito com a minha pessoa... (M.).

Nesse caso, o problema pode ser a falta das habilidades necessárias para a gestão do trabalho alheio. Se esse tipo de habilidade pode faltar até mesmo entre os profissionais que se preparam para exercer esse papel nas organizações de trabalho, quanto mais nos serviços domésticos onde as pessoas dependem das habilidades desenvolvidas espontaneamente e da sensibilidade individual apenas.

O tratamento desrespeitoso, humilhante, que envergonha e provoca indignação pode ser resultado simplesmente de falta de habilidade geral para relacionamento ou falta de habilidades específicas para a gestão do trabalho. Mas, esse tipo de tratamento pode ter a função específica de desqualificar a empregada, seja este objetivo consciente ou não para as pessoas envolvidas. É nesse sentido que Nunes (1993) fala dos pequenos rituais quotidianos para marcar a diferença, para impor limites da empregada e mantê-la em um nível inferior ao das pessoas da casa. Nesse sentido é também uma forma de controle e de garantia de poder da posição, uma maneira de demarcar espaços, de não misturar as relações.

Nesse caso, o que sustenta esse tipo de tratamento pode ser o medo de que a empregada ultrapasse os limites das relações de trabalho e participe da intimidade da família. Além disso, existe ainda a diferença de nível sócio-econômico entre as pessoas, que pode ser vista como inferioridade, influenciando o tratamento. No entanto, este estudo não se ocupou das crenças e representações dos patrões sobre o empregado, por essa razão suas possibilidades são extremamente limitadas a esse respeito. O que as entrevistas que foram feitas permitem dizer é que ressentimento, mágoa, tensão, medo e raiva estão

principais afetos mobilizados quando o tratamento recebido é considerado indigno e desqualificante e que ser tratado como cachorro ainda é metáfora para exprimir o modo como se sentem trabalhando em residências onde se sentem desrespeitadas, desconsideradas ou humilhadas.

Embora esse tipo de tratamento humilhante, que desqualifica a pessoa e envergonha não aconteça somente nos serviços domésticos, ter a casa do outro como contexto de trabalho potencializa essa ocorrência. No espaço privado não há o olhar de terceiros para impor limites e exercer controle. Se nas empresas a posição hierárquica diferenciada já abre espaço para que a violência moral aconteça, nos serviços domésticos em que os conflitos acontecem na proteção do lar, mais ainda. As alternativas que as empregada encontram quando se deparam com esse tipo de situação é suportar, negociar ou sair. A escolha das soluções vai depender das necessidades, do tipo de vínculo, da resistência e da visão de mercado.

O que se quer dizer com esse capítulo não é de maneira alguma que esse tipo de tratamento seja a condição dominante nos serviços domésticos remunerados, mesmo porque, esse estudo nada diz da extensão dos fenômenos que estão sendo discutidos. Para saber sobre a frequência das ocorrências seria necessário um outro desenho de pesquisa que pode ser feito, mas não estava nas pretensões desse estudo. Além disso, cabe mencionar que o trabalho no contexto privado tem efetivamente conseqüências para os empregadores que também não dispõem das formas institucionais de controle sobre o comportamento dos funcionários, tal como acontece nas empresas. Os empregadores estão sujeitos a riscos, por exemplo, de colocar dentro da casa uma pessoa desonesta, e tentam encontrar formas de lidar com essa possibilidade. Esse risco e outras dificuldades que o emprego doméstico traz

para os empregadores podem até explicar, mas não justificam, de maneira alguma, as formas de violência presentes no tratamento dos empregados, que foram aqui discutidas.

Capítulo 19

As estratégias para lidar com as dificuldades nos serviços domésticos remunerados

Conforme apresentado nos capítulos anteriores, as principais dificuldades que fazem parte do cotidiano das empregadas domésticas provém de duas grandes fontes: a quantidade de serviço e os relacionamentos. O tamanho da residência, o número de moradores, as rotinas da casa e o nível de exigência dos patrões determinam a quantidade de serviço e conseqüentemente a intensidade do esforço e do ritmo necessários para dar conta do trabalho. A intensidade e o ritmo são sentidos principalmente no corpo como cansaço, dores e adoecimento. As dificuldades ligadas aos relacionamentos acontecem principalmente pelo tipo de tratamento, que pode ser desrespeitoso e humilhante, desqualificando a pessoa e atingindo, dessa maneira, a própria identidade. As conseqüências desse tipo de dificuldade, embora também possam atingir o corpo, aumentando a vulnerabilidade para a doença física, são sentidas predominantemente como sofrimento psíquico.

Essas dificuldades podem ser vividas de diferentes maneiras pelas empregadas domésticas, não apenas pelas diferenças de sensibilidade individual, mas também por diferenças nas estratégias de enfrentamento e defesa que cada uma tem à sua disposição. Essas estratégias dependem das características individuais, inclusive de personalidade, mas também das experiências no campo de atuação profissional, que podem estimular o desenvolvimento de formas mais eficazes de lidar com as dificuldades próprias do emprego doméstico. Além desses dois fatores, personalidade e experiência, as estratégias dependem

também do tipo de dificuldade que torna determinadas formas de enfrentamento e defesa mais ou menos efetivas e ainda das crenças pessoais sobre as possibilidades de enfrentar diretamente a situação.

De todas as formas de lidar com as dificuldades no trabalho, viver a situação em silêncio é a forma mais passiva e também pode ser a mais prejudicial, por duas razões: porque pode comprometer a saúde e porque não contribui para a mudança. O silêncio mantém tudo do mesmo modo, aparentemente como se não houvesse problema. Quando não se fala diretamente sobre as dificuldades, o outro não sabe o que está se passando, o que pode retardar as providências para solução, mesmo que estas sejam possíveis.

Também elas não sabem. Eu não descarrego nada em cima delas, continuo tratando sempre bem. Mas eu sofro muito porque às vezes eu...eu sinto assim aquele negócio, aquela raiva, aquela coisa e eu não posso desabafar. Eu fico só comigo (O.).

Eu não era de dizer assim, essa roupa aqui ta ficando, enquanto tinha...chega a ...sabe...cê olhava assim, te dava uma desanimação assim, dava vontade de sentar, dava vontade de chorar. Elas não vão nem lá, elas querem a roupa pronta, não importa quanto tempo você vai ficar. Eu só tinha horário pra entrar, agora pra sair... quando passava do horário de chegar “ah, já tava saindo!”. Agora para gente vir embora... tinha casa que quando terminava antes das cinco dizia “fulano falou que você saiu tal hora”. Esperava dar 5 horas para sair mas quando passava das 7 não falava nada. Vai indo, a gente fica muito chateada com isso, esse negócio aí que pega na gente... (A.).

É muito complicado, às vezes assim, eu nunca digo não no trabalho, sempre sim, tudo bem, e tá, posso, mesmo que eu digo, pra não dizer não. E às vezes

a gente fala, eu não me respeitei, eu devia ter dito não, naquele momento, mas aí... (M.).

Não ter coragem para falar pode ser decorrência das características pessoais. As pessoas são mais ou menos diretas para se expressar, algumas são mais tímidas, outras mais expansivas. O medo de ferir o outro, de comprometer a relação ou de criar uma situação difícil para a convivência pode estar entre os motivos para o silêncio.

O que não é expresso diretamente devido a barreiras pessoais – vergonha, falta de habilidade ou medo – ou por falta de condições externas, acaba sendo dito de outras formas.

Mas pra ela, eu fico nervosa e falo. Aí ela: “osha O. [nome no diminutivo], ce tá nervosa”. Elas: O. [nome no diminutivo] tá nervosa hoje. Quando eu fico nervosa mesmo, aí eu falo, eu sou muito assim, sorridente, alegre, qualquer coisa eu to sorrindo, brinco com elas, quando elas me vê séria assim, elas: “ishi, a O. hoje tá nervosa...” Quando elas me vê assim, aí elas procura...arrumar assim, as bagunça dela sabe? Vê com a cara feia assim, fecho a cara, elas, elas não gosta, eu sei, senão elas deixam tudo por conta (O.).

O problema é que esse tipo de expressão não verbal (‘fechar a cara’, por exemplo), embora coloque um limite para o abuso imediato não modifica a situação de uma maneira mais durável. Mas, a situação é ainda mais grave quando são impedidas até mesmo as expressões não verbais do sofrimento:

eu nunca fazia cara feia, tava tudo sempre bom, era uma necessidade tão grande ficar naquele trabalho que eu...foram cinco anos perdidos da minha vida assim... Foram perdidos, eu engordei, eu adoeci...eu tive muitos problemas. Foram cinco anos perdidos, foi só dinheiro mesmo... (M.).

O sofrimento é maior quando há dificuldade de falar e existem problemas importantes que precisam de solução, seja no que diz respeito à execução do trabalho, seja no que se refere ao relacionamento:

Tive gastrite, eu engordei demais, demais, demais, eu fiquei num estado de nervo assim, de no trabalho...sempre travada, , cuspir fogo depois, quando eu chegava em casa...eu fiquei, eu num queria ver, eu eu entrei em depressão, teve um dia que eu não, teve vezes assim, deu falar: não quero ver ninguém, eu num quero atender telefone, eu num quero falar, sabe? Que, me fez muito mal, muito mal, mesmo...às vezes a roupas que eu vestia lá naquele trabalho, às vezes eu evito vestir pra não lembrar (M.).

Aí fui adoecendo, adoecendo, desse trivialzão e toda responsabilidade nas minhas costas ... responsabilidade da casa toda, até de alguém que chega no portão, tinha que largar o que estava fazendo, ligar para eles para ver quem era quem não era, se tinha mandado aquela pessoa lá, se o caseiro fizesse alguma coisa errada chamava a atenção de mim; ensinava o serviço para os demais empregados (A.).

Esperar para que o corpo fale sobre os problemas através da doença para que providências sejam tomadas é muito perigoso. É até possível ser ouvido dessa maneira, mas a um custo muito elevado. Dependendo da forma de adoecimento pode, inclusive, ser tarde demais. Ademais, quando as providências são tomadas apenas no limite da doença significa que muito sofrimento foi vivido em silêncio. Além disso, nada garante que as outras pessoas vão perceber, reconhecer e tomar providências mesmo diante do adoecimento, embora possa acontecer:

...porque eles viram, que eu tava muito doente, que eu tava assim sentindo, tava sentindo tontura, eu tava ruim, e eles colocaram (...) Aí ele arranjou essa moça... (O.).

Além disso, perceber o adoecimento como decorrência do trabalho depende em certa medida da capacidade e da disposição para se identificar com o outro, para se ver no lugar dele e reconhecer o que pode representar sobrecarga de trabalho. Essa capacidade ou disposição nem sempre estão presentes.

A permanência no emprego, sem medidas ativas para tentar resolver os problemas, pode acontecer, mas às custas de mecanismos de defesa individuais. As estratégias de defesa podem ser necessárias para justificar ou negar para si mesmo as dificuldades. A racionalização e a denegação parecem ser os principais mecanismos utilizados nessa situação. A racionalização pode ser identificada nas justificativas para explicar a permanência na situação, apesar das dificuldades e a denegação na recusa em admitir as dificuldades, apesar da sua presença efetiva. Entre as justificativas para a permanência no emprego, apesar das condições, duas se sobressaem: as necessidades financeiras e as relações afetivas com as pessoas da casa.

A necessidade financeira é o argumento mais forte e mais bem aceito para justificar a permanência em uma casa, apesar do tratamento humilhante, ou da demanda excessiva de esforço ou de atenção. Quando o salário é bom ou quando falta confiança na possibilidade de encontrar outro lugar para trabalhar, permanecer pode ser a decisão, apesar do desejo e da intenção de sair, mas nessa situação o sofrimento continua e o ressentimento vai se acumulando.

eu fiquei esse tempo todo porque eu tinha quatro filho pra criar, eu tinha que trabalhar, porque eu não tinha quem me desse...e eu fui uma pessoa, por essa parte eu fui orgulhosa, eu nunca quis um homem pra mim sustentar, pros meus filho, porque eu não queria ver ninguém gritar com eles. Aí eu, eu trabalhei, guentei minha filha (V.).

...o salário era muito bom, os benefícios que eu tinha era muito bom, então era a necessidade financeira que me fez ficar lá tanto tempo...mas, mesmo, assim, nos dias de hoje, eu não ficaria mais...pela maturidade que eu tenho hoje...ah, não ficaria, mas não ficaria mesmo, não vale a pena você deixar; a, a sua vida, minha filha bebê, eu tirei do peito... (M.).

A necessidade como justificativa é muito poderosa porque convence não só a própria pessoa, mas também as outras que estão à sua volta.

...submete a isso, por causa que tem uma filhinha e não pode passar nenhum dia desempregada (...) se ela ficar desempregada, como ela vai ter dinheiro pra sustentar a filha dela e pagar o aluguel? (P.).

Mesmo porque a necessidade, de fato, existe. Pode ser que realmente o mercado não ofereça condições muito melhores, ou que naquele momento a equação entre necessidade/benefícios e dificuldades/sofrimento realmente justifiquem a permanência no emprego. Somente quando conseguem se desvencilhar daquela situação é que percebem que tinham opção. E, aprendem com a experiência que não precisam suportar por tanto tempo o sofrimento e conseguem sair mais rapidamente desse tipo de situação.

Não sei nem como que eu agüentei também não...uma que a gente precisa né L., a gente precisa, muita gente assim que precisa, hoje em dia, eu não tem

assim mas não, eu já não me acho, eu não preciso de viver me matando não, eu não fico mais não...em casa de ninguém eu não fico mais...só se quiser mesmo (A.).

A segunda grande justificativa para explicar a permanência no emprego, apesar das condições, é a ligação afetiva com as pessoas da casa, ou, em especial, com algum dos membros da família, principalmente crianças.

Porque eu só to lá até hoje por causa dessa menina...porque quando eu sair de lá, ela pode mudar muito a cabeça....porque criança é assim, criança você é acostumado com uma pessoa...quando aquela pessoa, quando aquela pessoa sai...muda totalmente...tem vez que chega até ir pra psicólogo...aí quando eu cheguei de manhã a menina contou pra mim...que, se ela disser desse tantinho a menina conta (V.).

...por causa dessa criança, eu só tenho pena do J. P.. Disse desse jeito: eu só tenho pena do J. P., que o J. P. não se dá com todo mundo, você vê que o J. P. pega, o J. P. me bate...e eu, e tem muitas coisas que eu escondo aqui, do J. P., que eu não conto (A.).

Esse tipo de justificativa deixa menos dúvidas quanto à sua função defensiva. O relacionamento afetivo especial que se estabelece com algum membro da família dá um motivo para a permanência, mesmo quando as condições são claramente desfavoráveis. Embora essa justificativa não altere a situação, nem elimine a causa do sofrimento, dá uma boa razão para ele: uma criança que precisa de atenção; uma pessoa boa que também está sofrendo maus tratos e precisa de cuidado.

Ficar muito tempo suportando o sofrimento que a sobrecarga ou o tratamento humilhante provocam é motivo de arrependimento apenas depois de conseguir se desvencilhar da situação. Olhando para trás, as justificativas que na época pareciam boas, não se sustentam mais e é possível admitir parte dos sentimentos despertados pela situação.

Eu me sentia humilhada, assim, eu não sei como que eu agüentei aquele tempo todo naquele trabalho (...) e eu não sei como que eu agüentei assim. (...) Às vezes eu me pergunto, eu me arrependo hoje de num ter dado um basta, ter falado: oh, vá...a merda, eu não quero mais trabalhar contigo... (M.).

A necessidade de negar os sentimentos hostis pelas pessoas pode permanecer mesmo depois de encerrada a relação.

...não fiquei com raiva do patrão, não, não fiquei com raiva, não tenho mágoa dele, foi uma benção, graças a Deus, graças a Deus (M.).

Mas, não apenas as medidas defensivas dão suporte para lidar com as dificuldades nos serviços domésticos. Também as estratégias de enfrentamento direto, que são medidas ativas para tentar obter mudanças que minimizem ou eliminem as dificuldades, foram registradas a partir das entrevistas, sendo a negociação direta a principal delas.

As condições de trabalho e a sobrecarga podem ser influenciadas diretamente pela negociação das condições. Argumentar, discutir, explicitar limites, defender o próprio ponto de vista são competências pessoais necessárias para essa negociação, que, no entanto, não estão igualmente à disposição das pessoas. Aquelas que conseguem colocar em ação essas competências tem mais chances de conseguir as mudanças desejadas. Daí a ênfase nas

competências para negociação destacadas pela CBO como essenciais para as empregadas domésticas.

Eu que eu tinha muito serviço, eu falava que eu não ia fazer sozinha (F.).

Lá eu tava fazendo de tudo, eu falei, eu cheguei a falar pra ela: oh, I., não dou mais conta...se você quiser que eu fico aqui, ou então você vai botar alguém pra me ajudar, porque eu não agüento mais, ando morta, com dor nas cadeiras, disso aqui, eu to toda quebrada, que nem hoje eu to...meus braço tá tudo quebrado, eu falei pra ela que eu to sentindo os meus braço quebrado, de tanto eu correr pra dar conta de comida, pra dar conta de roupa, de casa, lava passa, uma casa dessa de andar, e pra cuidar de menino, eu falei pra ela: eu sei que eu não sou uma ‘experta’, mas e, você tem que ver o tanto que eu faço aqui, entendeu? Então, pra mim, se é d’eu vivê assim I., pra mim não dá não. Aí quando ela foi, ele já arrumou, pediu pro caseiro limpar os vidros, que eu limpava vidro, eu limpava tudo, né? (A.).

Quando a patroa não reconhece a dinâmica da casa para ajustar o nível de exigência, ainda há a possibilidade da empregada negociar e colocar limites.

Ah, lá era porque eu não tinha tempo de ir, então cê pode fazer pra mim, aí num aumenta o salário, eu ficava danada de raiva. Eu falava: ah N. não dá para fazer não, você tem que mandar o seu filho fazer, porque no meu aumento, no meu salário a senhora não bota nem vinte reais, eu gasto o meu tempo na fila. Ela falou: “vai danada você só está fazendo um favor”. Aí eu falei: “favor nada, você tem que me pagar, eu estou trabalhando, é isso” (F.).

O estilo de negociação também depende das características pessoais tanto da patroa quanto da empregada. Existem formas mais sutis de discutir os problemas e formas mais

diretas e mesmo mais agressivas. Algumas pessoas não se sentem em condições de assumir uma forma mais direta e mais incisiva de discussão, mesmo que haja necessidade de fazê-lo. Quando é assim, os problemas serão resolvidos apenas se as formas mais sutis de comunicação são suficientes para surtir efeito, o que é possível, mas não acontece obrigatoriamente.

...eu vejo que eu, eu reclamo assim, eu brigo com R., que ele gosta muito de colocar copo lá dentro, prato, aí fica aquele prato e colher, aí eu digo assim para ele: aqui não é pia não, vai levar lá fora (risos), mas é brincando assim; eu vou falando assim na brincadeira. Aí ele: “espera aí, eu, eu esqueci”. Pronto. (N.).

Também a patroa pode usar formas mais sutis de dizer o que espera que seja feito ou como quer o serviço, mas também nesse caso, essas formas mais sutis precisam ser consideradas pela empregada, o que pode ou não acontecer:

ela não é uma pessoa de ficar fiscalizando: “aí, você fez isso mal feito, você...” Não. Ela não, nós não temos esse problema...Às vezes ela dá uma dica: M., você pode depois dar uma, uma ajeitada aqui, na minha mesa, no meu computador, dá um jeito de dar uma limpada melhor? (M.).

O problema é que as formas mais sutis dependem da prontidão e do interesse da outra pessoa em escutar, tanto no que diz respeito aos patrões, quanto no que se refere aos empregados. O interesse no diálogo como forma de resolver os problemas pode ser parte explícita do acordo entre as partes, o que pode facilitar as coisas, como no caso da M. e sua atual patroa:

...qualquer coisa que você quiser me falar, se tá bom, se não tá, que cê tá gostando, você pode ter a liberdade de vim me falar, então se eu não gosto de alguma coisa, eu chego e falo: olha, dona B., eu não estou gostando disso...não tá legal. E ela também, fala pra mim: olha, Irle, eu não tou gostando disso, não tá legal (M.).

Mas, não significa que seja sempre assim, mesmo porque, os custos da mudança podem fazer com que não seja conveniente escutar as queixas. Então, por parte da empregada, a busca por melhores condições de trabalho pode demandar a recusa expressa em fazer determinados serviços, o que implica confronto direto:

...aí eu peguei e falei:” oh I., não dá mais, você arruma uma pessoa pra você, pra você trabalhar, pra trabalhar aqui, porque, eu não dou conta, não vou dizer que vou dá conta, porque eu não vou dá conta”. Falei desse jeito: “eu sozinha, se você botar alguém pra me ajudar, eu sei que eu dou conta, mas eu sozinha eu não vou dar conta...não adianta eu me matar aqui...e, depois, eu, já to adoecendo sou eu, pra mim não vai dar não”. “Nossa A.” Aí ela pegou, e arrumou, arrumou uma pessoa (A.).

Muitas vezes ela saía resmungando atrás da gente...ela saía de dentro do quarto...ela dizia: “tu é teimosa”. Eu digo: “não, eu não to teimando, eu to falando que eu não fiz isso, que num deu pra mim fazer” (R.).

Esse confronto pode, inclusive, assumir formas mais agressivas, dependendo das características pessoais envolvidas.

...aí eu voltei pra casa, eu fiquei antes de um mês de eu operada, ela queria que eu trabalhasse, era, pra tu vê. Aí eu disse pra ela, eu disse: “dona P., eu

não trabalho não, enquanto eu não completar meu mês, da minha cirurgia, eu não trabalho nem pra meu pai”. Porque sempre eu fui uma pessoa, d’eu não dizer por detrás, eu digo na cara e quando eu tenho vontade, de dizer, que eu quero dizer, eu digo ali, pam, pam. Eu não sou de ficar calada não...de jeito nenhum, pode ser a patroa, ela pode ser a, a melhor do mundo, mas ela me agravo eu digo ali na hora. Aí eu não trabalhei não. Ela se zangou ainda (V.).

...quando tu terminar daí, tu passa um pano aqui no teto do banheiro, e tudo. Eu digo: “não...aí você não vai mandar eu fazer, porque eu não vou não” Eu digo: eu não ganho um salário mínimo pra passa pano no teto do banheiro não fia. Não ganho, num faço não...agora se tu quiser me pagar por fora...aí até que eu vou fazer, mas por esse salário... (V.).

Ela não era, ela era boa, não vou dizer que ela não era ruim não, mais em muitas partes, ela era ruim, porque se eu, por exemplo, eu quisesse ir pro médico, ela ficava falando: ave V., agora pronto, a V. não vai sair do médico, era desse jeito...e a gente, tinha vez que a gente discutia, né? Eu com mais ela, tinha vez, uma vez porque eu fui num médico, eu, eu mais ela, nos peguemo uma briga mesmo danada, que eu disse assim pra ela, que se eu ficasse doente, ela não ia me querer, e eu ia viver de que?... Né? Porque muitas patroa, ela não vê o lado do empregado não...ele pode trabalhar doente ali, se arrastando, ela não tá nem aí. Eu... não são todos, mas a maioria das patroa, eu lhe digo com toda sinceridade, é desse jeito (V.).

Esse modo direto, que pode parecer até inconveniente, pode ser útil quando os patrões não reconhecem espontaneamente os limites do trabalhador e seus direitos. O que sob outras condições seria considerado inconveniente, pode ajudar a colocar limite nas situações de abuso. Nesse caso, falar à mesma altura pode ser condição para se contrapor

aos desmandos da patroa. Essa disponibilidade para o confronto acaba sendo uma forma de poder trabalhar para alguém de difícil convivência, sem adoecer. Não se intimidando e nem ficando em silêncio, pode até ser possível conseguir mudanças no tratamento recebido:

Também foi a primeira e a última vez, desse tempo pra cá, nunca mais. Ela me trata muito bem, tá entendendo? (...) Se eu fizer alguma coisa assim, ela: “Obrigado V. É assim...quando eu entro de férias, ela: “V., muito obrigado pelo ano todo, desculpa alguma coisa” (V.).

Apesar de existir essa possibilidade de entendimento, não significa que o desfecho para situações desse tipo seja sempre esse. É possível também que a situação se torne insustentável e que a relação seja encerrada rapidamente quando as pessoas se enfrentam diretamente dessa maneira e entram nesse jogo de forças.

De toda maneira, independente dos estilos das partes envolvidas, os ajustes para tornar a relação entre patrões e empregados nos serviços domésticos mais justa para as duas partes são necessários e não são fáceis. Assim como existem empregadas que precisam de formas mais diretas de impor limites e patroas que precisam de mais resistência contra o abuso, existem também pessoas que não precisam e não se adaptam a essas formas de tratamento. Encontrar o equilíbrio depende de cada situação e dificilmente é um equilíbrio estável. Mesmo porque, as situações cotidianas trazem constantemente dificuldades para avaliar o que pode ser considerado justo e tanto as patroas quanto as empregadas podem exagerar, seja nas necessidades, sejam nos limites.

...se eu deixar uma coisa, aqui não, aqui dá tempo, mas eu já trabalhei em casa, que não dava...pra mim fazê tudo...”Você não fez

isso lá?” Eu digo: “não, que acabou o meu tempo, eu vou me embora, to indo embora”. “Mas, tinha que fazer”. Digo: “Mas não fiz não, não deu”. Muitas vezes, num, a gente não tá nem certo, certo, mas, eu falava: “Porque não deu...aí. “Ah, não deu pra terminar?” Eu digo: “Não, não ia dá não”. Assim, mesmo lá do parque: “Oh R., tu não lavou esse banheiro ali ontem. Eu deixei aquela toalha daquele jeito, mais tarde”. Eu: “Ah, eu não fui lá ontem mesmo não”. Eu dizia. Eu não ia mentir... Dizia assim: ‘Não, eu fui lá’. Aí, depois dizia assim: “Ah, R., olha aqui, tá do mesmo jeitinho que eu deixei ontem” (R).

Nem sempre a empregada está falando a verdade quando diz que não dá tempo para fazer tudo o que foi requisitado, como a R. mesma admite. Também não significa que os patrões estejam certos quando consideram que o empregado poderia fazer mais na sua jornada. Além disso, mesmo que haja tempo suficiente para atender todas as demandas, não é só o tempo que está em questão nesse tipo de situação. Existe a avaliação subjetiva da justiça na troca entre patrões e empregados e enquanto a patroa pode considerar que é justo que a empregada assuma mais incumbências ou que acelere seu ritmo, a empregada pode avaliar a exigência como abusiva, pelo que ela ganha, por exemplo, ou pelo que foi combinado na contratação. A avaliação da justiça presente nessa relação depende do resultado da comparação entre o que é dado e o que é requisitado entre as partes e essa avaliação pode não coincidir entre patrões e empregados, pela diferença de perspectiva.

...no dia que a gente terminava antes da cinco...ainda ficava: ah, fulano falou que você saiu tal hora...tinha vez que eu terminava, eu ficava lá esperando dar cinco horas pra, pra sair, mais tinha vezes que eu passava das cinco, até seis sete horas, não falava nada...e isso aí aonde vai indo a

gente vai ino...fica muito chateada com isso, sabe? Esses negócio aí que pega na gente, ainda cê...vai mete o cacete, trabalha rápido pra ver se termina né? Que eu, que eu passava mais era raiva mesmo... (A.).

O ajuste entre as patroas e as empregadas pode ser difícil não apenas porque se trata do confronto entre pontos de vista diferentes, mas também porque raramente as pessoas conseguem tornar totalmente explícitos todos os seus motivos e critérios de avaliação.

Nessa luta direta pelas condições de trabalho, a dificuldade de chegar a um acordo pode levar ao desejo de abandonar a situação. Mas, antes que a saída se torne um ato efetivo, a ameaça de demissão ainda faz parte da tentativa de negociação, representando uma radicalização da posição:

...eu vou sair, eu não agüento mais não, eu to estressada, eu comecei a sentir tontura... (A.).

Aí a menina começou a chorar, a menina começou a chorar: “Ah, eu não quero que a V. vai embora. (...) E, e aí começou aquela zoada toda...e, ela: “Não V., não vai não, pelo amor de Deus, a menina vai ficar assim, como, sem tu? (V.).

A evolução da negociação depende do que cada parte está disposta a abrir mão, depende, portanto, da necessidade, da dificuldade e da disponibilidade de cada um:

Eu falei, eu falei: “Olha, eu quero sair, eu não quero mais ficar”. Ele falou: “Não, tenta mais um pouco”. Aí, no dia que ele mesmo viu que eu não suportava mais, eu não agüentava mais, ele mesmo chegou e falou pra mim: “É, eu acho que você não quer mesmo”. Eu: “Não, eu quero”. Foi a maior

felicidade da minha vida, foi o dia que eu saí do trabalho. E, eu me arrependi... uns dois anos antes, porque que eu não sai antes...porque que eu não saí antes...eu falo pra mim isso até hoje... (M.).

V., fica, que eu vou, pagar tudo que eu te devo, pra trás, eu fico te pagando aos pouco. Todo mês eu te dou um tanto. Eu digo: não dona P., .se eu vivi até hoje, sem esse dinheiro, eu vou viver o resto da minha vida, sem precisar dele...e to aqui até hoje, e nunca precisei...e ela dizia que se eu saísse de lá eu ia morrer de fome. Eu digo: “Não...porque antes de eu lhe conhecer eu nunca morri, porque que eu vou morrer depois...”. “Eu digo: “Não, que eu sei trabalhar” (V.).

O que dá coragem para a ameaça de saída é aceitá-la como possibilidade. Quando se considera que no cômputo de prós e contras a balança está negativa, pode ser tomada a decisão de realmente ir embora, caso a situação não se modifique. Além disso, a confiança de que existem outras oportunidades no mercado e de que não é preciso permanecer nessa condição também contribuem para essa decisão.

...pra mim também não dá não, eu não sou obrigado ficar me matando de trabalhar pra...eu preciso do dinheiro, eu preciso do dinheiro. Mas também não, num sabe? (...) Num levo. Eu num era obrigado a ficar me matando. (A.).

...no começo, a mulher era um pouco chata... mas sempre eu sou assim...pra mim eu no boto lugar, se quiser minha filha, pra mim é pegar ou largar...porque emprego de doméstica é só o que tem...não precisa você tá agüentando...isso que eu aprendi, não precisa você tá querendo ser (V.).

Quando a intenção de sair é colocada em discussão, pode haver ainda a expectativa de que a mudança seja possível. De fato, pode ser necessário chegar no limite do adoecimento ou da possibilidade concreta da saída para que uma providência seja tomada. Como a providência pode implicar custos, pode ser que apenas na situação extrema o problema seja resolvido. A contratação de uma faxineira, além da empregada, quando a casa é muito grande e movimentada, pode ser uma dessas soluções aceitas somente quando não restam outras alternativas. Apesar dos custos, quando a empregada faz um bom trabalho e a família quer que esta continue, medidas desse tipo podem ser adotadas, como demonstram concretamente alguns dos casos analisados.

A saída efetiva é a solução definitiva quando a avaliação é de que não adianta o esforço de negociação porque são poucas as possibilidades de mudança da situação.

Eu, eu, pra mim tanto fazia, porque não adiantava conversar, lá não mudava em nada fia...não, eu, eu servia jantar até uma hora da manhã, eu cansei. (V.).

De fato, nem todas as dificuldades no cotidiano das empregadas domésticas apresentam as mesmas possibilidades de serem resolvidas pela negociação. A quantidade de serviço e o ritmo, por exemplo, estão mais sujeitos à negociação que os problemas de relacionamento e convivência. Talvez por essa razão, a saída como estratégia para solucionar o problema aparece mais nas situações em que a dificuldade está no relacionamento entre as pessoas ou nas formas de tratamento dispensadas à empregada.

...ela sempre humilhou os funcionários, por isso que não pára, é... ela sempre fala assim: “Aí, arruma uma empregada pra mim, arruma uma” pessoa pra mim”. Aí, eu tinha até comentado aqui, quando eu...uma vez...

eu digo: uma pessoa que pode pagar tão bem, paga muito mal...e nunca pára funcionário (M.).

Tinha casa que a gente, que chegava as mulher era ruim, eu não ficava...quando eu chegava lá que a gente se sentia assim, tão humilhada, assim, eu mesmo não fico não, num ficava e nem fico...em casa de ninguém, eu não fico (A.).

Quando não se acredita na possibilidade de mudança e a decisão de deixar o emprego já está tomada, os problemas podem nem ser colocados em discussão. Sair em silêncio, sem dizer o que motivou a saída, pode ser a solução quando não se acredita que é possível haver mudança ou quando não há disposição ou confiança na competência pessoal para a negociação.

Trabalho o dia todinho, não tem direito nem de comer? (...) Aí foi que eu saí, eu saí. Mas também, eu disse, eu disse que não ia dar mais, que eu tinha arranjado outro emprego...Aí, isso aí, eu num fui com grosseria, entendeu? Eu não fui com isso não... (P.).

As dificuldades no relacionamento interpessoal estão entre os principais motivos para querer sair do emprego, justamente pelas dificuldades de conseguir mudanças nesse caso. Algumas pessoas são, de fato, intransigentes, arrogantes, autoritárias e podem não ver necessidade de mudar nem para manter os laços afetivos da família, quanto mais para manter a empregada. Nesse tipo de situação, a saída é a alternativa de escolha, quando a empregada se sente em condições de procurar um lugar melhor, ao invés de se submeter àquela condição.

...humilhada aqui, numa casa, enquanto tem tantas pra lhe tratar bem. (...) E outra coisa, eu sou conformada com tudo, em vez de você ganhar muito e ser humilhada...ganhe pouco e seja bem tratada...porque você sai ganhando...porque, não tem um dizer, 'pouco com Deus é muito, e muito sem Deus não é nada' (V.).

Nem sempre a saída é conseqüência de uma decisão ativa. Acontece também uma desistência passiva que provoca a demissão quando já existe o desejo de que isso aconteça.

Que eles eram meio... eles eram meio enjoado, foi bom eu gostei de ter saído eu já tava com intuito mesmo de sair, aí eu saí mesmo, eu já estava mesmo pedindo para sair, porque eu não estava para agüentar ficar lá... (I.).

Pode haver uma contribuição para a demissão mesmo que não seja intencional, quando o emprego não é mais desejado. Certa negligência ou falta de iniciativa, de esforço para solucionar problemas.

Ah, mas você sabe que meu sogro tá aqui". Eu digo: "Eu vi ele aí mesmo, (..) mas aí eu olhei aí e não vi nada pra fazer...você não me ligou".(...) Aí que que fazia, ela zango mesmo, ficou valente mesmo...mas eu acho que eu não tava errada não, porque ela tinha que dar uma ligadinha, né? Ficou tudo braba, mas não foi minha culpa não, porque eu olhei e não vi nada pra fazer, ela ficou braba comigo, aí eu, de tarde me mandou embora...foi tarde ,ela me mandou, disse que não queria eu lá não (R.).

A R. poderia ter contornado a situação, caso quisesse, poderia ter telefonado para a patroa para alertar sobre o problema, mas não quis. Optou por deixar o conflito vir à tona,

mesmo que isso custasse a demissão como custou. Dessa maneira, a demissão desejada como solução para o problema, pode ser facilitada mesmo que indiretamente.

Embora a saída possa até ser uma solução para os problemas, evitando o confronto direto que a negociação exige, também não é uma solução fácil. O conhecimento do mercado e uma rede de apoio que assegura a possibilidade de conseguir outras oportunidades de trabalho são fundamentais para essa decisão, porque dão a coragem necessária para abandonar a atual fonte de rendimento e conseguir outra que não implique as mesmas dificuldades. Porém, conseguir um trabalho em melhores condições também não é tarefa fácil.

Vai indo, vai indo, vai indo, você vai, você vai cansando, você vai cansando... Uma casa é uma casa, uma pessoa é boa; outra casa, a pessoa é ruim, entendeu? (A.).

Embora uma boa doméstica tenha indicações de ex-patroas, de parentes ou de amigas, o que aumenta as chances de conseguir um bom emprego, encontrar uma *boa casa* para trabalhar depende um pouco da sorte também. O esforço da procura e da nova adaptação faz parte do custo que a rotatividade representa também para a empregada. Isso reforça a importância da capacidade para negociar diretamente as condições de trabalho, de modo que a saída não seja a principal estratégia de solução para os problemas. Por essa razão, a capacidade de negociar melhores condições sem comprometer a relação é uma habilidade bastante valiosa no emprego doméstico. Embora essa capacidade esteja relacionada a características pessoais que facilitam ou dificultam a abordagem direta dos problemas, a aprendizagem a partir das situações enfrentadas no trabalho também acontece.

O que se observou é que as entrevistadas passaram a expressar diretamente suas insatisfações no trabalho por necessidade, depois de muito tempo suportando em silêncio tratamento que consideravam indigno. Com a experiência elas vão aprendendo estratégias para enfrentar as dificuldades e, mais conhecedoras do mercado, tornam-se mais confiantes, para agir diretamente em busca de melhores condições de trabalho, porque sabem que não precisam permanecer em uma situação que provoca sofrimento.

Capítulo 20

Em busca de integração

A proposta deste estudo sobre os serviços domésticos remunerados foi, desde o início, abordar o trabalho das empregadas domésticas a partir das mesmas categorias e conceitos por meio dos quais se observa qualquer ocupação ou categoria profissional. Foi o que se tentou fazer, elegendo conceitos sobre o trabalho e sobre a subjetividade do trabalhador como base para a análise: a atividade, o reconhecimento, o relacionamento entre as pessoas, o controle sobre o trabalho, as estratégias dos trabalhadores diante dos problemas. Empregadas domésticas foram ouvidas diretamente e o que disseram sobre o próprio trabalho foi o material principal para as análises. Além das entrevistas e do referencial teórico utilizado, também foram consideradas as contribuições de outros estudos sobre essa categoria profissional. Conduzido dessa maneira, o estudo permitiu algumas observações interessantes.

A primeira consideração que esse caminho permitiu fazer, diz respeito à desvalorização dos serviços domésticos que atinge as empregadas domésticas e influencia a relação com a categoria profissional, com o emprego e com o trabalho. Essa desvalorização é um fato histórico e não se justifica pela atividade. No que se refere ao seu valor de uso, os serviços domésticos não são menos importantes que outros tipos de trabalho na sociedade. As atividades ligadas à reprodução, que incluem os serviços domésticos, são, no mínimo, tão importantes para a sociedade quanto as atividades ligadas à produção. Qualquer sociedade para sobreviver precisa tanto da produção, quanto da reprodução. Isso sem considerar a importância direta das atividades ligadas à reprodução para o indivíduo. Isso

porque, os serviços domésticos atendem a necessidades quotidianas, de caráter imperativo, das quais dependem a saúde e o bem-estar das pessoas. Apesar disso, a desvalorização social de boa parte das atividades ligadas à reprodução é algo que se passa tanto no plano concreto, quanto simbólico e se faz sentir diretamente na experiência das pessoas que se ocupam dessas atividades.

Essa desvalorização pode ser explicada pela oposição produção-reprodução nas sociedades capitalistas. A reprodução tornou-se o pólo desvalorizado para a economia porque não produz mercadoria e não se coloca no mercado como geradora de mais valia. Os serviços domésticos, embora continuem imprescindíveis, apesar de todo o desenvolvimento industrial e de toda a tecnologia que facilita a vida do homem, não têm valor de mercado, o que contribui para a desvalorização social desses serviços em uma economia de mercado. Além disso, as conseqüências de estar fora do circuito produtivo da economia são sentidas diretamente pelo trabalhador doméstico. O trabalho não produtivo limita as possibilidades de direitos não apenas por tradição ou cultura, mas pelo custo dos direitos que não podem ser repassados aos consumidores de forma diluída, como acontece no trabalho produtivo, uma vez que o empregador e o consumidor são a mesma pessoa. Essa diferença em relação aos outros empregos afeta o trabalhador, mesmo que concretamente seja compensada por salário indireto ou por vantagens pessoais. Dessa maneira o emprego doméstico dificilmente é considerado um bom emprego mesmo que atenda as necessidades do trabalhador e contribua concretamente para a sua condição de vida.

Quanto às atividades que fazem parte dos serviços domésticos, existem tanto afinidades quanto rejeições específicas. É o que se observa quando as mulheres nessa ocupação profissional falam sobre suas atividades. As atividades mais pesadas como a

faxina e as mais repetitivas como a arrumação, são as que menos despertam afinidades e mais freqüentemente são rejeitadas. Por outro lado, cozinhar é sem dúvida a atividade mais atraente, embora não seja algo que tenha unanimidade. Nos serviços domésticos, assim como em qualquer outro tipo de atividade existem gostos, preferências, afinidades eletivas e também rejeições específicas. O que fica bastante claro acerca dos serviços domésticos é que, embora existam tanto afinidades quanto rejeição por atividades específicas, o tipo de atividade não se constitui como um grande problema nessa ocupação profissional. É possível dizer, inclusive, nos termos de Dejours (1992), que os serviços domésticos permitem ressonância simbólica, considerada por esse autor como condição essencial para o prazer no trabalho. Quando a história pessoal permite que os serviços sejam feitos para o outro, como cuidado, é possível gostar do que faz e ficar satisfeito com os resultados. Mas, a desvalorização social influencia também a relação pessoal com a atividade. Um trabalho desvalorizado socialmente não valoriza a pessoa. Então, os serviços domésticos não estão entre as atividades das quais as pessoas *devam* gostar. Entre as entrevistadas, as que admitem explicitamente que não têm problemas com a atividade e que gostam, inclusive, do que fazem, parece que têm que pedir licença para isso. Mesmo que se possa pensar que esse gostar tenha função defensiva, ou seja, que é preciso acreditar que gosta do que faz para continuar fazendo e defender a própria ocupação para continuar nela, não parece ser esse o caso. As entrevistas mostram que algumas mulheres se identificam com esse tipo de atividade, de modo que a sua execução não se constitui um peso. Mas, é preciso justificar o gosto por uma atividade socialmente desvalorizada, mesmo porque as empregadas domésticas têm que se confrontar constantemente com os valores e as opiniões das outras pessoas, inclusive dos próprios patrões, quando estes atualizam a desvalorização social dos serviços domésticos.

A desvalorização dos serviços domésticos atinge as empregadas por pertencerem a essa categoria profissional, até mesmo quando o emprego não pode ser considerado ruim, apesar da precariedade de direitos. Algumas das entrevistadas, por exemplo, ganham o mesmo ou até mais que os maridos e têm poder de compra no local onde moram, conseguindo manter ou contribuir significativamente para a manutenção da família em condições razoáveis, ainda assim, paira sobre elas a carga negativa que tem origem na desvalorização social dos serviços domésticos. Além disso, a naturalização do aprendizado necessário para realizar os serviços domésticos também é mais um fator que contribui para a desvalorização do trabalhador que realiza esses serviços. Esse aprendizado, que faz parte do processo socialização da mulher, principalmente nas classes menos favorecidas economicamente, acontece desde muito cedo e se estende por muitos anos. Mas, como é transmitido entre as gerações, por tradição, sem formalização como acontece em outros trabalhos, pode ser ignorado, como se não houvesse necessidade de competências específicas para o exercício dos serviços domésticos. Essa naturalização não contribui para a valorização da atividade, nem de uma perspectiva simbólica e nem para o seu preço no mercado.

A desvalorização social dos serviços domésticos, de que se falou até aqui, atinge de algum modo todas as pessoas que estão no mercado nessa ocupação, mas o impacto parece maior ou menor, dependendo do sentido pessoal dos serviços domésticos e das condições concretas em que ele é realizado nas casas onde as empregadas trabalham. Quando a desvalorização já vem da história pessoal anterior ao emprego doméstico e se soma às outras manifestações de desvalorização, o impacto é maior e a rejeição pode ser independente, inclusive, das condições atuais do emprego e do trabalho. É o que se verifica claramente em algumas das entrevistadas que, apesar de se considerarem em boas

condições de trabalho e de salário, não estão satisfeitas com o que fazem e mesmo quando admitem que melhoraram a vida em decorrência desse trabalho, não podem se considerar realizadas do ponto de vista profissional. Quando são ruins as condições concretas sob as quais os serviços domésticos remunerados são realizados (exigências excessivas, relacionamentos difíceis, trabalho pesado) também é reforçada a desvalorização que marca essa ocupação, mas parece que o inverso não é verdadeiro. O sentido pessoal e as boas experiências nos próprios empregos podem não ser suficientes para se contrapor ao significado social dominante que é de desvalorização. Apesar disso, não há dúvida que as diferenças na organização do trabalho são essenciais para os efeitos que esse tipo de ocupação tem para o trabalhador. Essas condições concretas sob as quais os serviços domésticos acontecem no micro-espço das residências podem fazer dos serviços domésticos uma ocupação profissional digna para um trabalhador em particular, apesar da desvalorização social, ou contribuir para que os serviços domésticos sejam concretamente uma ocupação que humilha, desqualifica e faz sofrer.

Dessas condições concretas sob as quais os serviços domésticos são realizados, faz parte tanto o que diz respeito diretamente à própria execução das atividades, quanto o relacionamento com as pessoas. No que diz respeito às condições para a atividade, a quantidade de serviço, o ritmo e o esforço físico necessários para realizá-la são os principais problemas. Dependendo da quantidade de serviço, o corpo pode ser exigido durante toda a jornada seja na movimentação constante, seja na posição em pé, seja no uso da força física. Dependendo da intensidade e do ritmo pode haver sobrecarga física e as dores e o cansaço são os principais efeitos da sobrecarga. O esgotamento que as situações mais extremas provocam não atingem apenas o corpo, manifestam-se também por um mal-estar que não é apenas físico e que elas identificam como 'estresse' e 'esgotamento'. O que

permite amenizar a sobrecarga, mesmo quando o ritmo é mais intenso, é a autonomia e o controle sobre o trabalho. A liberdade para escolher a forma de distribuir os serviços ao longo do dia e da semana e a seqüência das operações são fundamentais porque permitem manejar o tempo e as atividades, coordenando os serviços para que o resultado atenda às necessidades, mas sem comprometer o trabalhador não apenas do ponto de vista físico, mas também emocional. Isso porque a autonomia e o controle permitem distribuir melhor as tarefas mais pesadas ou mais desagradáveis, encontrar estratégias para lidar melhor com serviços que não gosta de fazer e deixar a rotina menos repetitiva.

Apesar da importância das demandas físicas e de seus efeitos concretos para o corpo, não é a sobrecarga física o principal problema nesse tipo de ocupação. Como a literatura aponta e os dados desse estudo também confirmaram desde o início, são os relacionamentos com as pessoas da casa que mais mobilizam, representando ao mesmo tempo a principal condição para a execução dos serviços e as maiores dificuldades a serem enfrentadas no emprego doméstico. Justamente pela importância, abordar os relacionamentos nos serviços domésticos não é tarefa fácil, apesar de haver muita discussão na literatura e de muito já ter sido dito a esse respeito. Acontece que a função dos relacionamentos nos serviços domésticos é múltipla, as formas de se relacionar são variadas e os efeitos dependem também de um conjunto de fatores que inclui as características de personalidade das pessoas envolvidas, a dinâmica da família, os valores etc. A tentativa foi, então, abordar os principais aspectos que se destacaram nas entrevistas e analisá-los a partir dos conceitos da literatura com a intenção de avançar a compreensão dos sentidos dos relacionamentos nos serviços domésticos.

Esse caminho permitiu observar as múltiplas funções das ligações afetivas no exercício dos serviços domésticos. Nessa perspectiva a primeira observação a ser feita diz

respeito à importância da ligação afetiva para o sentido do trabalho. Gostar das pessoas é fundamental para que tenha sentido fazer todos os dias os mesmos serviços cujo resultado é imediatamente consumido. É a relação afetiva que permite que a repetição não seja apenas repetição, mas atividade de cuidado. O afeto permite que os serviços domésticos tenham um produto, o bem-estar do outro - que não se desfaz junto com o resultado imediato da atividade. Se o bem-estar do outro não interessa, a repetição fica sem nenhuma outra razão que não seja o salário. Mesmo que a remuneração seja o grande motivo que mantém as pessoas no emprego doméstico assim como em outros empregos, o dinheiro pode ser muito pouco diante de tudo o que se faz nessa ocupação, como algumas das entrevistadas disseram. Quando falta um outro sentido para o trabalho, além da remuneração, o custo da permanência nesse trabalho pode ficar muito alto para o trabalhador.

As ligações afetivas são importantes também porque podem minimizar a necessidade de controle das emoções. Uma vez que menos afetos negativos são despertados, menos árduo é o trabalho de controlar ou disfarçar os sentimentos, de evitar perder o controle, de tomar cuidado na hora de responder. Quanto mais afetos negativos, mais necessidade de controle das emoções. Os serviços domésticos remunerados são destinados ao outro, como fazer para alguém de quem não se gosta? Mecanicamente é possível, mas o peso e também os resultados podem ser afetados, sobretudo na cozinha que parece ser o serviço que mais é influenciado pelo estado emocional. Parece que, para fazer bem feito na cozinha é preciso, além de gostar de cozinhar, gostar também das pessoas para quem são preparados os alimentos.

Apesar de toda a importância das ligações afetivas nos serviços domésticos, ou exatamente por isso, o afeto aparece também como armadilha que pode obrigar a fazer aquilo que em outras circunstâncias seria considerado indevido. Dessa maneira, a servidão

e o afeto podem andar juntos. Aliás, isso não é, de modo algum, novidade nos serviços domésticos. A ligação afetiva é condição, talvez a condição primeira para esquecer de si e se dedicar ao outro, o que, dependendo das circunstâncias pode resultar em exploração por falta de resistência e recusa em situações abusos. Nos serviços domésticos remunerados a ligação afetiva também pode ser condição para servidão. Não a forma mais extrema de servidão, aquela que vem acompanhada de tratamento humilhante, explicitamente desrespeitoso. Mesmo porque esse tipo de tratamento desperta afetos negativos e a submissão pode acontecer por outras razões. A servidão e o afeto andam juntos quando a atenção, consideração e proteção criam dependência e obrigação moral de retribuir. É a situação típica do personalismo ou paternalismo. Dessa maneira, o bom tratamento pode impedir a reação diante de pedidos abusivos, deixando o caminho aberto para a servidão.

A condição servil, inclusive essa que convive com o relacionamento afetivo, depende muito da relação que as pessoas da casa têm com os serviços domésticos: quanto maior a rejeição pelas tarefas quotidianas, maior a dependência de alguém que esteja constantemente à disposição para servir. Isso porque a condição servil é estimulada pela própria natureza dos serviços domésticos. O corpo vivo precisa de cuidados constantes que devem ser assumidos por alguém de alguma maneira. Quanto maior o desejo de se livrar dessas atividades, de transferi-las para outras pessoas, maiores as possibilidades de que se estabeleça a condição servil, mesmo que seja conseguida por meio do afeto. Isso porque as necessidades não cessam com a jornada de trabalho e nem a rotina da casa se encerra com o expediente de trabalho da empregada. Principalmente quando a empregada mora na residência, ficam maiores as chances de que sua jornada seja estendida para acompanhar as necessidades das pessoas. É dessa maneira e por essa razão que a condição servil pode acontecer mesmo quando existe ligação afetiva.

Ainda nesse emaranhado entre afeto e trabalho que marca os serviços domésticos está a questão das concessões, benefícios e presentes entre patrões e empregados. Essas concessões têm muitos significados, como já foi visto. Podem significar reconhecimento pela dedicação, demonstração de afeto, retribuição pelos serviços prestados, agradecimento. Como salário indireto podem ser uma forma de compensação para a ausência de benefícios. Podem compensar as desvantagens de estar em um trabalho alheio ao setor produtivo, que acontece no isolamento do lar, não contribuindo para a interação social e nem permitindo sonhar com qualquer tipo de ascensão. Os presentes podem ser também uma armadilha, criando a necessidade de se submeter à servidão e à exploração. É a eterna dívida impondo a obrigação moral de retribuir, dificultando a reivindicação de respeito pelos direitos de trabalhador e pelos limites que os acompanham. A mistura entre relações capitalistas e pré-capitalistas está na origem dessa confusão afetiva para a qual os presentes também contribuem. Pelos vários significados, por vezes simultâneos, os presentes são ao mesmo tempo desejados, como uma vantagem dos serviços domésticos, e também questionados por causa do seu valor instrumental para a obtenção de mais colaboração. A situação mais problemática é quando os patrões são considerados bons porque presenteiam, lembram, consideram, mas o serviço é muito e a jornada não é respeitada. É a típica situação da troca entre proteção e servidão gerando ambigüidade de sentimentos.

A servidão, inclusive as formas mais extremas, onde há total desconsideração da pessoa, de suas necessidades e de seus limites são facilitadas nos serviços domésticos não apenas pelas características da atividade, mas também pelo contexto onde esses serviços acontecem. O espaço privado, permite que essa relação característica das sociedades pré-capitalistas aconteça. A relação de servidão é a relação de pertencimento. A vida do servo pertence ao seu senhor e está completamente ao seu serviço. No capitalismo não se trata de

uma relação de pertencimento direto. O trabalhador não pertence ao empregador. Enquanto força de trabalho, o trabalhador no mundo capitalista vende suas horas na jornada de trabalho, fazendo uma atividade definida e sendo pago por isso. Nos serviços domésticos, quando não existe definição clara das atribuições, jornada delimitada e um produto claramente estabelecido, a empregada fica à mercê do desejo do outro, o que retira, de certo modo, esses trabalhadores do universo capitalista.

O trabalho como diarista pode parecer uma forma de vínculo menos sujeita a essa condição por delimitar mais claramente a relação, colocando limites para a jornada, salário e atribuições. No entanto, na prática não é necessariamente o que acontece. Quando a jornada da diarista se estende até terminar o serviço ou quando é requisitado qualquer tipo de serviço a qualquer momento, independente do acordo inicial, a condição servil ameaça também nesse caso. Essas eram, aliás, as duas grandes queixas das diaristas que foram ouvidas na fase exploratória desse estudo: a quantidade de serviço que exige extrapolar a jornada de oito horas e a demanda de outros serviços além do combinado (por exemplo, limpar sujeira do cachorro, se contratada como passeadeira). Seja como doméstica, que foi o foco desse estudo, seja como diarista, a condição servil é sempre uma possibilidade nos serviços domésticos porque o contexto privado onde acontece esse trabalho é espaço propício para esse tipo de relação.

A condição servil nos serviços domésticos torna-se uma situação ainda mais grave quando acompanhada de tratamento humilhante que desrespeita e desqualifica, sendo esta a pior situação que pode ocorrer nos serviços domésticos remunerados. O tratamento humilhante está entre os maiores problemas que atingem as empregadas domésticas, mais que a quantidade de serviço e o ritmo, talvez porque seja mais fácil suportar o sofrimento no corpo que o sofrimento moral. A humilhação, o desrespeito, a falta de consideração

colocam em dúvida o valor da pessoa, comprometendo a auto-estima e atingindo a identidade. Em uma ocupação profissional que já carrega o fardo da desvalorização social, a humilhação e o desrespeito pessoal tornam a situação ainda mais insuportável. Esse tipo de tratamento pode despertar vários sentimentos negativos como o ressentimento, a raiva, o ódio. A solução mais comum para esse tipo de situação parece ser a saída, o que é compreensível porque essa é uma das situações que fazem as pessoas se sentirem impotentes quanto a outras possibilidades de solução. Ainda assim, há empregadas domésticas que por características pessoais ou por habilidade adquirida conseguem enfrentar diretamente esse tipo de situação obtendo mudanças, mas talvez seja mais exceção que regra.

Esse tipo de tratamento que desvaloriza e humilha pode ser mais comprometedor para a saúde do trabalhador, dependendo das combinações de características de patroas e empregadas. Por exemplo, o encontro entre patroas que humilham, envergonham e desqualificam e empregadas que se submetem em silêncio é uma situação de risco maior. A falta de confiança e de coragem para procurar outras oportunidades pode garantir a permanência da empregada em uma situação patologizante, por mais tempo que a própria saúde pode suportar. Suportar em silêncio esse tipo de situação pode ser perigoso para a saúde, porque a falta de manifestações explícitas dos sentimentos não altera os próprios sentimentos, ao contrário, exige esforço para evitar que apareçam. Esse silêncio pode custar muito caro, tanto para a saúde mental quanto para a saúde física, porque o que não é dito de forma explícita pode se manifestar de outras maneiras, inclusive no corpo, pela via do adoecimento. Ademais, como Le Guillant (1984) já havia observado, o esforço para suportar em silêncio pode resultar em reações aparentemente inusitadas e desproporcionais como manifestações intempestivas ou agressivas vindas de alguém que sempre se

comportou de forma pacífica. Ninguém sabe qual é o custo da passividade diante da violência. O fato de se tratar de violência moral não diminui nem o tamanho da ferida, nem a intensidade da reação ou do esforço necessário para contê-las.

Para não serem submetidas à condição servil e ao tratamento humilhante, as empregadas domésticas ficam na dependência de encontrar o que elas chamam de “pessoas boas”, já que no espaço privado, pouco sujeito à mediação externa, são as características pessoais dos patrões que definem as condições do trabalho. O que faz diferença é se os patrões se importam ou não com a sobrecarga, com a jornada, com os limites físicos e com a necessidade da empregada de também ter vida própria. As condições de execução da atividade são afetadas pela maneira como os patrões tratam os empregados porque as atribuições da empregada, o nível de exigência, o tipo, a quantidade e a distribuição dos serviços são variáveis e dependem de acordos e negociações. As condições e a organização do trabalho dependem do que é levado em consideração na negociação, se somente as necessidades das pessoas ou também os limites de quem está fazendo os serviços.

Então, não é sem razão que nos serviços domésticos o reconhecimento da pessoa é considerado requisito essencial. Como a necessidade dos serviços nunca termina, uma vez que os seus resultados são rapidamente consumidos, é o respeito pela pessoa e o reconhecimento dos direitos do trabalhador que colocam limites para as demandas. Portanto, é o reconhecimento da pessoa que tem um corpo que sofre e do trabalhador que tem direitos a serem respeitados que pode proteger esse trabalhador. É o que garante que o tempo não seja controlado exclusivamente pela vontade do patrão, o que é o avesso do trabalho assalariado e caracteriza a servidão.

A ênfase no tema da humilhação e da servidão, inclusive na literatura, se justifica porque se trata de um problema efetivo, real entre as empregadas domésticas. Não significa

que aconteça em toda residência, mas é algo ainda presente e mesmo as domésticas entrevistadas, que não se encontram atualmente nesse tipo de situação, não estão alheias a esse tipo de problema. Todas tiveram que passar por situações desse tipo antes de encontrarem o que consideram boas casas para trabalhar. No entanto, as situações mais extremas de servidão e o tratamento humilhante que desqualifica a pessoa, embora ainda estejam presentes nos serviços domésticos, não representam a única realidade nesse tipo de ocupação profissional. O recorte feito para este estudo permitiu justamente olhar para aquilo que não é a condição mais extrema a ser denunciada. A aproximação do que pode ser considerado um bom emprego doméstico foi a escolha desse estudo porque o interesse era entender a dinâmica desse trabalho, de seus conflitos e o modo de lidar com eles, não apenas nos casos extremos, mais freqüentemente abordados na literatura, mas naquelas situações mais medianas.

Para encerrar essa discussão sobre os afetos nos serviços domésticos é preciso afirmar que o afeto dificilmente estará ausente dos serviços domésticos pelo próprio contexto em que esses serviços acontecem. Na ruptura afeto-trabalho que caracteriza as sociedades a partir do capitalismo, o lugar do afeto é a casa, enquanto a fábrica faz o seu contra-ponto. Então o trabalho que entra na casa será necessariamente objeto de confronto com o afetivo. Mas, há tempos se sabe que o afeto também não está ausente do trabalho da fábrica e nem se espera que esteja. Na fábrica também se espera que o trabalhador goste do que faz, se envolva e se comprometa afetivamente com o trabalho, com os colegas, com a empresa e com o produto do seu trabalho. Mas, com a empregada doméstica, a questão é outra. Ela comparece como força de trabalho no lugar destinado a outros tipos de relações afetivas. Daí a confusão entre questões afetivas do campo do trabalho e questões afetivas do campo pessoal, familiar, que se manifestam nos modos próprios de se relacionar no

espaço doméstico. Considerando dessa maneira a relação afeto-trabalho, o que se deve buscar não é que o afeto seja eliminado dessa relação, mesmo porque como se viu, a relação afetiva é condição para os serviços domésticos, sem a qual resta apenas a repetição. O que importa são as formas de lidar com os afetos nesse universo, o que não é tarefa fácil para as duas partes nessa relação.

Por fim, cabe ainda discutir um tema eminentemente do campo do trabalho e, talvez, exatamente por essa razão, amplamente deixado em segundo plano quando se trata dos serviços domésticos remunerados: o reconhecimento do trabalho. Esquecido pela maior parte da literatura na área, o reconhecimento do trabalho é um tema extremamente importante quando estão em questão os serviços domésticos remunerados. Da mesma maneira que em outras ocupações profissionais, o reconhecimento dos resultados do trabalho é o que permite o orgulho pelo trabalho bem feito e a satisfação por estar cumprindo seu papel. A desvalorização social dos serviços domésticos não diminui o valor desse tipo de reconhecimento, ao contrário, é justamente esse tipo de reconhecimento que permite recuperar, pelo menos em parte, a sua importância. O que não acontece no espaço macro-social precisa acontecer pelo menos no espaço micro-social.

Nos serviços domésticos, o reconhecimento, além de ser condição para a satisfação com a própria atividade, é importante também como parâmetro para saber se está atingindo os objetivos esperados, para saber se o que foi feito agradou, se foi bem recebido. Serve, portanto, como feedback que indica o que deve ser repetido e o que deve ser evitado. Na cozinha, então, é um parâmetro essencial. Permite saber o que as pessoas gostam e como gostam, aumentando as oportunidades dos acertos. É o que ajuda também a querer fazer novamente e a poder fazer com prazer e se satisfazer com o próprio trabalho. Claro que existem várias outras maneiras de dar feedback, inclusive apontar diretamente os erros.

Mas, quando somente os erros são apontados e quando o trabalho que é bem feito não é diretamente reconhecido, fica um desconforto, um peso, a idéia de que apenas as falhas são observadas. Embora esse tipo de situação não seja uma especificidade dos serviços domésticos, é também uma realidade nesse tipo de trabalho e quando as coisas acontecem dessa maneira é motivo de insatisfação e de queixa.

Para enfrentar os problemas e evitar o sofrimento diferentes estratégias são utilizadas pelas empregadas domésticas, dependendo das suas características pessoais e da experiência no trabalho. A saída, o silêncio e as estratégias de defesa parecem ser as estratégias mais comuns no início do trabalho. Com a experiência, podem ser desenvolvidas habilidades e coragem para negociar as próprias condições, permitindo outras maneiras de lidar com as dificuldades. O silêncio e a saída podem, então, serem substituídos pela expressão direta das dificuldades e dos limites. Além disso, a segurança, adquirida com o tempo no trabalho, permite se submeter menos à condição servil e suportar por menos tempo as situações humilhantes, mesmo quando a única solução é a saída. O tempo no mercado dá também a possibilidade de que se estabeleçam combinações mais acertadas entre patrões e empregados, gerando menos atritos.

O que se pretendia com esse percurso era identificar as fontes de sofrimento e prazer próprios dos serviços domésticos remunerados e discutir o que pode fazer deles um trabalho digno de ser feito ou algo a ser evitado. O que se viu é que existem condições em vários níveis que afetam quem se ocupa dessa atividade. O primeiro nível que atinge quem se ocupa dos serviços domésticos e é o nível macro-social. É nesse nível que se define o lugar que os serviços domésticos ocupam na economia e de onde provêm os resquícios pré-capitalistas que marcam essa ocupação. A base ou o fundamento para a desvalorização social dos serviços domésticos e para a relação de servidão está nesse nível. Esse nível

macro-social interfere nos demais níveis, manifestando-se no campo dos valores tangíveis (salários, por exemplo) e intangíveis (status social da categoria, por exemplo) comprometendo a dignidade do trabalhador.

Em um nível que pode ser considerado intermediário entre o macro-social e o micro-social estão as instituições sociais, a legislação vigente, o direito trabalhista que são portadores da história. Estão, aliás, em discussão atualmente, nesse nível, os direitos e deveres de patrões e empregados domésticos que podem ser alterados para diminuir a precariedade dos empregos domésticos. Medidas nesse nível podem fazer muita diferença, para os trabalhadores, mas existem limites para essas mudanças. Esses limites estão relacionados ao lugar dos serviços domésticos na economia e às suas condições concretas de realização no nível micro-social. É o que se verificou recentemente quando estive em discussão no Congresso Nacional a obrigatoriedade do fundo de garantia para as domésticas. Embora seja um desejo delas mesmas ter fundo de garantia, sequer o sindicato da categoria pôde concordar com tal medida. Dificilmente as empregadas domésticas, contratadas por particulares, poderão se equiparar totalmente em termos de direitos aos trabalhadores contratados por empresas. Nesse ponto há que serem consideradas as especificidades dessa ocupação. Os representantes da categoria sabiam das possíveis conseqüências de tal medida: aumentar a informalidade ao invés de combatê-la, como era o objetivo. Como exigir do consumidor que contrata formalmente uma empregada doméstica, que arque com 40% de multa sobre o fundo de garantia em caso de demissão, por exemplo? São as dificuldades de ser um trabalhador assalariado, mas fora do circuito produtivo da economia. Dessa maneira, as decisões nesse nível são tanto estimuladas, quanto limitadas pelas situações concretas de trabalho.

Mas, nem todas as questões que se discute nesse nível estão diretamente limitadas pela economia dessa maneira, há outras que podem e devem ser revistas sem esse tipo de implicação. O direito a jornada de trabalho claramente delimitada, ao descanso semanal e às férias, por exemplo. Nesses quesitos os trabalhadores em serviços domésticos podem se equipar por lei aos demais trabalhadores. Mesmo que a lei não resolva definitivamente a questão, porque o trabalho que acontece no interior das residências não pode ser fiscalizado, também não é razoável que a lei facilite de alguma maneira os abusos. A regulamentação mais clara da jornada, das férias e do descanso semanal, por exemplo, poderia contribuir para limitar os abusos. Não é porque os serviços domésticos não têm fim que a jornada do trabalhador deve acompanhar. Ao contrário, justamente por essa razão é que deveria haver definição muito clara dos limites, inclusive do ponto de vista legal.

O terceiro nível em que as condições do trabalhador em serviços domésticos remunerados se definem é o nível micro-social das residências onde os serviços domésticos remunerados se concretizam todos os dias. É nesse nível onde estão as medidas mais imediatas que afetam diretamente a condição das empregadas domésticas, porém não significa que sejam mais simples ou mais fáceis de acontecer. Foi desse nível que se tratou a maior parte do tempo nesse estudo porque é nele que se concretizam as possibilidades de prazer e sofrimento no trabalho. Nesse nível está a organização do trabalho, sobretudo no que diz respeito aos relacionamentos que afetam diretamente o trabalhador, sendo essas as duas grandes fontes de sofrimento. O sofrimento, que pode ser físico e psíquico, acontece quando as exigências são muitas, o serviço é pesado ou o ritmo necessário para realizá-lo é muito intenso. O resultado dos serviços feitos nessas condições pode ser dores e cansaço e também angústia, estresse, esgotamento, desânimo. O sofrimento acontece também por causa do relacionamento, quando este é marcado pelo desrespeito, pela desqualificação que

compromete a auto-estima e atinge a identidade. A qualidade dos relacionamentos pode ser definidora também das possibilidades de prazer no trabalho. A consideração, o respeito e o reconhecimento têm papel essencial nesse sentido. Deles dependem as possibilidades de se satisfazer com os resultados do seu trabalho.

Todos os achados apresentados nesse estudo podem ser reunidos em quatro eixos que representam as principais contradições que marcam os serviços domésticos quando realizados como ocupação profissional: a contradição entre reprodução e trabalho remunerado, a contradição entre servidão e capitalismo, a contradição entre afeto trabalho e a contradição entre labor e cuidado. As duas primeiras dizem respeito à categoria profissional e ao emprego e as duas últimas referem-se à atividade de trabalho propriamente dita.

A primeira contradição, ser atividade de reprodução e trabalho remunerado ao mesmo tempo, acontece porque os serviços domésticos remunerados ficam entre as atividades de reprodução próprias da vida privada, mas são realizados como trabalho assalariado. A consequência é que a empregada doméstica é uma trabalhadora assalariada em um lugar que não é o da mercadoria e do mercado. Duas lógicas se confrontam nesse espaço. Como não é lugar de mercadoria, de lucro, o trabalho não tem preço no mercado, a empregada não tem carreira, o trabalho não dá status social e o reconhecimento profissional é pouco. A desvalorização que marca a categoria decorre dessa contradição. Por mais que a atividade seja importante e mesmo quando valorizada e reconhecida no espaço privado não se realiza no espaço público onde os valores são produzidos e colocados em circulação. As empregadas domésticas, embora tenham um emprego e saiam de casa para trabalhar todos os dias, permanecem no espaço privado de outra pessoa e não participam do mercado como outros trabalhadores. Ser empregada doméstica significa conviver com essa contradição.

O segundo eixo coloca a contradição entre a servidão e o capitalismo. Essa contradição também deriva do contexto onde os serviços domésticos remunerados se realizam: o espaço privado. O trabalhador em serviços domésticos vende a sua força de trabalho no mercado, que é comprada como trabalho assalariado sujeito às condições próprias dessa transação capitalista, principalmente o limite de seu uso por um tempo determinado que caracteriza a jornada de trabalho. No entanto, porque seu uso acontece no espaço privado, está sujeito concretamente a outras regras, as que são próprias desse espaço e não as que são definidas pela compra e venda da força de trabalho na sociedade capitalista. A partir das regras do mundo privado, podem ser ignorados os parâmetros que delimitam a relação capitalista de trabalho: a jornada, os direitos do trabalhador, o tempo livre depois da jornada. Fica potencializado nesse contexto o risco de ser absorvido pela lógica privada e de ser tratado como extensão da vontade dos patrões. Essa é a contradição: ser ao mesmo tempo uma trabalhadora assalariada, mas ser tratada como se pertencesse às pessoas da casa, ficando sujeita ao tempo e à vontade das pessoas. A desconsideração das delimitações próprias do trabalho assalariado traz a servidão para a sociedade capitalista. O trabalhador fica no centro de mais essa contradição, ao mesmo tempo sendo requisitado para se enquadrar em moldes pré-capitalistas de relação de trabalho e para assumir-se como um trabalhador assalariado. Nessa situação o trabalhador pode ficar no meio do caminho porque nem sempre é vantagem ser trabalhador assalariado com todos os limites que a precariedade de direitos e de vínculo colocam, mas também não é sempre vantagem assumir a relação pré-capitalista – a troca de favores, a relação de proteção e servidão. Isso porque essa relação pessoal também é uma relação instável, frágil, sobretudo quando se considera que vai na contra-mão da lógica dominante na sociedade. Pode ser vantagem a aceitação da lógica pré-capitalista, inclusive objetivamente pelas concessões e presentes,

mas o trabalhador fica sempre à margem da condição dominante e com a sensação de exclusão porque trabalha, mas não tem emprego com todos os benefícios; é trabalhador assalariado, mas não tem todos os direitos. Ademais, a proteção não é vitalícia como era a relação entre senhor e servo pré-capitalista porque o trabalhador pode ser despedido e a proteção se encerra com o contrato de trabalho que, mesmo precário ou informal, existe. O ressentimento em caso de demissão também decorre dessa contradição. O pagamento e o cumprimento das obrigações trabalhistas podem não ser vistos como retribuição suficiente para esse outro tipo de relação que se define fora dos parâmetros da compra e venda da força de trabalho. Tanto patrões quanto empregados podem oscilar entre as duas lógicas porque ora pode interessar a lógica personalista dos favores e presentes, ora pode interessar o cumprimento da legislação e a garantia dos direitos dos trabalhadores. A precariedade do vínculo e dos direitos contribui para essa contradição entre trabalho assalariado e servidão. Por causa da precariedade do vínculo e por causa do contexto em que os serviços domésticos se realizam, o trabalhador fica dependente diretamente dos patrões para a resolução de seus problemas, mais que em outras situações de trabalho.

O terceiro eixo, esse voltado para a atividade de trabalho propriamente dita, traz a contradição entre trabalho e afeto que acontece nos serviços domésticos remunerados. Essa contradição deve-se diretamente ao fato de ter o local de reprodução como contexto de trabalho. É a contradição por entrar no lugar do afeto como trabalhadora assalariada. O contexto e o tipo de atividade demandam o estabelecimento de ligações afetivas, mas estas estão por princípio impedidas de serem realizadas plenamente porque são relações de trabalho. Os laços afetivos não são legítimos, são derivados da ocupação profissional e com ela se encerram, boa parte das vezes. A participação nesse lugar marcado pelas relações afetivas, mas sem pertencimento efetivo ajuda a explicar a importância atribuída a não ser

tratada como empregada e a não ser identificada pela função que exerce. O valor de ser tratada *como* se fosse da família, de ser amiga da patroa e não empregada faz parte dessa contradição entre afeto e trabalho. Dessa contradição decorre a expectativa de relações próximas, de ligações duradouras e também a mágoa quando o apoio que recebia não continua depois de encerrada a situação. As contradições afetivas e a mistura de sentimentos próprios da vida privada em situações de trabalho estão relacionadas a essa contradição.

O quarto eixo traz a contradição entre labor e cuidado também presente nos serviços domésticos. O labor se faz presente porque esses serviços são marcados pela repetição, tendo sempre que serem refeitos independente do que já foi realizado. Por causa da repetição as atividades que compõem esses serviços podem ser percebidas como entediantes e empobrecidas, oferecendo poucas possibilidades para crescimento, desenvolvimento, satisfação e prazer. O cuidado também está presente nos serviços domésticos porque a função desses serviços é fornecer as condições para que a vida das pessoas se desenvolva, garantindo conforto, saúde e bem-estar. Portanto, os serviços domésticos são ao mesmo tempo repetição e cuidado. O cuidado é sempre um fazer que se repete, mas, a repetição está inserida em um sentido maior que é a garantia do bem estar do outro. Nos serviços domésticos, sobretudo nos serviços domésticos remunerados, esse sentido pode escapar ao trabalhador inclusive porque são justamente as atividades mais repetitivas e mais cansativas do cuidado que são terceirizadas em primeiro lugar. Esse sentido pode ficar impossível também por falta das ligações afetivas com as pessoas a quem se destinam os serviços. Nos serviços domésticos sempre vai haver o risco de que prevaleça apenas a repetição e que o sentido de cuidado desapareça, o que tem consequências para as possibilidades de prazer e sofrimento no trabalho. Daí a importância das condições que

permitam que esses serviços tenham sentido pessoal para o trabalhador, principalmente a qualidade das relações interpessoais e o tratamento recebido nas situações concretas de trabalho. De toda maneira o trabalhador em serviços domésticos remunerados fica no centro de mais essa contradição que é uma contradição de significado da atividade.

O trabalhador fica nesse emaranhado, no centro dessas contradições que marcam essa ocupação pela sua característica e posição que ocupa na sociedade. Mesmo quando gosta da atividade e está em um bom lugar para trabalhar, essas contradições são experimentadas pelos trabalhadores. Mas, seu impacto depende também da sua própria relação com os serviços domésticos, das suas expectativas de vida e principalmente das condições concretas em que esse trabalho se realiza. Isso quer dizer que, embora essas contradições sejam estruturais e, por essa razão, difíceis de serem superadas, para o trabalhador que se ocupa desse trabalho seus efeitos podem ser amenizados pelas situações concretas de trabalho. Vale reforçar então que o modo como o trabalho é organizado - a definição da demanda, a delimitação de atribuições e principalmente o modo como são estabelecidos os relacionamentos nos serviços domésticos - deve estar sempre no norte de trabalhadores, patrões e entidades representativas da categoria para que esse trabalho possa ser realizado com dignidade, tal como qualquer outro trabalho importante para a sociedade deve ser realizado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo, pelos objetivos que o orientaram e pela metodologia por meio da qual foi desenvolvido, permitiu apontar e discutir as características e as dificuldades que fazem parte dos serviços domésticos remunerados, o que causa sofrimento e o que permite satisfação e sobre os modos de se proteger dos problemas que atingem quem dele se ocupa. Permitiu adentrar um pouco nesse universo que se esconde nas residências, a partir da voz de algumas empregadas domésticas que vivem esse cotidiano. Foram as vivências delas, as experiências delas que estiveram em questão. Esse é seu mérito e também sua limitação. É seu mérito porque são as empregadas domésticas que vivem esse cotidiano e o modo como experimentam essa realidade é a realidade para elas. É sua limitação porque há outros envolvidos, os patrões, as pessoas da casa onde elas trabalham que também fazem parte dessa experiência e que não foram ouvidos. Mas, este estudo não pretendia e nem poderia atingir a todos os envolvidos na situação. Mesmo o que foi dito sobre as empregadas domésticas não pode ser considerado representativo do conjunto da categoria. É preciso lembrar que foi feito um recorte que circunscreveu claramente o seu alcance. Todas as entrevistadas estão em empregos domésticos que podem ser considerados “bons”, nenhuma vive atualmente situações extremas de humilhação e servidão. Para descortinar outras realidades nos serviços domésticos remunerados são necessários outros recortes, porque outras realidades existem, apenas não foram objeto desse estudo.

Além disso, pela sua metodologia, essa pesquisa também não diz nada sobre a extensão dos que fenômenos discutidos. Responder sobre a extensão exige outro modo de perguntar e não era esse o objetivo. O estudo que foi feito permitiu colocar em discussão a

função das ligações afetivas nos serviços domésticos, a importância organização do trabalho para a saúde dessas trabalhadoras e os diferentes modos de se defender e de enfrentar as dificuldades próprias dessa ocupação profissional como o tratamento humilhante e a servidão. Por outro lado, nada pode ser dito, por exemplo, sobre a proporção de trabalhadoras que ainda estão submetidas ao tratamento humilhante, ou sobre a proporção das que contam com boas relações afetivas no trabalho ou ainda a frequência das que se mantêm no trabalho apesar da gravidade dos problemas. Para obter essas respostas é necessário outro tipo de delineamento de pesquisa.

Esses são alguns dos limites desse estudo, resultado das escolhas feitas durante seu desenvolvimento. Essas escolhas são necessárias porque embora diferentes caminhos possam levar a resultados relevantes em pesquisa, não podem ser trilhados ao mesmo tempo. O que se pretendia nesse estudo, seguindo a indicação de Bauer (2002), era ser exaustivo nos limites do *corpus*, o que pode ser considerado cumprido. As entrevistas foram exploradas exaustivamente em todos os aspectos que apareceram.

Por fim, o que se espera é que esse estudo represente mais uma contribuição para colocar em evidência o que se passa com as empregadas domésticas enquanto trabalhadoras, tornando mais visível os problemas, sobretudo aqueles mais sutis, mais difíceis de serem percebidos e de serem tomadas providências. Uma categoria tão representativa numericamente e tão importante do ponto de vista prático, deve ser lembrada de muitas maneiras. Que essa seja mais uma entre outras que ainda virão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, B. (2000). *Doing the dirty work? The global politics of domestic labour*. London/New York: Zed Books.
- Arendt, H. (1999). *A condição humana*. (9^a ed.). (R. Raposo, Trad.). Rio de Janeiro: Forense Universitária. (Trabalho original publicado em 1958)
- Bauer, M. & Aarts, B. (2002) A construção do *corpus*: um princípio para a coleta de dados qualitativa. Bauer, Martin W. & Gaskell, G. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som*. (P. A. Guareschi, Trad.). Petrópolis: Vozes. (Trabalho original publicado em 2000).
- Bloch, F. (1985). Le travail des femmes: un exercice d'équilibriste? Em: C. Dejours, C. Veil. & A. Wisner. *Psychopathologie du travail*. (pp. 188-193). Paris: Entreprise Moderne d'Édition.
- Constituição da República Federativa do Brasil (1988). Brasília, DF: Senado. Obtido em 26 de março de 2005 na World Wide Web: <http://www.Senado.gov.br/legislação/Const>.
- Bardin, L. (1979). *Análise de conteúdo*. (A. Guareschi, Trad.). Lisboa: Edições 70. (Trabalho original publicado em 1977).
- Borges, L. O. & Yamamoto, O.H. (2004). O mundo do trabalho. Em: J.C. Zanelli, J.E. Borges-Andrade, J.E. & A.V.B.Bastos. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. (pp.24-62). Porto Alegre: Artmed.
- Brasil. Lei nº 5.859, de 11 de dezembro de 1972. Brasil. Dispõe sobre a profissão de empregado doméstico e dá outras providências. Obtido em 20 de março de 2006 na World Wide Web: <http://www.010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/1972/5859.htm>.
- Braverman, H. (1987). *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. (3^a ed.). (Trad. N. C. Caixeiro). Rio de Janeiro: Guanabara.
- Brites, J. (2003). Serviço doméstico: elementos políticos de um campo desprovido de ilusões. Obtido em 20 de abril de 2005 na World Wide Web: <http://calvados.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/campos/article/viewPDFInterstitial/1588/1336>.
- Camargo, M. S. & Isidoro, C. (1997). *Mulher & Trabalho*. São Paulo: Editora 34.
- Carrasquer, P., Torns, T., Tejero, E. & Romero, A. (1998). *El trabajo reproductivo*. Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Sociologia, 55, 95-114. Obtido em 27 de janeiro de 2006 na World Wide Web: <http://www.bib.uab.es/pub/papers/02102862n55p95.pdf>.

Classificação Brasileira de Ocupações [CBO]. (2002). Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Políticas de Emprego e Salário. Obtido em 17 de março de 2005 na World Wide Web: <http://www.mtecbo.gov.br/index.htm>.

CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943. Obtido em 15 de maio de 2006 na World Wide Web: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452_compilado.htm.

Chang, G. (2000). *Disposable domestics: immigrant women workers in the global economy*. Massachusetts: South End Press.

Codo, W. (2000). O sujeito trabalhador apesar do seu trabalho? Um exame dos escritos de Christophe Dejours. *Saúde Mental e trabalho*, ago, 43-55.

Codo, W. (2003). Um diagnóstico integrado do trabalho com ênfase em Saúde Mental. Em: W. Codo, & M. G. Jacques. *Saúde Mental e Trabalho: leituras*. (2ª ed). (pp. 173-190). Vozes: Petrópolis.

Codo, W. (2004). Psicopatologia do Trabalho. Em: W. Codo. *O trabalho enlouquece*. (2ª ed). (pp. 11-22). Vozes: Petrópolis.

Codo, W. e Gazzotti, A.A. (2003). Trabalho e afetividade. Em: W. Codo (Coord). *Educação: carinho e trabalho*. (2ª ed). (pp.48-59). Petrópolis: Vozes.

Codo, W., Sampaio, J. J. C. & Hitomi, A. (1994). *Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar*. (2ª ed). Petrópolis: Vozes.

Davis, N. Z. (1991). Os trabalhos e os dias. Em: G. Duby & M. Perrot. *História das mulheres no ocidente: do Renascimento à Idade Moderna*. (A. M. Durães, E. Gonçalves, J. Barrote, J. S. Ribeiro, M. C. Torres & M. C. Moreira, Trad.). (vol. 3, pp. 23-70) Porto: Afrontamento.

Dejours, Christophe. (1992). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. (5ª ed ampl.) (A. I. Paraguay & L. L. Ferreira, Trad.). São Paulo: Cortez - Oboré. (Trabalho original publicado em 1980).

Dejours, C. (1993). Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. (A.M. Rodrigues, Trad. A. M. Rodrigues). Em: J-F. Chanlat. (Coord). *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. (2. ed). (vol. 1, pp.150-173). São Paulo: Atlas. (Trabalho original publicado em 1990).

Dejours, C. (1994). A carga psíquica do trabalho. Em: C. Dejours; E. Abdoucheli. & C. Jayet. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. (M. I. S. Betiol, Trad). (pp. 21-32). São Paulo: Atlas. (Trabalho original publicado em 1980).

Dejours, C. (1999). *A banalização da injustiça social*. (L. A. Monjardim, Trad.). Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas. (Trabalho original publicado em 1998).

Dejours, C. (2004). Entre amor e dominação. Em: Lancman, S. & Sznelwar (Orgs.). *Chistophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. (F. Soudant, Trad.). Rio de Janeiro: Fiocruz, Brasília: Paralelo 15. (Trabalho original publicado em 2001).

Dejours, C. & Abdoucheli, E. (1994). Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. Em: C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jayet. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. (M. I. S. Betiol, Trad.). (pp. 119-143). São Paulo: Atlas. (Trabalho original publicado em 1990).

Dejours, C & Jayet, C (1994). Psicopatologia do trabalho e organização real do trabalho em uma indústria de processo: metodologia aplicada a um caso. In: Dejours, C; Abdoucheli, E. & Jayet, C. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. (M. I. S. B., Trad). (pp. 67-118). São Paulo: Atlas. (Trabalho original publicado em 1991).

Demo, P. (2005). *Dureza: pobreza política de mulheres pobres*. Campinas: autores associados.

Domésticas: o filme. (Sinopse) Direção: Fernando Meirelles e Nando Olival. Produção: Andréa Barata Ribeiro. Roteiro: Cecília Homem de Mello. Imagem Filmes, 2001. 1 filme (90 min), son., color., 35 mm.

Ferreira, M. C. (2000). Atividade, categoria central na conceituação de trabalho em ergonomia. *Aletheia*, 11, 71-82.

Ferreira, M.C. (2003). O sujeito forja o ambiente, o ambiente "forja" o Sujeito: mediação indivíduo-ambiente em ergonomia da atividade. Em: M.C. Ferreira. & S. Del Rosso. (Orgs.). *A regulação social do trabalho*. (pp. 21-46). Brasília: Paralelo 15.

Ferreira, M. C. & M., Mendes, A. M. (2003). Trabalho e Risco de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social Brasileira. Brasília : Ler, Pensar, Agir.

Fleischer, S R (2000). *Passando a América a limpo: o trabalho das housecleaners brasileiras em Boston*, Massachussets. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, DF.

Folha Online. Obtido em 30 de maio de 2006 na World Wide Web <http://www.folha.uol.com.br>.

Freud, A. (1968). *O ego e os mecanismos de defesa*. (Álvaro Cabral, Trad.) Rio de Janeiro: Biblioteca Universal Popular. (Trabalho original publicado em 1946).

Fróes, M. H.X.M. (s/d). *Trabalhador doméstico*. Obtido em 26 de março de 2005 na World Wide Web: http://www.puc.rio.br/?sobrepucc/depto/direito/revista/online/rev16_mhelena.html.

Gaskel, G. Entrevistas individuais e grupais. M. W. Bauer. & G. Gaskell. (2002). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som*. (P. A. Guareschi, Trad.). Petrópolis: Vozes.

González Rey, F. L.(2005). *Pesquisa qualitativa em psicologia: caminhos e desafios*. (M. A.F.Silva, Trad.). São Paulo: Pioneira Thomson Learning. (Trabalho original publicado em 2000).

Guérin, F. ; Laville, A.; Daniellou, F.; Duraffourg, J.; Kerguelen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. (G.M.J. Indratta & M. Maffei, Trad.). São Paulo: Edgard Bucher. (Trabalho original publicado em 1997).

Hirigoyen, M.-F (2002). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. (R. Janowitz, Trad.). Rio de Janeiro: Bertrand Brasil. (Trabalho original publicado em 1998).

Hobsbawm, E. J. (1988). *A era dos impérios: 1914-1918*. (7ª ed.) (Trad. S. M. Campos & Y. Steidel Toledo). São Paulo: Paz e Terra. (Trabalho original publicado em 1987).

Hondagneu-Sotelo, P. (2001). *Doméstica: immigrant workers cleaning and caring in the shadows of affluence*. Berkeley/Los Angeles/London: University of California Press.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2003). Pesquisa Anual de Serviços. Rio de Janeiro: o autor.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2004) Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2006) Pesquisa mensal de emprego. IBGE traça o perfil dos trabalhadores domésticos. Obtido em 15 de maio de 2006 na World Wide Web :http://www.ibge.com.br/home/estatistica/indicadores/trabalhoe_rendimento/pme_nova/defaulttestudos.shtm.

Jakubowic, A. (1985). Hiérarchie au travail et structure familiale. Em: Dejours, C.; Veil, C. & Wisner, A. *Psychopathologie du travail*. (pp. 201-205). Paris: Entreprise Moderne d'Édition.

Karam, H (2003). Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho: breve história de um percurso e questões metodológicas. *R. Psiquiatr. RS*, 5 (1), 182-191.

Kofes, S. (2001) *Mulher, mulheres: identidade, diferença e desigualdade na relação entre patroas e empregadas*. Campinas: Unicamp.

Laplanche, J e Pontalis, J.B.(1992). *Vocabulário de Psicanálise*. (Pedro Tamen, Trad.). São Paulo: Martins Fontes. (Trabalho original publicado em 1982).

Le Guillant, L. (1984) *Quelle psychiatrie pour notre temps?* Toulouse: Érès.

Le Guillant (2006). O caso das irmãs Papins. Lima, E. A. L. (Org.). *Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho*. (pp. 287-328).Petrópolis: Vozes.

Leontiev, A. N. (1978a). *Actividad, consciência y personalidad*. Buenos Aires: Ediciones Ciencias del Hombre.

Leontiev, A. N.(1978b). *O desenvolvimento do psiquismo*. (M. D. Duarte ,Trad). Lisboa: Horizonte. (Trabalho original publicado em 1959).

Lima, M E A (1998). A psicopatologia do trabalho. *Psicologia: ciência e profissão*, 18 (2), 10-15.

Lima, M E. A. (2003). Esboço de uma crítica à especulação no campo da saúde mental e trabalho. Em: W. Codo & M. G. Jacques. *Saúde Mental e Trabalho:leituras*. (2ª ed). (pp. 50-81). Vozes: Petrópolis.

Lima, S. C. C. (2003). *Trabalho doméstico: uma trajetória silenciosa de mulheres*. Rio de Janeiro: Virtual Científica.

Marx, K. (1887/1946). *El capital: crítica de la economía política*. (Wencelaw Rocés, Trad.). (Vol. I). México: Fondo de Cultura Económica. (Trabalho original publicado em 1887).

Marx, K. (1887/1983). *O capital: crítica da economia política*. (R. Barbosa & F. R. Kothe, Trad.). (Os Economistas, vol. 1). São Paulo: Abril Cultural. (Trabalho original publicado em 1887).

Marx, K. & Engels, F. (1845/2006). Oposição das Concepções Materialista e Idealista (Capítulo Primeiro de *A Ideologia Alemã*). (A. Pina, Trad.). Transcrição autorizada por Edições Avante. Obtido em 17 de julho de 2006 na World Wide Web: <http://www.marxists.org/portugues/marx/1845/ideologia-alema-oe/index.htm>

Melo, H P. (1998). O serviço doméstico remunerado no Brasil (de criadas a trabalhadoras. Brasília: IPEA.Obtido em 26 de março de 2005 na World Wide Web: <http://www.ipea.gov.br/pub/td/td0565.pdf>.

Melo, H. P., Pessanha, M.C. & Parreiras, L.E. (2002). Da cozinha para o mercado: a evolução dos rendimentos dos trabalhadores nos anos 90. Obtido em 26 de março de 2005 na World Wide Web: <http://www.fee.rs.gov.br/sitefee/download/mulher/2002/artigo6.pdf>.

Melo, H. P. (2000) *Trabalhadoras domésticas: o eterno lugar feminino: uma análise dos grupos ocupacionais*. [s.l.]: OIT/IPEA. (Relatório de Pesquisa). Obtido em 17 de janeiro de 2005 na World Wide Web: <http://www.ilo.org/public/english/standards/ipecc/pub/policy/papers/brasil/oithildete.pdf>.

Mendes, G. S. T. (2001). Trabalhadores domésticos: férias e diaristas. Obtido em 20 de março de 2006 na World Wide Web: <http://www2.camara.gov.br/publicacoes/estnottec/tema8/pdf/101994.pdf>.

Minayo-Gomez, C. & Thedim-Costa, S. M. F. (1997). A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. *Cad. Saúde Pública*, 13 (2). (supl). Obtido em 20 de março de 2005 na World Wide Web: <http://www.scielo.br>.

Molinier, P. (2005). De la condition de bonne à tout faire au debut du XX siècle à la relation de service dans le monde contemporain: analyse clinique et psychopathologique. *Travailler*, 13, 7-33.

Nunes, C G F. (1993). *Cidadania e cultura: o universo das empregadas domésticas em Brasília (1970-1990)*. Departamento de Sociologia. Doutorado em Sociologia. Universidade de Brasília.

Parreñas, R S (2001). *Servants of Globalization: women, migration and domestic work*. California: Stanford university Press.

Pinto, J. V. M. (2005). *Violência no local de trabalho: um diagnóstico integrado* Universidade de Brasília, Brasília, DF.

Prost, A. Fronteiras e espaços privados. Em: A. Prost; G. Vicent (Orgs.). (1992). *História da Vida privada: da Primeira Guerra aos nossos dias*. (D. Bottman, Trad.). (vol. 5, pp.13-154). São Paulo: Companhia das Letras.

Saffioti, H Iara B (1978). *Emprego doméstico e capitalismo*. Petrópolis: Vozes.

Santana, V S., Amorin, AM.; Oliveira, R; Xavier, S; Iriart, J & Belitardo, L (2003). Emprego em Serviços domésticos e acidentes de trabalho não fatais. *Rev. Saúde Pública*, 37 (1), 65-74.

Santos, G R. R., Mesquita, P L & Deiab, R A. (2003). Entre a casa e a rua: a relação entre patrões e empregadas domésticas. USP. Obtido em 26 de março de 2005 na World Wide Web: <http://www.n-a-u.org/ENTREACASA2.html>.

Santos-Stubbe, C. (1995). Suicídio como fator de alto risco entre as empregadas domésticas no Rio de Janeiro. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 44(10), 519-527.

Sato, L. (2002). *Saúde e controle no trabalho: feições de um antigo problema*. Em: M.G. Jacques & W. Codo. (Orgs.). *Saúde Mental & Trabalho: leituras*. (pp. 31-49). Petrópolis: Vozes.

Seligman-Silva (1995). *Psicopatologia e psicodinâmica do trabalho*. Em: R. Mendes (Org.). *Patologia do trabalho*. Rio de Janeiro. Atheneu.

Soares, A. (2001) Les Émotins au travail: le Coeur des services. Université du Québec à Montreal, École des Sciences de la Gestion, Département d'Organisation et Ressources Humaines. Obtido em 27 de janeiro de 2006 na World Wide Web: <http://www.ergonomie-self.org/self2001/v2/V2-033-R125-SOARES.pdf>.

Spink, M J & Lima, H. (1999). Rigor e visibilidade: a explicitação dos passos da interpretação. In: M.J. Spink (Org.). *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano*. (pp. 93-122). São Paulo: Cortez.

APÊNDICE A

TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título da Pesquisa: Quando o trabalho é na casa do outro: um estudo sobre empregadas domésticas

Realização: Lúcia Soratto

Orientação: Wanderley Codo

Você é convidado a participar desta pesquisa, que tem como finalidade conhecer o trabalho de domésticas e diaristas. A pesquisa será realizada pela psicóloga Lúcia Soratto, pesquisadora do Laboratório de Psicologia do Trabalho (LPT) do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília e aluna do programa de Doutorado da Universidade de Brasília..

Sua contribuição se dará através de respostas a entrevistas individuais e/ou coletivas.

Ao participar deste estudo você autoriza a ter as suas respostas analisadas pela pesquisadora do Laboratório de Psicologia do Trabalho-LPT/UnB. As entrevistas têm a intenção de conhecer o trabalho de domésticas e diaristas pela visão das próprias trabalhadoras.

Sua participação é voluntária. Você tem a liberdade de se recusar a participar de imediato ou ainda, em qualquer momento da pesquisa ou da entrevista, pode se recusar a continuar participando, sem qualquer prejuízo a você.

As informações serão utilizadas para fins de análise e posterior relatórios de pesquisa, bem como poderão ser usadas para fins de publicação científica, ensino e encontros científicos.

Todas as informações coletadas nesta pesquisa são estritamente confidenciais, de forma que a sua identidade será preservada. Os relatos da entrevista serão identificados por código ou nomes fictícios, de forma que você não possa ser identificado/a.

Sempre que quiser você poderá pedir mais informações sobre a pesquisa. Poderá entrar em contato com a coordenadora da pesquisa através do e-mail: lpt@psicologiadotrabalho.com.br, ou do telefone (61) 3307 3253.

Assim, tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu interesse em participar da pesquisa.

Nome por extenso

Local e data

Assinatura

Pesquisador Responsável