

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

MÁRCIA REGINA DE ARAUJO AMICO

A INVISIBILIDADE DAS COZINHEIRAS INDUSTRIAIS

Porto Alegre

2019

MÁRCIA REGINA DE ARAUJO AMICO

A INVISIBILIDADE DAS COZINHEIRAS INDUSTRIAIS

Dissertação de Mestrado Acadêmico apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como um dos requisitos à obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Angela Beatriz Busato Scheffer

Porto Alegre

2019

CIP - Catalogação na Publicação

Amico, Márcia Regina de Araujo
A invisibilidade das cozinheiras industriais /
Márcia Regina de Araujo Amico. -- 2019.
99 f.
Orientadora: Angela Beatriz Busato Scheffer.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do
Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Programa
de Pós-Graduação em Administração, Porto Alegre,
BR-RS, 2019.

1. Invisibilidade. 2. Cozinheira industrial. 3.
História de Vida. I. Scheffer, Angela Beatriz Busato,
orient. II. Título.

A INVISIBILIDADE DAS COZINHEIRAS INDUSTRIAIS

Dissertação de Mestrado Acadêmico apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como um dos requisitos à obtenção do título de Mestre em Administração.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Andrea Poletto Oltramari

Profa. Dra. Carmem Ligia Iochins Grisci

Profa. Dra. Ana Beatriz Almeida de Oliveira

Orientadora Profa. Dra. Angela Beatriz Busato Scheffer

Dedico esse trabalho a todas as mães,
mulheres e cozinheiras que mobilizam
diariamente seu carinho e afeto
para nos nutrir.

AGRADECIMENTOS

Agradecer é um dos momentos mais sensíveis de uma dissertação sob meu ponto de vista pois muito embora os agradecimentos sejam colocados no início da dissertação por questões estruturais e padronizadas, ele é escrito em um momento onde vários passos já foram dados para a construção de um trabalho tão desejado e em uma fase em que a felicidade da conclusão se confunde com a tristeza da despedida. Entretanto, enfrentar esse momento faz-se necessário para que outras etapas sejam iniciadas e que as pessoas e Instituições que me apoiaram até aqui se sintam representadas e agradecidas através de cada palavra dita, de cada autor citado e de cada história contada.

Antes de mais nada eu gostaria de agradecer a Deus por ter me colocado no caminho certo sempre que precisei de orientações e inspirações. Meus momentos de angústia e ansiedade sempre foram agraciados pela sua luz que sempre foi acesa nas ocasiões mais prudentes. À minha família os agradecimentos são imensos pois ela é responsável por todos os passos que dei até aqui. Ao Sandro, meu marido, por ser meu exemplo acadêmico e por compreender meus momentos de ausência e ao meu filho Leonardo que soube esperar pelo seu momento de fala e de atenção durante todo o mestrado. Ao Luiz, meu pai, que sempre me ensinou valores como honestidade e prudência, à Regina, minha mãe, que sempre insistiu que eu nunca desistisse de nada e à Luciana, minha irmã, que sempre externou seu orgulho por mim mesmo não sabendo que recíproca é verdadeira.

A minha orientadora Angela por sua atenção, liberdade de pesquisa e, principalmente, pelos direcionamentos, pois mesmo nos momentos em que a minha pesquisa tomou rumos diversos ela teve a perspicácia e elegância de me direcionar para uma linha mais racional.

Obrigada à Universidade Federal do Rio Grande do Sul pelo ensino de qualidade e à Escola de Administração que me proporcionou uma formação qualificada e reconhecida.

Quero agradecer aos professores do PPGA/EA/UFRGS, em especial à Professora Andrea Oltramari por ter me inspirado a estudar sobre invisibilidade, à Professora Fernanda Tarabal pela doçura e sensibilidade na discussão de assuntos tão conflitantes, ao Professor Takeyoshi Imasato pela sabedoria e admiração eterna e à Professora Carmem Grisci que me apresentou uma perspectiva de mundo apaixonante.

Agradeço à Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre que, na figura do diretor Oswaldo Balparda, me apoiou e incentivou a buscar a qualificação e à Rosemari Almeida pelo suporte e companheirismo.

E não poderia deixar de agradecer a minha querida turma que me acolheu e apoiou nos seminários, discussões e trabalhos, especialmente ao Jhony Moraes que compartilhou momentos de angústia comigo na disciplina de Teorias Organizacionais e às minhas irmãs acadêmicas Tais Colling Goldoni e Jenifer Arruda Carissimi que dividiram comigo seus conhecimentos, alegrias e angústia tornando meu caminho acadêmico rico e fraterno.

Por fim, agradeço aos amigos que ainda restaram após esses meses de ausência. Vocês ressignificaram a palavra amizade.

“O essencial é invisível aos olhos”
Antoine de Saint-Exupéry

RESUMO

A alimentação está cercada de significados que dizem muito da constituição de nossa sociedade e da nossa cultura, e conhecer a vivência das trabalhadoras que fazem parte desse universo possibilita compreender os fenômenos sociais que as cercam. As cozinheiras industriais fazem parte de um mercado de refeições coletivas que possuem papel relevante em nossa economia e que caracteriza-se por focar suas atividades na produção em larga escala com o menor custo, condições de higiene satisfatórias e atendimento integral do cliente. As suas situações de trabalho bem como o número de atividades que desenvolvem fazem com que essas cozinheiras mobilizem suas representações mentais, suas estratégias operatórias e suas competências para elaborar táticas coletivas de defesa. É nesse ambiente cheio de significados e desafios que a invisibilidade, enquanto fenômeno psicossocial, assume seu papel na sociedade ao permitir o desaparecimento intersubjetivo da cozinheira industrial no meio de outros sujeitos. Essa dissertação teve como objetivo compreender como a invisibilidade se apresenta às cozinheiras industriais e para subsidiá-la realizou-se uma revisão de literatura que buscou abordar conceituações a respeito das Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN), do perfil dos trabalhadores, das atividades e das condições de trabalho das mesmas. A revisão também contemplou as principais definições e estudos sobre a invisibilidade bem como as principais bases de construção da invisibilidade da cozinheira industrial pautadas em uma visão reificada, na refeição e o gosto como indicadores de status e classe social e no gênero e doméstico. A pesquisa teve uma abordagem qualitativa e como caminho metodológico a História de Vida que, ao apresentar as histórias de vida de duas cozinheiras industriais, constatou apresentação da invisibilidade a essas cozinheiras de formas simbólicas e físicas embasadas em aspectos relativos ao gênero e ao doméstico, ao fato de serem terceirizadas e não participarem na produção direta do capital e ao fato de seus gostos e práticas de consumo delimitarem seus poderes e darem a elas campos sociais distintos.

Palavras-chave: Invisibilidade. Cozinheira Industrial. História de Vida.

ABSTRACT

The feeding is full of significance with regard to the constitution of our society and culture, and to know the day-to-day activities of the female workers that are part of this universe helps understanding the related social phenomena. Female cooks belong to the collective meal sector, with a relevant role in the economy, focusing on the large-scale and low-cost meal production, with satisfactory hygiene conditions and for the full satisfaction of customers. The work conditions, as well as the number of simultaneous activities that they are involved with, makes them develop mental representations, operational strategies and skills to elaborate collective defense tactics. Within this scenario, the psychosocial invisibility phenomenon assumes its place in society, enabling the intersubjective disappearance of the female industrial cook among other people. This dissertation aimed at understanding how the invisibility presents itself to these female workers and to support that study, a literature review was carried out on the conceptualizations regarding the Food and Nutrition Units (UAN), the profile of the workers, the activities and working conditions. The review also comprised the main definitions and studies on invisibility as well as the main concepts related to the construction of the invisibility of the female industrial cook based on a reified vision, on the meal and the taste as indicators of status and social class and on gender and domestic. The research followed a qualitative approach and, as methodological path, their Life History. The life histories of two female industrial cooks were collected, from where the invisibility was found to present itself in symbolic and physical forms based on aspects related to gender and domestic, and on the fact of being outsourced and not participating in the direct production of capital, and also on the fact that their tastes and consumption practices limit their power and imply distinct social fields.

Keywords: Invisibility. Female industrial cook. Life story.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Constituição do Mercado de Trabalho para o Cargo de Cozinheiro (CBO 513205)

Figura 2: Distribuição de Cozinheiro Geral por escolaridade ou grau de instrução

Figura 3: Distribuição de Cozinheiro Geral por idade ou faixa etária

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Artigos sobre Invisibilidade e seus temas centrais

Quadro 2: Encontros com a Neuza

Quadro 3: Encontros com a Kelly

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAGED: Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

CBO: Classificação Brasileira de Ocupações

PAT: Programa de Alimentação do Trabalhador

SAN: Serviço de Alimentação e Nutrição

SAPS: Serviço de Alimentação da Previdência Social

SND: Serviço de Nutrição e Dietética

UAN: Unidade de Alimentação e Nutrição

EPI: Equipamento de Proteção Individual

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	16
2. OBJETIVOS DA PESQUISA.....	19
2.1 Objetivo Geral.....	19
2.2 Objetivos Específicos	19
3. REVISÃO DA LITERATURA	20
3.1 Contextualizando e conceituando a Unidade de Alimentação e Nutrição.....	20
3.2 As cozinheiras de UAN e seu ambiente de trabalho	22
3.3 Quantas são e quanto ganham as cozinheiras	25
3.4 A invisibilidade: definições, estudos e o papel de gestão de pessoas.....	27
3.5 A construção da invisibilidade da cozinheira industrial	35
3.5.1 A cozinheira industrial e o trabalho improdutivo: uma visão reificada	35
3.5.2 A refeição e o gosto como indicadores de status e classe social	37
3.5.3 O gênero e o doméstico	38
4. METODOLOGIA.....	41
4.1 Características da História de Vida	41
4.2 Questões metodológicas	43
4.3 Estratégia de coleta de dados	43
4.4 Estratégia de análise de dados	46
5. HISTÓRIAS DE VIDA E SUAS ANÁLISES	48
5.1 História de Vida da Neuza	48
5.1.1 A trajetória pessoal e profissional da Neuza	49
5.1.2 Os aprendizados e as relações de Neuza com o trabalho	58
5.2 História de Vida da Kelly	64
5.2.1 A trajetória pessoal e profissional da Kelly.....	65
5.2.2 As relações de Kelly com o trabalho e com os clientes	77
6. ALGUMAS REFLEXÕES A PARTIR DAS CONEXÕES DAS HISTÓRIAS DE VIDA DE NEUZA E KELLY	81
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
REFERÊNCIAS	90
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	98
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTAS	99

Palavras Iniciais

A proposta de trabalhar no tema de invisibilidade cozinheira industrial nasce de uma inquietude diante de mais de uma década trabalhando na área de cozinhas industriais como nutricionista. Essa inquietude foi construída através de olhares, sensações, emoções e retornos que foram percebidos nas mais diversas situações. No exercício da minha profissão eu vi mulheres guardando sobras de comida para levar para seus filhos, mulheres chegando com marcas de violência para trabalhar, mulheres baixando suas cabeças diante de reclamações exacerbadas de seus clientes e mulheres sendo invisibilidades por seus superiores. Em contraponto eu vi, essas mesmas mulheres contribuindo para resultados financeiros milionários, apoiando no ganho de prêmios de gestão e alimentando diretores e chefes de estado em decisões importantes.

Minha convivência com as essas cozinheiras foi sempre muito próxima, o que faz de mim uma integrante das histórias de vidas vividas que estão sendo aqui contadas, seja observando as situações de invisibilidade, seja sendo invisível juntamente com elas. Essa construção da invisibilidade, mesmo que ainda submersa no senso comum no decorrer de minha trajetória trouxe hipóteses e elementos que afloraram, aos poucos, a necessidade de entender esse processo em torno de uma profissão tão inerente e importante ao nosso cotidiano e tão relegada à margem dos processos produtivos.

Olhar para essa trabalhadora baseia-se na primeira incoerência que sempre esteve presente em meus olhares: como, ao participar de uma etapa tão importante do processo industrial e social representada pela alimentação, a cozinheira industrial pode estar invisibilizada? Afinal se “fazer comida é um modo de cultivar a alma” segundo Barcellos (2017, p. 23), a cozinheira industrial oferece um produto que conta de nós mesmos (AMON, 2014). Desta forma te convido a degustar esse prato cheio de tristezas, alegrias e esperanças.

1. INTRODUÇÃO

A alimentação fora do lar possui um mercado dividido entre alimentação comercial e coletiva, tendo a comercial uma atuação na prestação de serviço para um consumidor diverso que associa esse consumo ao prazer e à gastronomia e a coletiva uma atuação na prestação de serviços de gestão própria ou terceirizada de forma institucionalizada (AGUIAR; KRAEMER; MENEZES, 2013). A organização dos processos de fornecimento dessa alimentação com uma sequência de atos que visam a segurança dos alimentos e o provimento nutricional dentro de limites financeiros é chamada de UAN. As UAN encontram-se em indústrias, empresas e escolas e possuem diversas formas de gerenciamento sendo a forma de gestão via concessão caracterizada pela cessão de espaço de produção e distribuição para uma empresa especializada em administração de restaurantes, integrante do mercado de refeição coletiva (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013). Esse mercado de refeição coletiva faz parte do setor de serviços e possui relevante papel na economia brasileira e mundial movimentando no Brasil em 2017 cerca de 19 bilhões de reais, gerando 210 mil empregos diretos e 2,5 bilhões de reais de impostos e contribuições, e consumindo 7 mil toneladas de alimentos (ABERC, 2018; BOHRER, 2005).

Paralelamente a esses números há de se destacar outro aspecto importante do mercado de alimentação nos dias atuais: a crescente exposição da mídia televisiva e virtual na divulgação de práticas culinárias onde o ambiente principal é a cozinha e o profissional que, seja competindo em programas de *reality* ou ensinando técnicas, traz uma realidade ilusória do trabalho em cozinha e a configuração de status a essa atividade. Um produto direto dessa exposição pode ser associado à expansão dos cursos superiores em gastronomia, que somente no Brasil chegam a 189 cursos de graduação e 36 cursos de pós graduação segundo o “Guia do Estudante” (EDITORA ABRIL, 2018).

Entretanto, o que se encontra nas cozinhas industriais desse mercado de refeições coletivas é um cenário muito diferente dos números apresentados pelas associações e pela glamorização destacada pela mídia. Esse setor possui na sua maioria mulheres com escolaridade e salários baixos, trabalhadores que apresentam dificuldade de aprendizagem, condições ambientais de trabalho ruins e que apresentam perigo para a sua saúde, carga de trabalho exaustiva e onde os trabalhadores se utilizam de estratégias pessoais e de suas competências

para lidar com as adversidades apresentadas pelo seu ofício (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; CAVALLI; SALAY, 2007; PROENÇA, 1996; SALARIO BR, 2018).

O desaparecimento e não reconhecimento desse trabalhador entre números, midiaticização e glamorização leva a condições questionáveis de trabalho e à invisibilização, de forma mais preponderante, das trabalhadoras da cozinha, que vivenciam a dominação imposta pela invisibilidade através da forma de organizar os ambientes, do uso de uniformes, do fato de serem mulheres e do posicionamentos da sociedade. Isso gera o que Costa (2004) chama de cegueira pública, que é caracterizada pelo não aparecimento dos indivíduos como tal no meio de outros indivíduos. A invisibilidade toma posições importantes em determinados meios a fim de manter uma estrutura de classes que determina o lugar de cada indivíduo, sendo ela determinada pela reificação (COSTA, 2004) ou por bases históricas formadoras desse fenômeno e de sua manutenção (SOUZA, 2006).

As hipóteses desse processo de invisibilização nos remetem a pensar nos vários aspectos constitutivos que se pode associar a essa trabalhadora partindo de princípios ligados ao gênero e à delegação às mulheres das atividades domésticas, ao próprio processo de terceirização que busca menor preço e maior produtividade, precarizando os trabalhos que não estão ligados a sua atividade fim e que portanto, em uma visão capitalista, não estão produzindo valor diretamente, somente custo ao processo produtivo principal. Remete também aos poderes simbólicos invisíveis para a manutenção do *status quo*, com a cumplicidade daqueles que não querem saber a que estão sujeitos ou mesmo que os exercem (BOURDIEU, 1989).

A própria denominação “*cozinha industrial*” traz associações a um processo produtivo cadenciado que origina um produto destinado a um determinado fim: a alimentação dos funcionários que trabalham em uma indústria. Entretanto, a alimentação está repleta de sentimentos, sensações e expectativas que fogem do contexto objetivo de um processo industrial pois cozinhar envolve questões mais complexas. Sob esse olhar, a trabalhadora não é uma mera executora, pois a relação que se tem com a comida requer um envolvimento técnico, emocional e perceptivo que se relaciona com laços sociais ao invocar lembranças que nos remetem às memórias do passado e dos indivíduos com os que mais nos relacionamos, e essa relação pode ser positiva, quando remete à proximidade e conforto, ou negativa, quando demarca a divisão do trabalho (COLLAÇO, 2008).

Como a cozinha em uma sociedade expressa sua estrutura e contradições, suas características diversas possibilitam o estudo de diferenças sociais e culturais das relações como um todo, pois a comida constitui um sistema simbólico de comunicação (AMON, 2014). A compreensão da invisibilidade requer conhecer a vivência dessas trabalhadoras, que são únicas e singulares, mas que também dizem respeito aos grupos sociais a que pertencem. Suas experiências, ao serem construídas, reveladas e interpretadas podem relacionar sua vida individual com sua vida social e podem ainda evidenciar os relacionamentos com o trabalho e com o ambiente organizacional. Nesse sentido, olha-se para algo que é vivido, as interpretações das pessoas sobre suas próprias experiências, de ordem subjetiva, como pano de partida para a compreensão de fenômenos sociais (GODOY, 2018). Dentro desse contexto subjetivo da refeição, propõem-se enquanto questão de pesquisa entender como a invisibilidade se apresenta e é percebida pela cozinheira industrial.

Para dar subsídio ao estudo de diferenças que emergem da cozinha e convergem para o coletivo, a próxima seção traz os objetivos dessa dissertação, a terceira e quarta partes dedicam-se a uma revisão de literatura e dos procedimentos metodológicos da pesquisa. Na quinta parte são apresentadas as histórias de vida e suas análises com a exposição de algumas reflexões a partir das conexões das histórias de vida e, na última seção, encontram-se as considerações finais.

2. OBJETIVOS DA PESQUISA

Segundo Klein *et al.* (2015) “*problemas são questões não respondidas*” que buscam no conhecimento sobre a realidade a resolução dos mesmos. Quando se elabora questões a fim de buscar respostas a esses problemas, o conhecimento científico se faz presente. Os propósitos de um trabalho científico são constituídos pelos seus objetivos e estes devem responder às questões propostas. Ao tornar o problema explícito, o objetivo permite que o conhecimento sobre determinado assunto seja ampliado. Quando se alcança o objetivo geral o problema encontra a sua resposta e esse encontro é possível através das metas auxiliares, os objetivos específicos, que apoiam no alcance do objetivo final (KLEIN *et al.*, 2015; VERGARA, 2006). A ampliação do conhecimento sobre a invisibilidade das cozinheiras industriais teve os objetivos a seguir.

2.1 Objetivo Geral

Compreender como a invisibilidade se apresenta às cozinheiras industriais.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Levantar a trajetória de vida das cozinheiras e como o trabalho na cozinha está sendo construído por elas.
- b) Identificar e compreender as relações que as cozinheiras constroem com esse ambiente que fazem com que elas permaneçam trabalhando na área da cozinha industrial.
- c) Identificar as formas físicas e simbólicas de invisibilidade que estão presentes em seu cotidiano de trabalho.

Assim, ao propor levantar a trajetória de vida dessas cozinheiras industriais, o interesse recai por compreender suas vivências, as circunstâncias de vida por elas destacadas, influências recebidas, lições aprendidas e as emoções de uma existência (ATKINSON, 2001), aspectos que constroem e dão sentido ao seu mundo que, embora possa parecer particular, são representações de experiências sociais e históricas em seu sentido mais amplo. Tais aspectos serão melhor discutidos quando da apresentação do método escolhido.

3. REVISÃO DA LITERATURA

Esse capítulo busca trazer conhecimentos que apoiarão na elaboração dos entendimentos sobre as perguntas feitas no início da proposta dessa dissertação. Não há a pretensão de esgotar todos os conhecimentos publicados que poderiam realizar uma intersecção com o tema proposto, mas apresentar concepções teóricas e publicações que pudessem direcionar os procedimentos metodológicos e a coleta de dados e englobar conhecimentos relevantes para esclarecer e justificar o problema do estudo.

Ele está dividindo em: conceitos, descrições e levantamentos quantitativos relativos à atividade de refeições coletivas, definições e estudos sobre invisibilidade e a construção da invisibilidade da cozinha industrial.

3.1 Contextualizando e conceituando a Unidade de Alimentação e Nutrição

As primeiras cozinhas industriais, com foco na preparação de refeições para coletividade, surgiram entre 1940 e 1943 na Inglaterra em decorrência de uma necessidade gerada pela 2ª Guerra Mundial de realizar uma distribuição dos alimentos em virtude do racionamento de gêneros alimentícios. A organização legal das cozinhas industriais aconteceu na França entre 1955 e 1965 e nos demais países da Europa o desenvolvimento dessa atividade aconteceu nas décadas de 60 e 70. Já no início da década de 30 no Brasil a industrialização foi modificando o cenário de ocupação dos espaços geográficos com a mudança da população do meio rural para o meio urbano e a ocupação da mão de obra feminina como força de trabalho na área industrial acabou ocasionando o declínio das refeições que eram realizadas em casa e feita pelas mulheres gerando, assim, a necessidade de alimentação comercial e para coletividades (PROENÇA, 1996).

As primeiras políticas na área de alimentação coletiva no Brasil surgiram em 1940 através da criação de restaurantes populares que eram mantidos pelo Serviço de Alimentação da Previdência Social (SAPS). Essa criação se deu em meio a um conjunto de políticas trabalhistas do governo de Getúlio Vargas que visavam garantir refeições com preços mais acessíveis para os trabalhadores em geral. As atividades da área de alimentação eram divididas na produção de alimentos para as coletividades sadias (Serviço de Alimentação e Nutrição - SAN) e na produção de alimentos para coletividades enfermas (Serviço de Nutrição e Dietética

– SND) (AGUIAR; KRAEMER; MENEZES, 2013).

Teixeira *et al.* (1990) denominaram a área de alimentação coletiva como Unidade Alimentação e Nutrição (UAN), categorizando-a em unidade de trabalho relacionada à atividade fim e unidade de trabalho relacionada à atividade meio. Como atividade fim a UAN pode ser representada através das unidades de alimentação de hospitais e centros de saúde, colaborando diretamente com o objetivo final da instituição que atende e como atividade meio é representada pelos serviços que precisam fornecer refeições a fim de reduzir absenteísmo e taxas de acidentes, melhorar a produção e prevenir e manter a saúde daqueles que atendem, estado ligada a serviços de instituições escolares e indústrias (POPOLIM, 2007; PROENÇA, 1999; TEIXEIRA *et al.*, 1990). As UAN, enquanto unidade de trabalho relacionada à atividade meio, produzem e distribuem refeições para coletividades através de seus restaurantes e cozinhas compreendendo uma sucessão de atos que objetivam fornecer refeições balanceadas dentro de padrões dietéticos e higiênicos, atendendo necessidades nutricionais de seus clientes. As refeições produzidas pela UAN precisam também buscar a satisfação de seu cliente e colaborar para que as atividades fins sejam bem executadas sem com isso deixar de se ajustar aos limites financeiros das instituições (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; POPOLIM, 2007; PROENÇA, 1999).

A terceirização desse serviço no Brasil iniciou-se em 1960 com uma expansão significativa a partir de 1976 juntamente com o crescimento da terceirização das atividades meio das empresas como segurança e limpeza. Essa expansão deu-se em consequência de uma série de intervenções do Estado brasileiro no subsetor de Alimentação e Nutrição, dentre elas a instituição do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) (AGUIAR; KRAEMER; MENEZES, 2013). O PAT foi instituído pela Lei 6.321/76 e regulamentado pelo Decreto 05/1991 objetivando a melhoria das condições nutricionais e de qualidade de vida dos trabalhadores, a redução de acidentes e o aumento da produtividade. Ele permite às pessoas jurídicas que o adotam, deduzir no imposto de renda, a título de incentivo fiscal, o valor correspondente a aplicação da alíquota do imposto sobre a soma das despesas de custeio realizadas no período em Programas de Alimentação do Trabalhador. Além disso o PAT recomenda as quantidades calóricas que as refeições precisam ter para atender as demandas das atividades dos trabalhadores (BRASIL, 2018).

Muito embora a terceirização desse setor tem sido caracterizada como predatória por

prever redução de custos e concentração de esforços dos tomadores de serviços nas suas atividades fim, esta é uma realidade crescente no cenário brasileiro. Frequentemente as UAN possuem, enquanto terceiras, uma exigência de produtividade em tempo limitado com condições de trabalho que apresentam problemas ambientais e ergonômicos, levando à insatisfação, cansaço excessivo, queda de produtividade, problemas de saúde e acidentes de trabalho (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; AGUIAR; KRAEMER; MENEZES, 2013).

3.2 As cozinheiras de UAN e seu ambiente de trabalho

O setor de alimentação coletiva apresenta alta rotatividade, alto absenteísmo e baixa atratividade causados pelas limitações quanto à motivação e ao reconhecimento profissional. As empresas de refeições coletivas se estabelecem no mercado de produção de refeições com serviços de baixo custo e um grande contingente de mão-de-obra não qualificada formalmente, possuindo uma estrutura de cargos com uma lógica de funcionamento influenciada por um modelo de administração clássica onde há um conjunto de atividades atribuídas e tarefas padronizadas para cada posição de forma rotineira, exigindo pouca autonomia do funcionário tendo o valor do elemento humano posto em discussão somente quando se trata de aspectos relativos a comportamentos individuais perpetuando-se, assim, a ideia de tarefa que o pensamento taylorista possui (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; AGUIAR; KRAEMER; MENEZES, 2013; AGUIAR; VALENTE; FONSECA, 2010; KRAEMER; AGUIAR, 2009).

Cavalli e Salay (2007) afirmam que esse setor apresenta problemas de gestão de recursos humanos visto que as trabalhadoras apresentam dificuldade de aprendizagem de rotinas relacionadas à manipulação de alimentos, padronização de processos de higiene e interesse no seu desenvolvimento atribuídos à baixa ou deficiente escolaridade e certificação de qualificação profissional. As trabalhadoras quando admitidas não possuem, em sua maioria, formação específica ou conhecimento das áreas nas quais irão atuar pois ainda permanece no setor o senso comum que todos entendem de alimentação (PROENÇA, 1996).

A seleção de pessoas para atuarem nesta área geralmente prioriza critérios como escolaridade, número de filhos, disponibilidade para trabalhar aos finais de semana, distância da moradia ao local de trabalho, apresentação pessoal e higiene; e origina uma contratação isenta de profissionalização muito embora exija uma trabalhadora capaz de compreender e

participar de um ambiente no qual as decisões são mais complexas e as interações sociais mais numerosas (CAVALLI; SALAY, 2007; KRAEMER; AGUIAR, 2009). As habilidades exigidas dessas trabalhadoras envolvem, principalmente, o manejo em equipamentos, o monitoramento da segurança dos alimentos e o desenvolvimento do seu potencial cognitivo para preencher as condições necessárias ao desempenho de suas funções e suas interações entre sujeitos de diferentes mundos, culturas, práticas sociais e alimentares (COLARES; FREITAS, 2007; KRAEMER; AGUIAR, 2009). A capacidade de planejamento é a habilidade mais exigida pois a trabalhadora precisa mobilizar esta habilidade para planejar as atividades de produção que incluem verificação de cardápio, geração de demanda de insumos e material para setores responsáveis pela compra dos mesmos, planejar o pré-preparo de alimentos para colocá-los em uma cadência de produção visando o atendimento de tempos, distribuição das refeições para os clientes, higienização das áreas, equipamentos e utensílios (COLARES; FREITAS, 2007; KRAEMER; AGUIAR, 2009).

A pouca atenção destinada as reais situações de trabalho a que esse trabalhador se submete, bem como o número de atividades variadas as quais eles estão sempre executando, levam as empresas a justificar erros da produção pautados na incompetência que atribuem aos mesmos. Nesse contexto, adicionado a deficiência das condições ambientais, materiais e instrumentais que dificultam as suas atividades (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; COLARES; FREITAS, 2007), esses trabalhadores passam a mobilizar estratégias de defesa em prol da manutenção de sua saúde. As atividades realizadas pelos trabalhadores de cozinha requerem a mobilização de suas representações mentais, de suas estratégias operatórias e de suas competências para a elaboração de táticas coletivas de defesa frente às condições adversas do trabalho. Esse posicionamento defensivo é criado dentro de um ambiente caracterizado por aspectos interdependentes onde a execução de tarefas centradas em um “*ritual cotidianamente improvisado*” (COLARES; FREITAS, 2007) e os aspectos organizacionais demandam uma carga física e psíquica dos trabalhadores.

Historicamente as UAN possuem pouco planejamento estrutural, ocupando espaços adaptados de forma inadequada pois há uma preocupação maior com a produção das refeições de forma a atender os clientes em tempo hábil e proteger a sua saúde, negligenciando ações de saúde dos trabalhadores que produzem a alimentação (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013). As cozinhas, enquanto locais de trabalho, apresentam, em geral, condições físicas inadequadas

como altas temperaturas, ruído excessivo, iluminação deficiente e equipamentos sucateados. Junta-se a isso as sobrecargas de trabalho por conta de equipe reduzida, levantamento de peso excessivo, ritmo intenso de trabalho e horários prolongados e os resultados são, na maioria das vezes, as doenças ergonômicas e os acidentes de trabalho (AGUIAR; VALENTE; FONSECA, 2010; GRANHEN; COLARES, 2007; MONTEIRO, 2009).

Os acidentes de trabalhos estão relacionados com o desenvolvimento da tarefa em si, como cortes e queimaduras, à falta de manutenção adequada dos equipamentos como choques elétricos, prensões a amputações e às condições ambientais inadequadas como excesso de água no chão, sistema de drenagem ineficiente e piso com material inadequado (CASAROTTO; MENDES, 2003). O descuido e a pouca importância dada à saúde dos trabalhadores justifica-se pela associação que o trabalho na UAN possui com o trabalho doméstico possibilitando posturas organizacionais que negligenciam situações perigosas no ambiente de trabalho como queimaduras, cortes e quedas, por exemplo, que acabam sendo vistos como acontecimentos comuns ao cotidiano de qualquer cozinha e não são categorizadas como acidentes de trabalho (FONSECA; SANTANA, 2012).

Apesar de haver a incorporação de inovações nas UAN nos últimos tempos, tanto em termos tecnológicos como em termos organizacionais, essas inovações dão ênfase ao aumento da produtividade e melhoria da qualidade do produto final, sem se preocupar com a saúde física e psíquica das trabalhadoras, levando elas a adquirirem doenças osteomusculares e psicossociais e a estarem expostas à riscos ambientais (AGUIAR; VALENTE; FONSECA, 2010; LEITE; UEDA, 2016). Esse aumento da produtividade traduz-se em uma quantidade maior de refeição produzida e ofertada pela UAN que substitui a qualidade da comida; e os seus bufês dizem da mercantilização das práticas da sociabilidade pois a refeição torna-se um exemplo de interação social na qual pessoas que possuem em comum somente a necessidade de comer se agrupam e partilham a mesa e a comida (AMON, 2014). A própria industrialização, enquanto produção em larga escala, transforma a vida das cozinheiras ao exigir higiene e representações comuns quanto à saúde e nutrição e os gestos técnicos tomam o lugar dos gestos produzidos por gerações familiares e tornam-se úteis ao se manifestarem por meio de um instrumento ou pela mão que movimentam-se em um ritmo sucessivo requerido pela tarefa (GIARD, 2012).

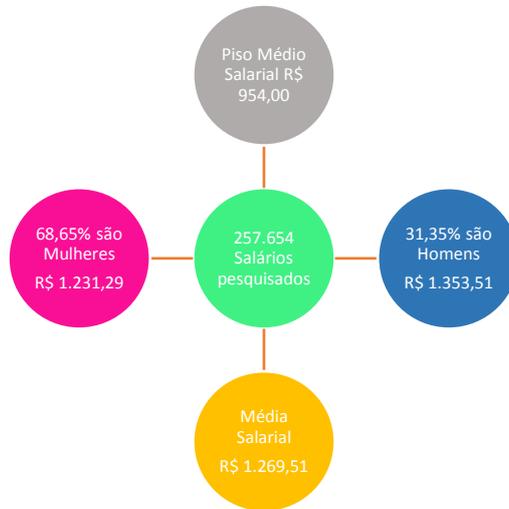
3.3 Quantas são e quanto ganham as cozinheiras

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) é um documento que retrata a realidade das profissões do mercado brasileiro sendo constantemente atualizado e reconhecido para a classificação de determinada ocupação sem cunho regulamentar. Seus dados servem de base para a formulação de políticas públicas e, segundo o Ministério do Trabalho (BRASIL, 2018), geram “uma maior visibilidade, um sentimento de valorização e de inclusão social”. A profissão de cozinheiro geral, cujo CBO é 513205, não é uma ocupação legalmente regulamentada e por isso possibilita que seja exercida por qualquer cidadão que, diante de uma reduzida oferta de emprego e baixa qualificação profissional, torna-se atrativa. Estudos relatam a ocupação desse cargo com uma prevalência de mulheres ocupando mais a cozinha comercial e homens a cozinha industrial há dezenove anos atrás (MATOS, 2003), um equilíbrio entre homens e mulheres nesta ocupação nos últimos 12 anos (ASSUNÇÃO; ROCHA; RIBAS, 2010; CAVALLI; SALAY, 2007; VISENTINI *et al.*, 2009) e uma prevalência de mulheres nos últimos 2 anos (BRASIL, 2018).

O cenário em que a atividade de cozinheiro se encontra e suas principais constituições podem ser obtidos através das informações que compõem o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED). Esse cadastro possui dados que as empresas informam ao Ministério do Trabalho de forma regular e, através de metodologias estatísticas, o site “Salário BR”¹ realiza a construção do cenário da atividade de cozinheiro levando em consideração aspectos como remuneração, localidade, gênero, escolaridade, jornada de trabalho, tempo de permanência no emprego e setores de atuação. Segundo o site, o período de dezembro de 2017 a agosto de 2018 apresentou 257.654 profissionais trabalhando como cozinheiro geral e destes 68,65% eram mulheres com uma remuneração média de R\$ 1.231,29 frente a uma média salarial de R\$ 1.269,51. Os homens, que representaram 31,35% dos profissionais do período, apresentaram uma média salarial maior que as mulheres e maior que a média pesquisada, conforme Figura 1.

¹ www.salariobr.com.br

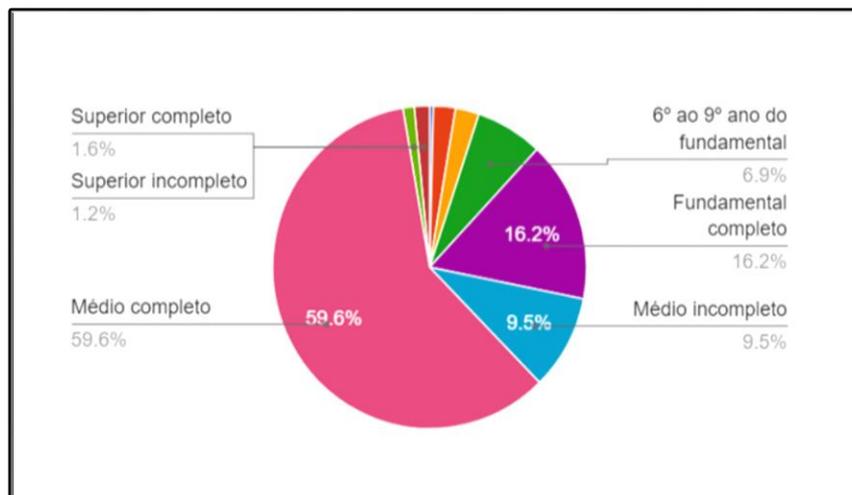
Figura 1 – Distribuição de Cozinheiro Geral por escolaridade ou grau de instrução



Fonte: Salário BR (2018)

Em relação à escolaridade a maioria apresentou ensino médio completo (59,6%) tendo como média de salário R\$ 1.267,87, já a minoria (0,378%) não possui nenhuma instrução e apresentou um salário médio de R\$ 1.228,53. O percentual com ensino superior completo e incompleto totalizou 2,8% com uma média salarial de R\$ 1.321,20 evidenciando uma diferença pequena de remuneração atrelada à escolaridade. A Figura 2 ilustra a distribuição por escolaridade ou grau de instrução.

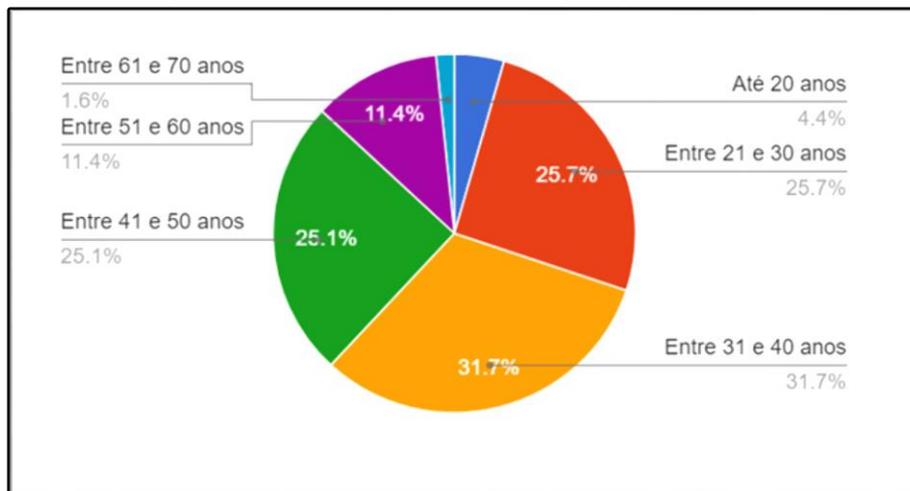
Figura 2 – Distribuição de Cozinheiro Geral por escolaridade ou grau de instrução



Fonte: Salário BR (2018)

Em relação à faixa etária a maioria, 31,7%, encontram-se entre 31 e 40 anos com uma faixa salarial média de R\$ 1.273,84, o maior salário encontra-se na faixa entre 61 e 70 anos (R\$ 1.322,11) e o menor salário na faixa até 20 anos (R\$ 1.190,38). A Figura 3 mostra a distribuição por faixa etária.

Figura 3 – Distribuição de Cozinheiro geral por idade ou faixa etária



Fonte: Salário BR (2018)

3.4 A invisibilidade: definições, estudos e o papel de gestão de pessoas

Tomás (2009) fez um historial da noção de invisibilidade social utilizando como referencial artigos ingleses e franceses relacionados ao tema “invisibilidade social”. Seu ponto de partida foi o livro *Invisible Man*, escrito por Ralph Ellison em 1952, que foi utilizado como base de referência para o delineamento da invisibilidade. Este livro traz a invisibilidade como sendo comum a determinados grupos como negros e mulheres, fazendo uma associação da história dos invisíveis à história dos sujeitos que são desprezados e sem significância para outrem. Ives Barel foi o primeiro francês que, em 1982, analisou a invisibilidade no seu livro “La marginalité sociale” e a caracterizou como “uma realidade oculta e obscura que dificilmente se deixa observar e interpretar”. Na década de 1980 alguns documentos começaram a utilizar esse termo de Barel associando-o com imigração, racismo e análises do

trabalho doméstico feminino transformando o conceito em sinônimo de discriminação, exploração, racismo e disparidade de realidades sociais (TOMÁS, 2009).

Trabalhos internacionais a partir da década de 1990 começaram a associar a invisibilidade social com palavras-chave como não-reconhecimento, ausência de informação, exclusão e desigualdade. As especializações do tema originaram trabalhos que vincularam a invisibilidade a trabalhos sociais especializados, à sociologia do trabalho feminino, à divisão sexual do trabalho religioso, à construção identitária das mulheres migrantes, à falta de solidariedade no mercado capitalista e à saúde pública. A partir do ano 2000, os trabalhos começaram a associar a invisibilidade ao não reconhecimento e sofrimento do trabalhador, às doenças ocasionadas pelo trabalho (físicas e psicológicas) e aos trabalhos marginalizados (TOMÁS, 2009).

Em artigos de autores brasileiros que falam sobre invisibilidade há uma revelação constante da citação à Fernando Braga da Costa. Em seu livro *Homens invisíveis: relatos de uma humilhação social*, de 2004, o tema foi tratado de forma empírica por esse autor, que exerceu por 8 anos o papel de gari para entender e descrever como esses profissionais sofrem as humilhações sociais que provocam grande sofrimento psíquico imposto pela invisibilidade social. Costa (2004) traz a invisibilidade social como consequência da desigualdade social constituída ao longo da formação da sociedade brasileira.

A invisibilidade pública, segundo Costa (2004, p.63), é o “desaparecimento intersubjetivo de um homem no meio de outros homens, é a expressão pontiaguda de dois fenômenos psicossociais que assumem caráter crônico nas sociedades capitalistas: humilhação social e reificação”. A humilhação é construída historicamente e está presente no cotidiano dos indivíduos de classes pobres ao excluir intersubjetivamente uma classe inteira de pessoas do “âmbito público da iniciativa e da palavra”; e a reificação, também como um processo histórico, valoriza as pessoas, relações, objetos e instituições no âmbito econômico, tratando tudo como uma mercadoria. Assim o trabalho reificado não aparece por suas qualidades, mas como valor de troca, apagando o trabalhador. Ele faz uma denúncia aos comportamentos preconceituosos e reificados da sociedade.

A hierarquia, segundo Costa, (2004) segrega os trabalhadores no seu meio de trabalho ao oferecer condições insalubres que os oprimem nas mais diversas formas, materiais ou subjetivas. A dominação existente transfigura-se nas coisas e nos ambientes e gera a humilhação

determinada pela cegueira pública, onde a experiência de não aparecer como gente no meio de gente é latente. O próprio uniforme, enquanto vestimenta obrigatória dentro de uma atividade profissional, tem o papel de colocar essa pessoa em um lugar social específico, e o desaparecimento dela diante de outras pessoas é uma consequência direta. Todos ficam iguais quando estão uniformizados e as pessoas desaparecem para dar visibilidade ao uniforme.

Dentro desse contexto, Costa (2004) propõe uma transformação social que prime pelo compromisso social e pela postura crítica das condições de vida da população brasileira, denunciando-as à sociedade que insiste em não assumir essas condições como verdadeiras. Nessa sociedade, onde o consumo de bens materiais é o agente que determina o posicionamento de cada participante nas classes socioeconômicas, os trabalhadores de profissões desprovidas de status, reconhecimento social e adequada remuneração são invisibilizados socialmente. Os trabalhadores que assumem atividades que um membro de classe superior jamais se submeteria, mesmo que sejam tarefas imprescindíveis à sociedade, não são percebidos como seres humanos. Essa invisibilidade pública parece ser sustentada por motivações psicossociais, por antagonismos de classes conscientes ou não (CELEGUIM; ROESLER, 2009; COSTA, 2004).

Outro autor brasileiro que discorre sobre a invisibilidade, mas dentro de um contexto histórico e de classes, é Jessé de Souza. Ele traça uma crítica contra as ideias reificadas no senso comum e no meio acadêmico, objetivando descrever a origem real da sociedade brasileira e de suas desigualdades. Souza (2006) acredita que é preciso associar a história da vida dos sujeitos invisíveis com teorias sólidas para compreender sua constituição social. Simplesmente descrever a realidade das pessoas socialmente humilhadas não é capaz, segundo ele, de definir desigualdade e sua origem social, fazendo-se necessário apontar as bases históricas formadoras desse fenômeno e de sua manutenção.

Souza (2006) defende uma definição de classes desvinculada da determinação economicista por ser redutora da realidade social, visto que a renda não explica o comportamento e a visão de vida que o indivíduo possui. A cegueira do economicismo está no fato dela não perceber que o capital cultural, adquirido intergeracionalmente através da socialização, define a forma de se comportar e agir no mundo. Há uma tendência em conceber que disciplina, autocontrole e outros comportamentos abstratos são inatos. Entretanto essas características são construídas afetivamente através de exemplos oriundos da classe à qual o sujeito pertence (SOUZA, 2013).

Há interesse em se manter uma sociedade injusta e desigual a fim de legitimar a fala de que o privilégio vem do mérito individual e portanto, ao se verem como inferiores, preguiçosos, menos capazes e menos éticos, as classes dominadas compactuam com a exigência de domínio das classes dominantes. As classes dominadas incorporam a concepção de que não conseguirão alcançar os melhores postos na escola e no mercado de trabalho pois não possuem méritos individuais, reproduzindo, portanto, a vida de seus pais e do meio que vivem. Desta forma, a luta de classes é silenciosa e invisível, relegando os dominados à servidão, já que o que eles têm para vender é a sua forma muscular em virtude da ausência do conhecimento (SOUZA, 2009, 2013).

Souza (2006) então enaltece o conceito de classes de Bourdieu (2007) que ao discutir estratificação social contempla aspectos econômicos e socioculturais. Bourdieu (2007) vincula as classes às atitudes que se têm em relação ao mundo em todas as dimensões sociais, incluindo laços afetivos mas também preconceito. Assim, enquanto Fernando Costa relata o cotidiano do sujeito invisível, Jessé Souza busca o contexto histórico dessa invisibilidade na intenção de elucidar as desigualdades e sua naturalização (CARNEIRO, 2009).

Uma pesquisa preliminar dos principais trabalhos sobre invisibilidade traz um olhar que nos fala sobre constituição de classes e estrutura social e um olhar para a invisibilidade dentro do ambiente organizacional, onde diversos profissionais se sentem invisibilizados pelo não reconhecimento e pertencimento à classe ou atividade econômica preponderante, como enfermeiras e o olhar que a equipe de saúde, a sociedade e a organização tem sobre essa profissional (CASTANHA, 2005; NELSON, 2011). Ainda dentro da área da saúde, os próprios administrativos operacionais e técnicos de laboratório se sentem invisibilizados pela desvalorização e desqualificação do indivíduo (BIANCHESSI; TITTONI, 2009; TEIXEIRA, 2004), os profissionais terceirizados que incluem os agentes de limpeza, portaria, dentistas, cerimonialistas, fisioterapeutas que trazem o processo de terceirização como causa principal da falta de reconhecimento e, por consequência, responsável pela invisibilidade, sofrimento e desvalorização do indivíduo e de sua profissão (GEMMA; FUENTES-ROJAS; SOARES, 2017; LIMA; GOMES; SPAZIANI, 2015; MARTINS *et al.*, 2017; MEIRELES, 2015; NUNES, 2014).

Silva (2016), quando faz uma análise dos profissionais da limpeza, infere que a invisibilidade e não valorização desses profissionais estão relacionados à cultura brasileira que,

pode exercer influência na cultura organizacional. A falta de conscientização e debate dessas questões impede um olhar crítico sobre as formas de diminuí-las ou eliminá-las, mas utilizam-se desses e outros trabalhos invisíveis para integrar redes informais que visam alimentar a demanda de um mercado consumidor (BERTONI; MENEZES, 2016).

Os trabalhos que possuem em sua maioria homens tornam-se invisíveis quando assumidos por mulheres, como nas áreas tecnológicas, visto o papel secundário que lhe é dado (CASCAES *et al.*, 2010); mas os trabalhos de atividades de suporte e manutenção quando assumidos por homens também se invisibilizam ao serem analisados sob a perspectiva produtiva de indústria automobilística (CARVALHO; MENEGON, 2015).

Há também trabalhos que trazem a invisibilidade ligada ao trabalho doméstico desqualificado associado à inferioridade feminina (BARBOSA, 2011; MELO; CASTILHO, 2009; SILVA, 2017), como impeditivo da construção da cidadania (SCHEIDER, 2011) e que questionam a posição da área de gestão de pessoas no apoio da construção da identidade de profissões que são desqualificadas socialmente (DINIZ; CARRIERI; BARROS, 2013; MACHADO; GELBCKE, 2009) visto que, segundo Cardoso *et al.* (2017), o trabalho possui uma importância na vida do sujeito e a desvalorização do trabalho realizado pode ter impactos em sua subjetividade e no processo de adoecimento do mesmo.

No ambiente organizacional, a invisibilidade possui óticas distintas como relatado por Lima, Gomes e Spaziani (2015). Os gestores da área de recursos humanos consideram o tema relevante, entretanto utilizam-se de modelos de condutas e estratégias padrões de ambientação dos funcionários, onde mostram o funcionamento da organização determinando o que é permitido ou não. Assim já se invisibiliza esse funcionário pelo cerceamento comportamental e ambiental, e essa condição surge quando os pertencentes aos serviços de portaria e de limpeza relatam a orientação que receberam de se comportarem de forma discreta principalmente quando estão na presença de chefes, gerentes e diretores (LIMA; GOMES; SPAZIANI, 2015). Esses trabalhadores são geridos nas organizações através de códigos de conduta velados que descrevem comportamentos diante dos clientes e que cerceiam os trabalhadores de acessar elevadores, eventos e de se comunicar livremente. A delimitação do que se pode fazer atua na manutenção da invisibilidade e de certa forma no controle que nesse âmbito, busca cercear o trabalhador de situações em que sua presença atrapalha a continuidade de uma determinada organização social. Esses comportamentos e símbolos visíveis dentro de uma organização

constroem a sua identidade através dos valores e ideias, mediando as relações de trabalho (FLEURY, 2015; MANSANO, 2009). Mesmo diante dessa invisibilidade, um número expressivo, mas não maior, de funcionários apresentaram o sentimento de pertencimento à empresa (LIMA; GOMES; SPAZIANI, 2015).

A área de gestão de pessoas, diante de tais situações, mantém os modelos normativos regulados por padrões de comportamento que objetivam a integração de intenções e propósitos da organização (BARINI FILHO, 2002). Esses modelos vão considerar as habilidades dos trabalhadores para obtenção da máxima eficiência e cumprimento dos objetivos da organização, propondo formas de obter constante esforço dos trabalhadores a partir de uma ligação com os propósitos da organização. Sua atuação dentro de um planejamento estratégico faz-se central quando proporciona melhores resultados através do desempenho dos trabalhadores e quando media as relações de trabalho; e o foco organizacional está na eficiência da entrega de um produto melhor e não necessariamente na relação do produtor com o consumidor. Desta forma, o real não está posto para tomar a centralidade, mas é criado através de discursos de relações de poder, coletivamente sustentados e continuamente renegociados no processo de fazer sentido (LEGGE, 2005). A realidade da invisibilidade não precisa ser protagonista, pois não atende a interesses, sendo que muitas outras “realidades” são criadas e sustentadas coletivamente, sendo continuamente renegociadas, como pode-se entender a própria constituição dos discursos envolvendo necessidades de gestão ou da própria gestão de pessoas, a fim de que o processo possa fazer sentido para seus agentes (LEGGE, 2005).

O Quadro 1 traz uma síntese desses artigos sobre invisibilidade e seus temas centrais. Ele foi elaborado através de uma pesquisa nas bases de dados Scielo, Google Acadêmico, Portal de Periódicos da Capes e Repositório Digital de Dissertações e Teses da Universidade Federal do Rio Grande do Sul com as palavras-chave “invisibilidade” e “trabalho invisível” associada a alguma relação de trabalho, determinação de classe, associação com o doméstico e gênero, independente da profissão ou atividade desenvolvida; com a demarcação dos anos de publicação de 2004 a 2018. A esse período delimitado adicionou-se somente a citação de uma dissertação anterior ao ano de 2004 por ser um trabalho de relevância na discussão da invisibilidade que é a dissertação do Fernando Braga da Costa.

Seguiu-se de uma análise textual, com a classificação e leitura dos textos iniciais, gerando uma categorização que produziu significados para o tema da invisibilidade. Essa

interpretação de argumentos delimitou o uso dos textos e também serviu de referencial para a busca de outros estudos citados nos mesmos. A categorização deu origem a um levantamento trabalhos que abordam a invisibilidade definindo-a, caracterizando-a ou associando-a a uma determinada população, seja ela do meio profissional ou não.

Quadro 1 – Artigos sobre Invisibilidade e seus temas centrais

Artigo	Trabalhador	Tema Central
Todo mundo olha, quase ninguém vê: a percepção de trabalhadores operacionais com relação à invisibilidade social de seus trabalhos (CARDOSO; SILVA; ZIMATH, 2017).	Agentes de limpeza	Analisa como agentes de limpeza percebem a invisibilidade social no âmbito organizacional e sua interferência em sua subjetividade.
Agentes de limpeza terceirizadas: entre o ressentimento e o reconhecimento (GEMMA; FUENTES-ROJAS; SOARES, 2017).	Agentes de limpeza	Analisa a percepção dos agentes de limpeza terceirizados associando ao doméstico, feminino e terceirização.
Estudo sobre as trabalhadoras invisíveis da limpeza em uma Universidade Federal (MARTINS <i>et al.</i> , 2017)	Agentes de limpeza	Analisa a vivência e a percepção de funcionários da limpeza a fim de dar voz à profissionais desvalorizados.
À moda da patroa: o labor segundo o trabalho doméstico remunerado no Brasil (SILVA, 2017).	Trabalhadoras domésticas remuneradas	Analisa o trabalho doméstico remunerado como serviço refletindo o mesmo valor de quando é exercido sem remuneração.
Os invisíveis organizacionais sob a ótica da sociologia das ausências (SILVA, 2016).	Agentes de limpeza	Análise da invisibilidade organizacional de agentes de limpeza sob a ótica da sociologia das ausências. Traz a invisibilidade como forma de discriminação relacionada à cultura brasileira e o impacto sobre a cultura organizacional.
O trabalho invisível no sertão e o saber-fazer das mulheres na produção de queijo (BERTONI; MENEZES, 2016).	Produtoras de queijo	Investiga como o trabalho invisível das produtoras de queijo está integrado nas redes informais alimentado pela demanda de um mercado consumidor.
Invisibilidade pública: um estudo sobre profissionais considerados invisíveis no ambiente organizacional (LIMA; GOMES; SPAZIANI, 2015).	Agentes de limpeza e portaria	Análise da invisibilidade pública sob a ótica de trabalhadores de empresa terceirizada.
O trabalho invisível e perigoso dos profissionais de manutenção: reflexões sobre a atividade em uma indústria automobilística (CARVALHO; MENEGON, 2015).	Profissionais de manutenção	Análise das condições ergonômicas dos profissionais de manutenção invisíveis sob a perspectiva produtiva da indústria automobilística.

Retrato da invisibilidade profissional de terceirizados: estudo de casos com trabalhadores de Belo Horizonte (MEIRELES, 2015).	Técnicos administrativos, dentistas, auxiliares de enfermagem, cerimonialistas, varredores de rua, fisioterapeutas e auxiliares de higienização.	Análise da invisibilidade profissional como responsável pelo sofrimento no trabalho e a falta de reconhecimento como expressão da desvalorização da pessoa ou da sua profissão.
Desvalorização e invisibilidade do trabalho doméstico: reflexões iniciais (BARBOSA, 2011).	Trabalhadora doméstica	Analisa a ampliação da compreensão sobre o trabalho para além da esfera econômica para evidenciar o campo da reprodução social a fim de reconhecer o trabalho doméstico.
A condição das mulheres trabalhadoras por conta própria e a domicílio na sociedade contemporânea: trabalho, cidadania e cotidiano (SCHEIDER, 2011).	Mulheres que trabalham a domicílio e por conta própria	O trabalho não público como impeditivo para a construção da cidadania das trabalhadoras.
A invisibilidade das mulheres em carreiras tecnológicas: os desafios da engenharia civil no mundo do trabalho (CASCAES <i>et al.</i> , 2010)	Mulheres com carreiras na área de engenharia	Mulheres ocupando posições secundárias no tecnologia contribuindo para a invisibilidade do seu trabalho.
Que brumas impedem a visibilização do centro de material e esterilização? (MACHADO; GELBCKE, 2009).	Enfermeiras que trabalham com esterilização	Analisa a invisibilidade sob a perspectiva da associação desse trabalho com o doméstico, por não ser um cuidado direto ao cliente e pela pouca ênfase dada pela academia à área.
A invisibilidade social: uma análise hermenêutica (TOMÁS, 2009).	Invisíveis sociais	Reflexão da invisibilidade como algo desejável face à sociedade da vigilância constante.
Dilemas identitários no mundo dos serviços: da invisibilidade à interação (NUNES, 2014).	Agentes de limpeza e vendedores	Análise da construção das formas identitárias do trabalho em serviços e como a terceirização afeta o reconhecimento de serventes de limpeza e a interação dos vendedores.
Invisibilidade social e trabalho noturno: reflexões a partir de representações sociais de garçons (DINIZ; CARRIERI; BARROS, 2013).	Garçons	Análise da tentativa de romper o processo de marginalização do profissional garçom e de dar a ele o reconhecimento análogo a outras profissões mais distintas socialmente. Questionamento do posicionamento da área de gestão no apoio da construção das identidades em profissões desqualificadas socialmente.
A imagem da enfermeira – as origens históricas da invisibilidade na enfermagem (NELSON, 2011).	Enfermeira	Analisa a invisibilidade à margem do processo produtivo central pelas violências simbólicas que mantém esse <i>status quo</i> .
Trabalho, saúde e subjetividade sob o olhar dos trabalhadores administrativo-operacionais de um hospital geral, público e universitário (BIANCHESSI; TITTONI, 2009).	Administrativos operacionais de hospital.	Analisa a invisibilidade pela desvalorização e desqualificação da pessoa.
Trabalho reprodutivo no Brasil: quem faz? (MELO; CASTILHO, 2009).	Trabalho doméstico	Analisa a invisibilidade do trabalho da mulher ligada à desqualificação do

		trabalho doméstico e à inferioridade feminina.
Moisés e Nilce: retratos biográficos de dois garis. Um estudo de psicologia social a partir de observação participante e entrevistas (COSTA, 2008).	Garis	Busca o relato da invisibilidade sob o olhar dos garis, possibilitando a análise da invisibilidade sob a perspectiva de quem a sofre.
O trabalho e a pesquisa em saúde: notas sobre a invisibilidade do trabalho técnico (TEIXEIRA, 2004).	Técnico de laboratório	Analisa a invisibilidade do trabalho técnico em laboratórios de pesquisa em saúde com o intuito de explorar as relações entre as formas assumidas pela invisibilidade e as alterações no modo de organização do trabalho em um espaço determinado.
Garis: um estudo de psicologia sobre invisibilidade pública (COSTA, 2002).	Garis	Estima traços sociais e psicológicos assumidos por uma forma de trabalho não-qualificado e subalterno.

Fonte: Elaborado pela autora

3.5 A construção da invisibilidade da cozinheira industrial

3.5.1 A cozinheira industrial e o trabalho improdutivo: uma visão reificada

O trabalhador, desde a época do taylorismo/fordismo, sempre esteve muito associado ao produtor de uma força de trabalho que facilmente se mercantiliza dentro de um ciclo produtivo capitalista. Ao descrevermos a linha cronológica desde o fordismo até os novos modelos de acumulação de capital atual, pode-se citar várias fases desse processo onde o sujeito central na maior parte das vezes é o operário fabril. Nas preocupações em relação a controles da produção, na aceitação de novos modelos de exploração de capital, nos novos modelos de auto-organização desse operário e até mesmo a busca pela legitimação do capitalismo como fator importante para a justiça social, o operário fabril é o protagonista. Entretanto os trabalhadores que estão envolvidos com o suporte da realização dessa produção dos operários fabris não são referenciados de forma tão direta quanto aqueles que realizam as atividades nas fábricas e que possuem o papel de centralidade. Essa centralidade pode ser justificada pelo fato desse trabalhador industrial estar envolvido diretamente com o processo de valorização do capital, sendo chamados de “produtivos” (ANTUNES, 2002).

Já os trabalhadores “improdutivos” participam do meio industrial colaborando para que as atividades fins sejam bem executadas ajustando-se, para isso, aos limites financeiros das

industrias às quais presta o serviço e tendo seu trabalho precarizado para que a valorização do capital se dê em sua totalidade (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; ANTUNES, 2002). A cozinheira industrial está dentro desse contexto de trabalho “improdutivo” a quem é conferido um papel acessório, marginal ao processo. Suas formas de trabalho são utilizadas para uso do serviço “produtivo” e central e as razões de sua existência dentro deste estão a serviço da manutenção da produtividade capitalista.

A construção da invisibilidade dessa cozinheira pode possuir vários alicerces. O primeiro alicerce está pautado no argumento de classe “improdutiva” a qual essa trabalhadora pertence e o segundo é uma consequência direta dessa posição nesta classe representada pela terceirização (ANTUNES, 2002; ARRUDA, 2013) que tem como promessa a flexibilização do processo produtivo e reorganização da produção para focar nas atividades fins das empresas, delegando as atividades de apoio firmada por um contrato que estabelece e rege direitos, deveres e serviços que devem ser prestados a um custo pré-determinado, eliminando seus custos de gestão da mão de obra e organização do trabalho. Essa terceirização aponta para uma precarização das relações de trabalho e pode indicar o sentimento de não pertencimento do mesmo coletivo, que pode ser evidenciado pelas diferenças em sindicatos, benefícios, normas e políticas específicas, entre outras formas de diferenciação (BOHRER, 2005; LIMA, 2010).

O preconceito e a discriminação dos trabalhadores da empresa contratante também é um fator de crítica ao processo de terceirização, pois dificulta a relação entre os dois grupos, contratados e contratantes, fazendo emergir a luta pela manutenção dos limites e espaços concedidos e reforçando a diferenciação entre trabalhadores, categorizando-os como trabalhador de primeira e de segunda categoria (BRITO; MARRA; CARRIERI, 2012). Essa luta pode ser identificada como um campo de forças onde o sujeito tem seu espaço delimitado e socialmente estruturado (BOURDIEU, 1989). O seu papel quase permanentemente secundário causará dificuldades de identificação desse trabalhador com os grupos sociais aos quais pertence devido à ausência de um contrato psicológico que dê sustentação à relação organização-indivíduo (BRITO; MARRA; CARRIERI, 2012).

Desta forma, invisibilizar trabalhadores que ficam à margem do processo produtivo pode ser uma maneira de evidenciar a dominação de uma classe sobre a outra e esse domínio é alicerçado em estruturas de poder que se formam entre indivíduos e originam a violência simbólica que é sutil, silenciosa e naturaliza o processo de dominação de uma classe nas

relações sociais (SILVA; OLIVEIRA, 2017). Meireles (2015), em um estudo com 19 trabalhadores terceirizados de 7 empresas de Belo Horizonte, aponta a manifestação da invisibilidade nos trabalhadores terceirizados através de experiências de humilhação, discriminação e/ou indiferença vivenciadas, sendo estas geradoras de experiências de sofrimento no ambiente de trabalho.

3.5.2 A refeição e o gosto como indicadores de status e classe social

O ato de alimentar-se é a transformação de um ato biológico em um ato sociológico representado pela refeição, e a forma como essa representação se dá pode ser um indicador de status e classe social não apenas pelas escolhas individuais, mas pela necessidade que o indivíduo tem de ser legitimado (BOURDIEU, 2007; GIARD, 2012; SIMMEL, 2004). A refeição, enquanto símbolo, é um instrumento de integração social que pode ser utilizada pelas classes dominantes para beneficiar-se do capital simbólico disseminado pelas instituições para exercer o poder. A própria relevância dos postos de trabalho é diferenciada pelos julgamentos criados pela impressão das pessoas que fazem juízos valorativos ligados a status e classe social e não pela utilidade do trabalho para a sociedade (CAIEIRO; NETO CARVALHO; GUIMARÃES, 2016).

A tentativa do indivíduo em separar/invisibilizar a cozinha para delimitar poderes, reclassificá-la e julgar o valor de seu trabalho pode ser simbolicamente representada pelas preferências e práticas de consumo. Os utensílios usados na mesa, nas bebidas que acompanham a refeição, nos cardápios e nas receitas servidos são a representação das preferências e das exclusões que trazem a alimentação e a cozinha como um elemento capital do sentimento de pertencimento (PILLA, 2005). Os pratos abundantes de massas, sopas e batatas servidos com colheres ou conchas grandes, sem o objetivo de racionalizar a quantidade, por exemplo, caracteriza a refeição da classe operária e intensifica a segregação social (BOURDIEU, 2007).

A cumplicidade invisível acaba por reunir dominantes e dominados que possuem condições parecidas e criam diferenças somente entre os indivíduos que se encontram em campos socialmente distintos, trazendo o “gosto” como a intolerância às preferências dos outros que se forma através de várias formas culturais, dentre elas a comida. O gosto é diferenciado pela classe social que hierarquiza o mesmo e reflete nessa estratificação na hierarquia de

classes. O “*gosto da necessidade*” expressa as necessidades das classes trabalhadoras e o “*gosto do luxo*” corresponde ao gosto das classes econômicas mais privilegiadas que já não tem mais necessidades em virtude da sua posição econômica (AMON, 2014; BOURDIEU, 2007).

3.5.3 O gênero e o doméstico

A presença feminina nos restaurantes e cozinhas coletivas é mais expressiva que na cozinha comercial e requintada (CASTRO; MAFFIA, 2012). Restaurantes que têm por objetivo suprir uma necessidade mais corriqueira e que substituem a refeição doméstica, acabam tendo em sua maioria mulheres como trabalhadoras, estendendo a obrigatoriedade histórica da cozinha ao universo das relações de trabalho (COLLAÇO, 2008). Essa obrigatoriedade vem de uma necessidade de sobrevivência do final do século XIX que, com o fim da escravidão, trouxe configurações ao mundo do trabalho que precisou incorporar a mão de obra liberta em atividades que continuaram a representar a síntese da dominação na medida em que conectava as atividades laborais a gênero, raça e classe. Esse trabalho, enquanto atividade doméstica, ligou-se às habilidades consideradas femininas dentro de um contexto escravista, delegando o papel de organização e cuidado da casa grande às mulheres negras e o estabelecimento da ordem e bom funcionamento do lar às mulheres brancas (PEREIRA, 2011).

A maioridade feminina nas cozinhas industriais está ligada à ordem social que Bourdieu (2014) descreve quando delimita os espaços de trabalho entre homens e mulheres atribuindo aos homens trabalhos “*perigosos e espetaculares*” em espaços públicos e externo e às mulheres os trabalhos domésticos e invisíveis; e ligada a história da humanidade que Barcellos (2017), em uma perspectiva psicológica, traça uma evolução.

Cabe aos homens, situados do lado do exterior, do oficial, do público, do direito, do seco, do alto, do descontínuo, realizar todos os atos ao mesmo tempo breves, perigosos e espetaculares, como matar o boi, a lavoura ou a colheita, sem falar do homicídio e da guerra, que marcam rupturas no curso ordinário da vida. As mulheres, pelo contrário, estando situadas do lado do úmido, do baixo, do curvo e do contínuo, vêem ser-lhes atribuídos todos os trabalhos domésticos, ou seja, privados e escondidos, ou até mesmo invisíveis e vergonhosos, como o cuidado das crianças e dos animais, bom como todos os trabalhos exteriores que lhe são destinados pela razão mítica, isto é, os que levam a lidar com a água, a erva, o verde (como arrancar as ervas daninhas ou fazer jardinagem), com o leite, com a madeira e, sobretudo, os mais sujos, os mais monótonos e mais humildes (BOURDIEU, p.41, 2014).

Assar carnes de animais diretamente no fogo é um ato histórico e simbolicamente masculino, feito ao ar livre, conduzido por homens, normalmente em público, com convidados externos, e tem um acento mais espiritual, que percebemos nas fumaças e odores que sobem verticalmente, aos céus, de carnes dispostas numa grelha, seja na noite escura e ancestral da História, seja no quintal prosaico do churrasco de final de semana. Cozer alimentos em meio líquido, dentro de panelas que estão dentro de cozinhas, que estão dentro de casas, é um gesto feminino, define um ambiente a que podemos então chamar de lar, é feito geralmente por mulheres num espaço doméstico, longe dos olhos públicos, onde normalmente não se vê aquilo que, por horas, cozinha tampado e protegido em fogo brando, e é claro sinal de presença anímica a nos remeter aos caldeirões, tachos, çarolas e vasos, de feiticeiras, bruxas, alquimistas e cozinheiras (BARCELLOS, 2017, p.109).

Quando são reconhecidas e celebradas no ambiente de trabalho, só o são por estarem subordinadas às atividades de produção comandadas por homens e por estarem direcionando a gestão do capital simbólico das famílias para dentro das empresas através da gestão de rituais domésticos, perpetuando-se a lógica da economia de bens simbólicos ou a extensão das atividades desenvolvidas no espaço privado, doméstico: ensino, cuidados e serviços (BOURDIEU, 2007, 2014). A ressignificação do trabalho exercido pela mulher, como a cozinha, quando assumido pelo homem pode denotar o beneficiamento deste de um capital simbólico difundido e reproduzido por instituições e práticas sociais que lhes dão a possibilidade de exercer esse poder (BOURDIEU, 1989).

Além do fato de que o homem não pode, sem derrogação, rebaixar-se a realizar certas tarefas socialmente designadas como inferiores (entre outras razões porque está excluída a ideia de que ele possa realiza-las), as mesmas tarefas podem ser nobre e difíceis quando são realizadas por homens, ou insignificantes e imperceptíveis, fáceis e fúteis, quando são realizadas por mulheres, é o caso da cozinheira e o cozinheiro entre o costureiro e a costureira, basta que os homens assumam tarefas reputadas femininas e as realizem fora da esfera privada para que elas se vejam com isso enobrecidas e transfiguradas. (BOURDIEU, 2014 p.75).

Demozzi (2011) traz que o discurso dominante de que a mulher atende aos interesses do lar e o faz como obrigação, enquanto o homem na cozinha é um trabalhador reconhecido. Esse discurso dá à mulher o espaço doméstico e ao homem o espaço profissional pois ele pode escolher e se formar para assumir essa posição. Assim os homens são vistos como *chef* e mulheres como cozinheiras (BARBOSA, 2012) e essa representação do *chef* em restaurantes industriais pode sugerir o aprisionamento do trabalho feminino em esferas domésticas transpostas ao domínio público, construindo o papel de homens e mulheres na sociedade dentro

de um campo de relações de poder e delegando aos homens os postos de autoridade e legitimação social (COLLAÇO, 2008; GIARD, 2012; MARCELINA; MELO, 2016).

Os processos de hierarquização baseados nas assimetrias de gênero dão às mulheres experiências irrelevantes e invisibilidade pois na condição de objeto lhe cabe “a assistência passiva da história construída pelos homens, ou seja, além de estarem excluídas das instâncias de poder formal ou informal, o lugar ocupado pelas mulheres foi gradativamente invisibilizado” (MACHADO, 2017, p.39). A tentativa das mulheres em emancipar-se diante da opressão e dominação masculina representa a exploração do capital que, dentro de um ambiente fabril, promove uma divisão sexual do trabalho onde as atividades de concepção ou aquelas baseadas em capital intensivo são preenchidas pelo trabalho masculino, e as atividades dotadas de menor qualificação são destinadas às mulheres. A mulher serve o capital diretamente através do seu trabalho e indiretamente no universo privado, quando acrescenta-se o trabalho doméstico e a educação dos filhos (ANTUNES, 2002; GEMMA; FUENTES-ROJAS; SOARES, 2017).

As práticas discriminatórias das mulheres na cozinha industrial iniciam-se no processo de seleção e continuam no plano de carreira, no ambiente de trabalho e nas atividades delegadas (CASTRO; MAFFIA, 2012). Qualidades como respeito, obediência e fidelidade são valorizadas em detrimento da criatividade e individualidade (COLLAÇO, 2008). Até mesmo com o processo de gastronomização do comer que a contemporaneidade tem trazido, há invisibilização da mulher. A centralidade da alimentação dos últimos anos tomou várias dimensões políticas e sociais, tornando-se um elemento estrutural do estilo de vida das pessoas e glamorizando a comida e o ato de comer (BARBOSA, 2012). Mas Demozzi (2011), em seu ensaio sobre a cozinha do cotidiano e a cozinha profissional, demonstra, através da análise de mídia especializada em culinária e gastronomia, que os *chef's* são destacados pela competência nos restaurantes e as mulheres são referenciadas por afazeres culinários e transmissão das tradições herdadas pelas avós e mães.

4. METODOLOGIA

A escolha pelo método de uma pesquisa deve estar alinhada com os pressupostos ontológicos, que dizem respeito à questão do ser e da nossa compreensão de como as coisas são; e epistemológicos, relacionados à forma pela qual acreditamos que o conhecimento é gerado. O paradigma resultante dessas crenças e pressupostos é o norteador do método de pesquisa adotado (SACCOL, 2009).

Para compreender o fenômeno da invisibilidade das cozinheiras industriais fez-se necessário olhar para a subjetividade das experiências dessas trabalhadoras contadas sob um olhar que permite a compreensão de fenômenos sociais (GODOY, 2018) e que a pesquisa de caráter qualitativo se propõe a apresentar dentro de uma linha em que se procura o que é comum mas não se inviabiliza a individualização, procurando significados múltiplos que são atribuídos pelos indivíduos à realidade, procurando descrever essa realidade sem preocupações objetivas e estatísticas (ROESCH, 2009). A abordagem da pesquisa qualitativa foi assim utilizada para compreender os fenômenos internos específicos de indivíduos e grupos, incluindo valores, crenças, atitudes e representações (PAULILO, 1999).

4.1 Características da História de Vida

A história de vida não é uma representação do individualismo já que o seu relato no campo da subjetividade é construído através de experiências coletivas que dialogam com o “contar a vida” através das condições objetivas, da vivência e da narrativa. Ela traz os saberes e as influências, inspirações e determinações do autor da narrativa considerando o tempo e a vivência, uma recuperação do passado, dando a ele sentido e identidade. Nem sempre os sujeitos possuem consciência de sua condição histórica e a interpretam como uma sucessão de acontecimentos cronológicos e lineares. Entretanto, à medida que o sujeito identifica as determinações da história vivenciada e narrada, começa a entender o condicionamento ao qual foi submetido e inicia o processo de compreensão do presente, tomando como ponto de partida, o seu passado (BARROS; LOPES, 2014).

A história de vida como caminho metodológico da pesquisa qualitativa permite o acesso ao interior do indivíduo perpassando o narrador e transformando-o. Tendo como base a busca pelo conhecimento subjetivo que se desenvolve a partir de experiências pessoais ou de terceiras,

a história de vida buscou o entendimento e interpretação de determinado fenômeno que advém de experiências e conhecimentos partilhados e vividos com outras pessoas possibilitando-se assim a aprendizagem das vivências sociais e do sujeito em suas práticas e, com essa aprendizagem, a observação do sujeito negociando as condições sociais constituintes de seu mundo e que, simultaneamente, são construídas por ele mesmo (BARROS; LOPES, 2014; DENZIN; LINCOLN, 2006).

Trata-se de uma sociologia empírica com um trabalho de campo que se utiliza de métodos originais de pesquisa como documentos pessoais, formas escritas, verbais, artísticas, gestuais. Registros individuais e coletivos de experiências e trajetórias objetivam ouvir e visibilizar grupos, organizações e movimentos. Essa metodologia possui uma relação próxima entre a história individual e a história coletiva visto que o indivíduo é uma representação social de cultura, valores e ideologias ao ser membro de uma coletividade – família, organização, classe social. A verdade subjetiva do narrador e a maneira com que essa verdade se apresenta nos contextos sociais e particulares são traduzidas pela história de vida. Embora a análise individual, mas não apenas, seja o objetivo principal dessa metodologia, o pesquisador precisa ir além e buscar as relações do indivíduo com os membros do grupo estudado (BARROS; LOPES, 2014; BRANDÃO, 2007; OLIVEIRA; CLOSS, 2013).

Há representações simbólicas comuns aos indivíduos, formando o inconsciente coletivo e os respondentes estabelecem para si próprios as suas motivações, valores e escolhas configurados no seu mundo social e profissional (OLIVEIRA; CLOSS, 2013).

A sociedade e a cultura dispõem de recursos que são utilizados pelos indivíduos para a fundamentação de sua identidade. Assim, o cruzamento das narrativas individuais apresentam diferenças e similaridades ao evidenciar como os relatos e verdades ditas se ligam ao contexto, à situações e posições comuns (BRANDÃO, 2007). Assim, além dos aspectos objetivos da vida do sujeito, a história de vida propõe-se a compreender o sentido que o sujeito dá ao seu meio, a sua situação e as suas ações. Ao narrar a sua história de vida, o sujeito é capaz de apropriar-se do social e projetá-lo para a dimensão de sua subjetividade, possibilitando que sua própria vida seja reconstruída (BARROS; LOPES, 2014). Além disso, ao trabalhar com a memória e a seletividade que a caracteriza, o entrevistado aprofunda-se em determinados assuntos e nega outros, evidenciando nesses relatos a maneira como ele constrói o mundo e como pretende que sua vida seja narrada (PAULILO, 1999).

O pesquisador assume um papel mais amplo que o papel de tomada de informações sobre o outro. Os vínculos e afinidades construídos são importantes, pois, o sujeito pesquisado não conta simplesmente a sua vida, ele vai fazendo reflexões sobre ela, podendo emergir questões de caráter terapêutico, muito embora não haja a pretensão de suprir essa demanda com o método. A construção de confiança torna-se importante entre o pesquisador e o sujeito pois obter histórias de vida é uma relação. Para isso o pesquisador precisa estar apto a refletir sobre ele mesmo buscando seu autodesenvolvimento através da reflexão sobre sua posição como pessoa dentro de uma classe ou grupo que está sendo pesquisado. Essa relação precisa estar no mesmo nível para que o sujeito não se sinta apenas informador, mas que ele e o pesquisador são participantes engajados da mesma pesquisa (BARROS; LOPES, 2014).

4.2 Questões metodológicas

A história de vida não tem como princípio a busca de leis, provas empíricas de hipóteses teóricas ou encontrar causas, mas tem como base a busca de conhecimento sobre situações, contextos e relações sociais. Portanto, os métodos devem ser desenvolvidos no decorrer da pesquisa e não determinados antecipadamente pois corre-se o risco de relatar a história que desejamos contar e não a história que vem do sujeito (BARROS; LOPES, 2014).

Nos relatos, não é possível dizer tudo sobre uma vida inteira, mas a construção desse relato é que apresenta o sentido que o sujeito dá para cada ponto elucidado. Eles são, portanto, incompletos no sentido de dados, mas no plano da significação possui em sua plenitude (BARROS; LOPES, 2014).

4.3 Estratégia de coleta de dados

O número de casos necessários para um estudo de história de vida é muito variável, sendo possível que uma única história revele comportamentos, percepções, crenças e valores importantes para o grupo estudado (NÓVOA, 1995; QUEIROZ, 1988). Para essa dissertação não houve um número de entrevistados determinados inicialmente, mas a trajetória foi sempre baseada em conseguir se aprofundar o máximo possível na história de vida das entrevistadas sem se preocupar com a quantidade.

Como eu tenho contatos com nutricionistas da área de refeições coletivas, iniciei as primeiras aproximações com essas profissionais solicitando indicações de cozinheiras para participar da pesquisa tendo como delimitação no mínimo 10 anos de experiência na área e ser, necessariamente, mulher. Fiz três contatos, mas somente com um deles foi possível dar prosseguimento e que tem sua história de vida aqui relata (Neuza). Essas dificuldades com os demais contatos estiveram sempre ligadas às questões relativas ao trabalho: auditoria, evento importante, folga referente a banco de horas e questionamento do cliente sobre a pesquisa. A outra história aqui relatada, a da Kelly, iniciou-se através de um contato via Facebook. Eu já conhecia a Kelly do mercado de refeições coletivas e fiz o contato para iniciarmos a pesquisa. Também realizei uma entrevista de uma servidora pública por indicação de uma professora e nutricionista da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Tivemos um único encontro com um relato muito rico mas optei por me aprofundar mais nas histórias da Neuza e da Kelly.

Foram utilizadas entrevistas para a coleta de dados com um roteiro flexível, norteador conforme evidenciado no Apêndice B, e perguntas abertas que procuraram abranger as hipóteses que estavam sendo investigadas. Conforme sugere Atkinson (2002) o modelo de questões para a obtenção dos relatos deve variar de acordo com o entrevistado, abstendo o pesquisador de seguir um modelo rígido de conduta. Entretanto é importante que o pesquisador explique os objetivos do estudo e proponha uma questão de pesquisa aberta, com uma escuta atenta e interferências mínimas que visem somente estimular o relato ou esclarecer algum detalhe (SPINDOLA; SANTOS, 2003).

As entrevistas foram audiogravadas e transcritas mediante a autorização dos participantes a fim de garantir a qualidade e fidedignidade dos dados logo após os encontros. Foi utilizado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido conforme Apêndice A que, após apresentado, foi assinado pelas participantes. A fim de preservar as suas identidades foi sugerido que elas pudessem escolher um nome para serem referidas, mas as duas participantes pediram para serem chamadas pelos seus nomes originais.

Os nomes das empresas que elas citaram foram trocados por nomes que apresentavam alguma associação com a sua atividade fim. Assim, as empresas para as quais elas prestavam serviço enquanto terceiras foram nominadas de forma fictícia como Siderúrgica e a Meta, cujos produtos finais são a siderurgia e a metalurgia respectivamente, a Motores e a Inovare são empresas de motores e de inovação tecnológica na área de compósitos, a Tools produz

ferramentas, Bebidas e Cia é uma empresa de bebidas e Market uma rede de supermercados. As empresas que eram suas empregadoras receberam nomes associados a alimentação e o nome de outras pessoas que foram citadas foram preservados e trocados. Para identificação e registro foram realizados dois quadros do percurso temporal abordando resumidamente os assuntos que foram discutidos, sendo o Quadro 2 relativo à Neuza e o Quadro 3 relativo à Kelly. Durante o processo de escuta o segundo encontro já começou a apresentar repetições de histórias.

Quadro 2 – Encontros com a Neuza

Contato	Data	Atividade	Duração da Entrevista
Contato 1	25 de julho de 2018	Primeiro contato via telefone para apresentação sucinta das intenções da pesquisa.	
Contato 2	30 de julho de 2018	Apresentação do termo de consentimento e início oficial do recolhimento da história de vida.	Tempo de gravação de 1 hora e 33 minutos.
Contato 3	29 de outubro de 2018	Leitura da história de vida já escrita e detalhamento de pontos, correção junto com a pesquisada de informações e acréscimos de informações.	Tempo de gravação de 1 hora e 12 minutos.
Contato 4	26 de novembro de 2018	Retomada de alguns pontos que precisavam de um detalhamento maior e solicitação de que ela contasse sua própria história desde pequena tomando como principais, os relatos pessoais.	Tempo de gravação 57 minutos.

Fonte: Elaborado pela autora

Os encontros foram com Neuza foram sempre marcados às nove horas da manhã antes de seu horário de entrada no trabalho que era às onze horas. E foram realizados na praça de alimentação do Market que atualmente é o cliente para o qual Neuza presta serviço. O aplicativo de mensagens WhatsApp® foi sempre utilizado para combinarmos os dias e horários de nossos encontros e somente uma data precisou ser postergada por conta de alguns exames médicos de rotinas que Neuza estava realizando. Após os encontros eu enviava mensagem agradecendo a disponibilidade e Neuza retornava de forma receptiva mostrando a aproximação que estava acontecendo e sendo provocada pela metodologia que estava sendo aplicada:

Oi tudo bem também gostei muito de ti estou sempre à disposição quando precisar Beijo” (Neuza).

Bom dia também adorei né fez ver o meu eu que estava esquecido” (Neuza).

Quadro 3 - Encontros com a Kelly

Contato	Data	Atividade	Duração da entrevista
Contato 1	4 de agosto de 2018	Primeiro contato via Messenger® para apresentação sucinta das intenções da pesquisa.	-
Contato 2	5 de agosto de 2018	Marcação do encontro presencial via chamada de vídeo do aplicativo WhatsApp® e conversa prévia sobre a pesquisa	Tempo de gravação 58 minutos.
Contato 3	20 de agosto de 2018	Apresentação do termo de consentimento e início oficial do recolhimento da história de vida.	Tempo de gravação de 1 hora e 22 minutos.
Contato 4	27 de outubro	Leitura da história de vida já escrita para a entrevistada, detalhamento/correção de pontos e acréscimos de informações	Tempo de gravação de 1 hora e 13 minutos.

Fonte: Elaborado pela autora

Os encontros com Kelly foram sempre densos e cheios de significados. Já no segundo contato, mesmo que por chamada de vídeo, Kelly começou a contar sua história que foi realizada no quarto de sua casa tendo seus filhos ao lado solicitando a sua atenção. Em um determinado momento enquanto conversávamos, Kelly amamentava seu filho menor. O terceiro contato foi realizado em sua casa, que foi preparada para me receber, num dia de feriado municipal em sua cidade, Sapucaia do Sul. O quarto contato foi na praça de alimentação de um shopping da cidade que mora e após este contato houve seis tentativas de marcação de um novo encontro, mas doenças com o filho, cirurgia da sogra e plantões no trabalho impediram uma nova aproximação. Entretanto, optei por apresentar a história de vida da Kelly por entender que ela possui uma densidade e importância relevante para a pesquisa.

4.4 Estratégia de análise de dados

Na análise da história de vida, existe a ânsia de tomar os relatos de forma mais abrangente possível a ponto de que eles possam fazer avançar a compreensão de uma realidade. O recorte analítico é responsável por essa compreensão ao referenciar algumas partes dos relatos que guiam as questões centradas sobre a pessoa, o trabalho, a formação entre outras. A interpretação do recorte deve se concentrar na vida do sujeito, pontos sobre o qual busca-se o sentido sobre as relações sociais e interpessoais que estão na origem das experiências. É importante, também, que se descreva os mecanismos que condicionam o sujeito na trajetória

relatada pois a partir desse ponto tem-se as situações determinantes dos destinos sociais (BARROS; LOPES, 2014).

Atkinson (2002) sugere, para a análise dos dados, duas etapas: a transcrição e a interpretação. A transcrição precisa garantir a exatidão e o significado transmitidos pelas palavras usadas pelo contador da história e os relatos podem ser apresentados de forma fragmentada, muito embora se perca algo na fragmentação. Mas é necessário dar ênfase às partes dos relatos que podem fornecer um discurso sociológico e as partes que ele mostra o conhecimento sobre o social (BARROS; LOPES, 2014). Já a interpretação precisa ter no centro do processo de narração da história questões subjetivas que deverão buscar correspondências entre a experiência e sua representação, emergindo categorias de análise através da revisão dos textos gerados pelas transcrições e uma grande quantidade de padrões e significados.

5. HISTÓRIAS DE VIDA E SUAS ANÁLISES

5.1 História de Vida da Neuza

“O peso da pessoa, ela tem que largar em alguém e ela chega e larga em mim.”

Neuza cruzou minha trajetória profissional através de uma indicação. Quando iniciei a busca por profissionais da cozinha industrial para a minha pesquisa, entrei em contato com uma nutricionista que já havia trabalhado comigo e expliquei sobre meu trabalho. Eu estava em busca de uma cozinheira que tivesse uma experiência de mais de dez anos em cozinha industrial. Carla, a nutricionista, prontamente me indicou a Neuza e a sua justificativa da escolha foi pelo fato de Neuza ter dezessete anos de experiência, ser muito dedicada e muito comunicativa. Houve uma preocupação em apresentar a mim uma profissional que tivesse uma boa postura e que representasse bem a Carla.

Carla intercedeu no primeiro contato e depois forneceu o número de telefone da Neuza para que eu pudesse ajustar as nossas datas de encontro. Ao primeiro contato Neuza foi muito solícita e disposta a contar a sua história. Nos encontramos na praça de alimentação de um supermercado, ambiente bem próximo ao seu local de trabalho, duas horas antes do início de sua jornada de trabalho. Ela se mostrou tímida, e por várias vezes me dizia “pode perguntar... o que mais você quer saber?”. A sua característica de “falar muito” não foi facilmente evidenciada. Ela foi bem objetiva, polida e com um discurso sempre no coletivo, evitando que sua fala fosse uma responsabilidade individual, mas também evidenciando que a sua trajetória não era exclusiva e sim era a trajetória de um coletivo. Sua bolsa sempre junto ao seu colo durante toda a entrevista e o cuidado nas palavras e relatos foram bem marcantes. A confiança precisava estabelecer-se para que os relatos fossem fluindo de maneira natural.

Em nosso segundo encontro Neuza mostrou-se mais próxima e já trouxe questões pessoais e detalhes sutis de suas insatisfações com a atividade laboral e do tempo que o trabalho estava ocupando em sua vida, mas sempre que se dava conta de que estava trazendo uma reclamação velada, procurava amenizar e justificar as situações ruins pelas quais passava em um movimento que pendulava pela reclamação e aceitação.

O terceiro encontro iniciou com um relato de agradecimento por estar fazendo parte desse trabalho. Relatar a sua história, segundo Neuza, estava fazendo muito bem para si. Não se lembra de algum momento em que alguém se interessou em saber sobre a sua vida pois “nunca ninguém perguntou nada pra mim”. Ao ouvir sua história contada por si mesma através da minha voz e escrita trouxe várias reflexões sobre a vida e sobre como ela tem conduzido seu cotidiano. Como se ela estivesse se dando conta, ainda que de forma superficial, de como seu trabalho e sua sujeição, que não é imposta pela força mas aceita voluntariamente (MILL, 2006), estavam interlaçadas a ponto de anularem a Neuza enquanto pessoa. Admite que essa anulação é de sua responsabilidade pois ela deixou que o trabalho e a preocupação com as pessoas ao seu redor tomassem conta de sua vida sem permitir que ela olhasse para si, mas acredita que o relato de sua história para outras pessoas que possuem o mesmo modelo de vida pode apoiar em uma mudança. Gostaria muito que quando outras pessoas fossem ler sua história “elas pensassem um pouquinho nelas. Não viver que nem eu só em função dos outros. Mas vai servir para muita gente pensar em si mesmo”. Muito embora Neuza tenha verbalizado que, a partir da escuta e reflexão sobre sua história, almeje mudar o curso de sua vida, não consegue traçar um objetivo e verbalizar o que, como e quando mudar.

Essa é a história de Neuza: mulher, branca e com pouco estudo. Tem 49 anos, dois filhos e teve seu casamento de 25 anos findado por uma traição. Sua história é uma história característica de muitas mulheres que largam seus estudos e cerceiam-se de oportunidades diferenciadas no mercado de trabalho para exercerem papéis de mãe, de esposa e de atividades ligadas ao doméstico. Mulheres que veem seus papéis sociais se desconstruindo com o crescimento dos filhos e o abandono dos maridos. Mulheres que a sujeição transcende seu comportamento e toma conta de seu corpo, de seu tempo e do seu desejo de fazer diferente.

5.1.1 A trajetória pessoal e profissional da Neuza

Neuza vem de uma família de dez filhos onde somente o pai trabalhava como jardineiro e “um filho ia criando o outro”. Existia a regra de que as filhas e filhos mais velhos mandavam nos mais novos e não existia uma autoridade preponderante dos pais pois esse papel era assumido pelos irmãos ou irmãs. A mãe, que era dona de casa, entedia que “até certa idade tinha que estudar, depois não precisava mais estudar”. Sua família era muito pobre e só houve uma

melhora das condições de vida quando os irmãos mais velhos começaram a trabalhar. Eles nunca passaram fome, mas “era tudo muito humilde”. Esse meio não impediu que os irmãos fossem criados “nos conformes, nenhum é bandido, nenhuma é prostituta. Nenhum foi para o mal caminho. Sempre eles criaram os filhos humilde mas com aquela educação”. Somente o irmão mais novo conseguiu terminar o ensino médio. Todos foram “encaminhados e construíram uma profissão: tem padeiro, tem mecânico, né? Umas profissões assim.... que não são das piores, né? Mas foi tudo assim num caminho bem árduo.”

Quando saiu da escola, onde cursou até a quinta série, assumiu o papel de dona de casa e aprendeu esse ofício na “força e na vontade”, “meio que por impulso” evidenciando a atribuição que se dá de dons domésticos às mulheres que assumem o papel, mas ressentem-se pelas consequências que essa naturalização traz:

Tu ia fazendo, do teu modo. Na época eu tinha dez anos. Uma criança de dez anos... eu fico olhando as crianças de dez anos e penso assim: nessa idade já me tiraram da escola, nessa idade eu já não estudava mais. Se fosse hoje, eram outros tempos, né? O “tutelar” já ia em cima. Até dá uma tristeza. Pô, dez anos tirar uma criança...tirar do mundo, da vida... e botar dentro de casa pra fazer as coisas. É complicado (NEUZA).

A mãe entendia que a filha tinha que assumir esse papel e os meninos, que também saíam muito novos da escola, tinham que trabalhar, reforçando o fato de que historicamente a responsabilidade doméstica é das mulheres e que esta, em sendo gratuita, reforça a invisibilidade e desvalorização do trabalho doméstico além de possuir uma relação direta com a construção social do gênero (BARBOSA, 2011; SILVA, 2017). Os meninos podiam escolher se queriam estudar ou trabalhar, mas as meninas não pois “as meninas tinham que ficar em casa com a mãe, porque na cabeça dela a menina ia para a rua para namorar”. Lembra-se que desde pequena sua mãe, já muito doente, ficava cuidando do jardim enquanto os filhos assumiam as responsabilidades da casa para:

[...] poupar ela um pouco de tudo”. “Chegava visita e minha mãe não se preocupava com nada. As visitas ficavam encantadas de ver: como é que pode? Tu vai sentar e tomar chimarrão e essa menina cuida de tudo... Mas já era o hábito de fazer, já tinha o jeito de fazer aquilo ali (NEUZA).

Além do cuidado com a casa, Neuza providenciava a comida que os irmãos levavam para o trabalho. Também cuidava de suas roupas que, na época, eram lavadas à mão. Muito

embora não estivesse no mercado de trabalho formal, servia a esse mercado ao isentar os homens de sua família do trabalho doméstico, servindo o capital (ANTUNES, 2002).

Conheceu seu marido com quinze anos e casou-se quatro anos depois. Logo começou a trabalhar pois já havia deixado claro no início do namoro que assim que saísse da casa de seus pais, iria trabalhar. Seu primeiro trabalho foi em uma fábrica de colchões onde realizava o corte de “fardos para as costureiras costurarem nos travesseiros, nos colchões”. Após três anos de casada seu marido quis ter um filho e Neuza relata que entendia que não era o momento pois eles ainda não tinham casa própria e moravam no fundo da casa do terreno de seu irmão. Mas “não, daí ele quis e a gente teve o meu primeiro filho”. Ela precisou largar seu trabalho e ficou uns cinco ou seis anos sem trabalhar. Não consegue entender porque ficou tanto tempo “parada”, mas assumiu nesse período o papel de socialização do filho, papel esse que é delegado às mulheres (SAFFIOTI, 1987). Não acha que foi influência do marido, mas um período de isolamento em que ela só “ficava mais em casa”.

Quando seu filho tinha seis anos ela voltou ao mercado como doméstica em uma casa de família mostrando o trabalho de doméstica como uma estratégia de inserção e permanência no mercado de trabalho delegada à mulheres de origens humildes e baixa escolaridade (HOLZMAN, 2006). Deixava seu filho pela manhã na escola e a tarde ele ficava com ela em seu trabalho. Fazia a administração de toda a casa e tinha um relacionamento muito próximo com a dona da casa a ponto de fazer atividades bancárias, fazer as compras no supermercado e ir a reuniões da escola da filha da dona da casa. A sua proximidade com a filha da empregadora bem como as responsabilidades assumidas com essa criança extrapolava o âmbito profissional mostrando uma ambiguidade afetiva entre as mulheres que podem pagar pela ajuda doméstica e que saem para o mercado de trabalho em busca de autonomia financeira; e as mulheres pobres que oferecem seus serviços e afetos na ausência da mãe (BRITES, 2007; SCHERDIEN; BORTONILI; OLTRAMARI, 2018).

Quando seu menino estava com oito anos, Neuza engravidou de sua menina. Ficou surpresa com a gravidez e “chorou por uma semana”. Na ocasião a sua patroa sugeriu que ela fizesse um aborto fato esse que Neuza “jamais” faria. Para ela “era a mesma coisa que matar meu filho que estava em casa”. A tristeza e preocupação era justamente pela responsabilidade que iria assumir com mais um filho pois à elas é atribuída a responsabilidade da prole e a possível “ajuda” que os homens podem fornecer no cuidado com os filhos delega a

responsabilidade ao outro e disfarça a dominação do homens sobre as mulheres (SAFFIOTI, 1987):

[...] quem vai ficar nove meses grávida sou eu, quem vai sofrer a dor do parto sou eu, quem vai levar no médico sou eu porque o pai trabalha e não pode sair mais cedo para levar o filho no médico. Tudo é eu. Ele pode ser pai mas quem vai passar por tudo de novo sou eu (NEUZA).

Sua patroa, então, propôs que Neuza trouxesse sua filha ao trabalho, mas ela entendeu que não podia fazer isso: “Olha, eu não acho justo. Jamais eu vou render como eu rendo sozinha. [...] Antes que era só eu, era diferente”. Assim, Neuza saiu do emprego.

Quando sua filha fez um ano, começou a trabalhar na empresa de refeições coletivas Bom Sabor que presta serviço para inúmeras indústrias e onde Neuza trabalha há 17 anos. O seu ingresso na Bom Sabor se deu por indicação da cunhada e no processo seletivo Neuza foi sincera ao dizer que “nunca tinha trabalhado em cozinha”, mas mesmo assim foi contratada pois esse é um mercado que não exige formação específica (PROENÇA, 1996).

Começou “lavando panela, limpando, atendendo umas jantas que ficavam prontas” e ela “só servia”, pois era uma auxiliar de cozinha. Quando a cozinheira do restaurante quebrou o braço, Neuza foi chamada para apoiar: “Neuza, tu vai ter que me socorrer!”. Houve uma resistência inicial, pois, Neuza não tinha “noção” do que era cozinhar para 200 pessoas. A orientação que recebeu foi restrita à quantidade: “Olha, a quantidade de comida que vai, eu sei, agora, como tu vai fazer...?” Não teve nenhum apoio de outra “auxiliar” que pudesse lhe dar orientações dos modos de preparo. A construção do seu conhecimento se deu pela coragem e pela necessidade mostrando que, sob um ponto de vista distante e concebido em uma esfera privada, os trabalhos da cozinha são voltados à repetição e à um saber ligado a códigos sociais que traz à tona referências e costumes recebidos através da tradição oral, familiar ou regional (GIARD, 2012).

Sei que, assim, eu fui com a cara e a coragem, pedi forças pra Deus e me meti no fogão, sei que depois dali eu não saí mais, né? Aí foi indo, cada vez mais. Aí fiquei um tempo, dali a uns dois meses contrataram um cozinheiro, mas o cozinheiro não se adaptou, fui eu de novo! E aí eu estou aí até hoje, né? (NEUZA).

Eu não tinha noção do que era uma cozinha industrial! Eu nunca tinha entrado em uma cozinha industrial. Quando eu entrei, assim, me apavorei! Aquele montão, quando eu chegava no horário da meia hora, assim, era panela pra tudo o que tu podia

imaginar [riso contido] e cuba que vinha da frente, aquele caos, né? e estavam com pouca gente na época e coisa. Mas assim, aos poucos, não deu um mês, dois meses, já me adaptei! Normal, tranquilo. Porque eu tenho essa facilidade, sabe? De chegar em um lugar e já ir... eu vou moldando conforme o jeito que eu acho, entendeu? Até, às vezes, eu me quebro um pouco, me mato um pouco trabalhando, porque eu sou muito perfeccionista. Eu quero daquele jeitinho, entendeu? Daí acaba, né, mas deu tudo certo no final” (NEUZA).

Hoje não me assusto mais com as quantidades (NEUZA).

No decorrer do tempo, Neuza ia adquirindo experiência e ia assumindo outras responsabilidades. Trabalhou por três anos exercendo a atividade de cozinheira sendo remunerada como auxiliar de cozinha. As promoções e reconhecimentos sempre demoraram muito para acontecer e quando aconteciam eram promoções questionáveis, sem planejamento de carreira, com baixo custo e mantendo os propósitos da terceirização (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; AGUIAR; KRAEMER; MENEZES, 2013; KRAEMER; AGUIAR, 2009):

Daí, em um belo dia ela (nutricionista) disse “Ah, tu não vai me agradecer?” e eu disse “Agradecer o que?” “A tua promoção!” eu disse “O que? Cozinheira trainee? R\$ 10,00 a mais no salário e R\$ 20,00 a menos de vale transporte? Não tenho o que agradecer, eu disse pra ela. Daí ela foi, tentou, e conseguiu uma “Júnior” pra mim. Daí eu fiquei um tempão de Júnior, ali, né? Mais de três anos (NEUZA).

O primeiro cliente para o qual ela prestou serviço era o Meta que tinha um número grande de “peão”. Havia uma proximidade entre o pessoal da cozinha e os clientes e isso facilitava o relacionamento pois ela podia perguntar diretamente a eles sobre a satisfação e não se sentia terceirizada, sentia-se como funcionária da Meta. Havia uma união entre dominantes e dominados por conta de suas similaridades de condições (BOURDIEU, 2007) – peão e cozinheira:

Já na Meta, tudo que os funcionários da Meta ganhavam, nós ganhávamos! Se eles ganhassem uma faca de presente para o pessoal deles, o pessoal da Bom Sabor todo... tinha uma festinha da Meta, o pessoal da Bom Sabor todo era convidado! Entendeu? Aniversário da empresa e coisas assim (NEUZA).

A Meta tinha uma feira lá, a gente podia comprar como funcionários da Meta, sabe? Era bem assim, eles tinham nós como da empresa, entendeu? Mas também foi a única empresa, nas outras já não é (NEUZA).

Ela começou na Meta no turno da manhã e, depois de oito anos, solicitou que a empresa Bom Sabor mudasse ela para o turno da madrugada pois ela precisava cuidar da sua filha no turno inverso e o adicional noturno ajudaria financeiramente. Enquanto trabalhava a noite, começou a perceber algumas alterações de comportamento do marido e mesmo questionando-o sobre seu comportamento, havia sempre uma negação. Mas o marido tinha outra família.

A justificativa do marido pelo ato foi dada ao seu sentimento de estar muito sozinho, já que Neuza trabalhava a noite. Mas ela entende que se ele tivesse conversado com ela, tudo teria sido diferente. Sua escolha foi colocar a “culpa nisso”, mas Neuza entende que deu o melhor de si para a relação e que trabalhava pois havia uma necessidade de apoio financeiro.

[...] eu disse pra ele, quando ele comentou “Por que tu não falou? Eu tinha pedido pra trocar de horário...” só que eu disse pra ele assim “Se tu tivesse falado, eu tinha saído do emprego, daí tu abraçava tudo sozinho, então!” eu comentei assim e ele “Não, mas eu não conseguia, tu sabe...”, então, é complicado, né? se eu não posso trabalhar... (NEUZA).

Na ocasião da separação ele se ausentou por seis meses deixando Neuza com dois filhos e todas as demais responsabilidades. O ex-marido pagou pensão somente por três anos e Neuza relata que para não se incomodar, não quis ir atrás de seus direitos pois “não valia a pena se humilhar, perder trabalho e ir atrás de advogado por causa do pouco dinheiro que ele me dava para a criação dos filhos”. Assumiu o papel de provedora dos filhos e do cuidado da casa. Somente anos depois, quando a filha tomou consciência da situação é que teve a iniciativa de exigir do pai o apoio financeiro que lhe era de direito.

O trabalho para Neuza pode ser o mediador de sua emancipação diante da opressão e dominação masculina, mas ele representa a exploração do capital que direciona uma divisão sexual do trabalho onde as atividades de concepção ou aquelas baseadas em capital intensivo são preenchidas pelo trabalho masculino, e as atividades dotadas de menor qualificação são destinadas às mulheres. A mulher serve o capital diretamente através do seu trabalho e indiretamente no universo privado, quando acrescenta-se o trabalho doméstico e a educação dos filhos (ANTUNES, 2002; GEMMA; FUENTES-ROJAS; SOARES, 2017).

Além das questões pessoais que o trabalhar a noite implicava, trabalhar a noite não era tarefa fácil. Era ela e mais uma funcionária que assumiam o turno e muitas vezes ela precisava

assumir sozinha pois sua colega ficava doente. Havia uma tentativa de ligar para outros colegas e pedir apoio, mas este era sempre negado e Neuza dizia para a nutricionista:

Não, deixa que eu vou me virar. Vou cuidar do cliente, comida, salada, salão para o cliente. O que eu conseguir fazer eu faço aqui dentro, o que eu não conseguir eu vou deixar para as gurias amanhã. Primeiramente o cliente (NEUZA).

O cliente reclamava para a Bom Sabor pois entendia que era uma “*coisa desumana*” deixá-la cozinhando sozinha, entretanto Neuza não deixava de entregar aquilo que estava contratado e nem tentava convencer o cliente a servir menos preparações a fim de amenizar a carga que estava assumindo: “Não, deixa assim. Está tudo certo, está tudo bem”. Ela se organizava de forma a ir colocando as preparações no fogo de acordo com o tempo de preparo. Colocava as preparações que exigiam mais tempo de cozimento primeiro e deixava o fogo agir enquanto se encaminhava para outras atividades e preparações, usando assim a habilidade mais exigida na atividade de produção de refeição: a capacidade de planejamento (COLARES; FREITAS, 2007; KRAEMER; AGUIAR, 2009).

Também nessa época o seu pai ficou doente e ela não pode acompanhá-lo no hospital. Ressente que a nutricionista não a informou que ela tinha direitos: “eu enterrei meu pai no domingo e na segunda às sete horas da manhã eu estava trabalhando. A empresa tinha auxílio funeral e nada ela me disse. Isso eu fiquei sentida”. O benefício não foi informado pois seu custo impactava diretamente no resultado financeiro do restaurante e a nutricionista omitiu a informação para evitar gastos seguindo a linha de que a terceirização busca baixos custos de operação a fim de se manter atrativa (AGUIAR; KRAEMER; MENEZES, 2013) e utiliza-se do desconhecimento e do acesso escasso à informação, seja via educação ou mesmo da gestão, para beneficiar-se.

Após cinco anos no turno da noite, ela recebeu a proposta de ir trabalhar em outro cliente, a Inovare. Era um cliente que ficava mais longe de sua casa, mas haviam benefícios atrativos como transporte e insalubridade. Neuza então assumiu a cozinha da Inovare de 230 refeições com um perfil de cliente e serviço diferentes. Relata que, apesar da Meta ser um bom contrato, havia muita reclamação. Seu novo cliente, a Inovare, era mais administrativo e existia um distanciamento maior entre o pessoal da cozinha e o cliente. O contato entre os funcionários da Bom Sabor e da Inovare se restringia ao “*bom dia*”, pois havia a necessidade de impor limites e espaços concedidos que reforçavam a diferença entre os trabalhadores criando um campo de

forças com espaço delimitado e socialmente estruturado (BOURDIEU, 1989; BRITO; MARRA; CARRIERI, 2012). Mas “o cliente de mais posse” valorizava mais o trabalho dela. As classes econômicas mais altas podem escolher, através do gosto seletivo, já que não há um “gosto da necessidade” (AMON, 2014).

Quanto mais baixa a posse, sabe? A pessoa é mais reclamona, reclama mais, sabe? [...] A comida é boa e, às vezes, reclama que não é boa, entendeu? Só que nem, eu falo assim, ó... não é a comida que não está boa, é o cardápio que a pessoa não gosta, você entendeu? Então, só que se tu não gosta da polenta, põe feijão, arroz, salada e uma carne, tu não é obrigado a comer tudo que tem ali, né? E na classe mais alta, eles comem o que eles têm vontade. Na classe mais baixa, se eles não gostam, já reclamam! (NEUZA).

Neuza ficou na Inovare até o contrato ser rescindido. Esse contrato era deficitário e o cliente já não estava mais satisfeito com os serviços. Após a rescisão Neuza foi prestar serviço na Tools onde ficou por um ano. Esse era um contrato muito bom pois era um modelo onde a compra dos insumos era realizada pelo cliente, “era um paraíso, não tinha aquela coisa controladinha”. O contato com os clientes não era constante pois Neuza:

[...] ficava lá dentro. A Maria que era a líder e as atendentes ficavam lá na frente. Eu não tive muito contato com o cliente da Tools. Eu ficava mais nos bastidores (NEUZA).

Neuza não tem preferência por ficar na frente ou nos bastidores evidenciado a ação dos poderes simbólicos invisíveis que a mantém dentro de um sistema de sujeição que beneficia a manutenção do status quo de quem quer mantê-la invisível (BOURDIEU, 1989). O seu desaparecimento no meio de outras pessoas faz parte de sua trajetória que ela aceita, mas não esconde a satisfação de ser lembrada, visibilizada:

Eu não tenho isso aí com o turno que eu tenho que ter visibilidade. Eu não tenho isso aí. Se eu estou fazendo meu trabalho, se eu estou fazendo bem feito, eu não me importo (NEUZA).

Tem a parte boa de estar lá atrás, tem a parte boa de estar na frente. A parte boa de estar lá atrás é que você está controlando o tempo inteiro. Não vem ninguém mexer no que tu fez... fazer diferente. E se tu vai pra frente às vezes alguém lá atrás mexe, alguém faz alguma coisa diferente do que tu quer fazer. Para mim é indiferente, eu gosto de estar na frente, de ter contato com o cliente. Que nem assim, nesses últimos

dias, como estava ficando na Bebidas e Cia, eu ficava mais nos fundos, e o pessoal perguntava Neuza, você estava de férias? (NEUZA).

Os guris perguntavam: tu não estavas aí, Tia? Não, estava escondida (risos) (NEUZA).

Após o término do contrato entre a Tools e a Bom Sabor, Neuza foi para o Market onde lhe foi dada a missão de recuperar esse cliente já que a insatisfação era muito grande. Geralmente a Bom Sabor enviava um *chef*, instrutor, para apoiar nessas situações e seu papel era “dar um apoio, assim, quando tá muito pouca gente, coisa assim”, mas ele não desempenhava nenhum papel diferente do que Neuza estava habilitada a fazer, ao contrário, “[...] esse chef veio só fazer bagunça, porque só vão bagunçando e largando, né? daí as gurias que limpam ficam “Ele só veio fazer bagunça, Neuza, o que tu faz?” eu digo “Calma... ele é o chef!”. E para o cliente a vinda do *chef* faz toda a diferença e é um indicador de status (HECK, 2004): “ele vê um chapelão lá na frente, foi ele que fez tudo!”, mas isso não é verdade pois geralmente ele nem bota “a mão em nada” e as “gurias” dizem “Ele vem só pegar fama!”. Há, assim, a ressignificação do trabalho de Neuza por um *chef* e homem, denotando o beneficiamento deste de um capital simbólico que torna a sua atividade nobre (BOURDIEU, 1989, 2014).

Mas no caso do Market, Neuza que chefiou a mudança e em três meses de trabalho o cliente já começou a enxergar o resultado positivo do trabalho que estava sendo executado, mas Neuza relata que ele estava inseguro e disse: “Tá tudo ok, mas nós temos medo que... [...] Por que, de repente, mudou? [...] É, tá todo mundo muito satisfeito, mas a gente tem medo de voltar, vocês arrumarem tudo e depois tirar essa pessoa daqui”. Mais uma vez o contrato para o qual trabalhava foi rescindindo e Neuza foi transferida para o cliente ao qual presta serviço há 3 anos, o Super, onde trabalha no turno da janta e as dificuldades operacionais são grandes:

[...] mas o contrato é barato! Eu passo pra eles isso aí, sabe? “Ah, tantos dias... todo dia tem frango”, “Sim, o contrato está 28 dias, por mês, frango! É o que o Super paga, que nós podemos servir, é que nem nós...” daí eu brinco “A gente vem todo dia, só troca a roupinha! O frango também” [risos] eu brinco com eles, né? só que é uma questão de contrato, não é nós que monta, além da gramagem ser muito baixa aqui, muito baixinha, a gente sofre pra fazer cardápio aqui, olha... é terrível! E por causa da gramagem, porque é 75g de carne, imagina, crua! Daí eles reclamam do tamanho, reclamam que tem repetição de frango, mas a gente não tem o que fazer! É que eles cobram pouquinho deles, eles cobram R\$ 1,00 por funcionário, imagina! Não tem como! (NEUZA).

5.1.2 Os aprendizados e as relações de Neuza com o trabalho

Neuza aprendeu a cozinhar só observando a irmã mais velha pois ela não deixava “ninguém botar a mão na cozinha”. Neuza ia para a “casa dos vizinhos” buscar as receitas que eram transmitidas de forma oral e que ela fazia uso de sua imaginação e da repetição para melhorar sua performance e entregar um melhor produto. A necessidade de cozinhar, as circunstâncias e não aprisionamento a regras e condutas criaram técnicas que foram projetadas em trajetórias e em maneiras exclusivas de se fazer, de se cozinhar (GIARD, 2012).

[...] aí tinha vontade de fazer e imaginava que era assim e eu ia fazendo (NEUZA).

[...] Com o tempo você vai aprimorando cada dia mais, de querer fazer melhor. Hoje eu não tenho que fazer comida igual ontem, não. Eu vou ter que fazer melhor do que ontem. É meu isso aí, de me cobrar (NEUZA).

Sua relação com a cozinha transcende o ambiente profissional através dos conhecimentos adquiridos no trabalho e que são levados para a casa. As regras da cozinha ensinam, pois “a cozinha é muito assim, porque é muito dosado, aí tu aprende pra tudo na tua vida, entendeu? A enfrentar mais as coisas também”. O trabalho, enquanto ocupação, ajudou-a a passar pelo momento difícil da perda do pai e também na sua separação pois no momento que ela “passa da porta pra dentro” o envolvimento é tamanho que ela se envolve e “esquece do mundo aqui fora”; e trouxe conquistas materiais e comportamentais. Há um fluxo de conhecimentos e hábitos que perpassam de casa para o trabalho e do trabalho para casa.

Tudo o que eu tenho... eu digo assim na minha casa, tudo o que eu tenho, tudo mesmo! Desde a casa, tudo! É tudo com dinheiro que eu tirei do meu trabalho na cozinha. Porque antes, por mais que eu ganhasse, eu não conseguia administrar tanto, porque assim, na cozinha tu aprende a administrar até a tua própria vida! Porque é tudo contadinho, no momento, na hora. Tudo certinho, né? e daí tu pega isso pra tua vida, também! Na minha vida eu sei me organizar que isso é pra isso... tudo influencia, a minha vida, antes de eu entrar na cozinha, não era tão coordenadinho como depois que eu entrei na cozinha. E depois que a gente fica sozinha, a gente tem que tomar conta de tudo, a gente se organiza mais ainda, né? (NEUZA).

Geralmente cozinha para os filhos aos domingos, quando está de folga, mas ressalta que as diferenças e quantidades ressaltam o gosto pois quando produz em grandes quantidades há a

substituição da qualidade pela quantidade que mercantiliza as práticas da sociabilidade (AMON, 2014):

Eu procuro fazer uma comida melhor. Claro que é tudo em menor quantidade. Em menor quantidade fica melhor. É diferente, né? É diferente o jeito de tu fazer um pouquinho e tu fazer um montão. Porque em casa tu faz uma moranguinha refogada, aí tu fritas as coisas. Aqui tu tem que cozinhar na água e fazer o refogado separado, né? O gosto é diferente, a qualidade é outra. Aqui tu usa uma carne de segunda, em casa tu compra uma carne um pouquinho melhor, né? (NEUZA).

Neuza entende que a troca de sua roupa pessoal pelo uniforme é o marco de sua transformação em cozinheira. O uso é obrigatório e a coloca dentro um lugar específico, desaparecendo enquanto pessoa e visibilizando-se enquanto empresa, igual a todos os outros (COSTA, 2008). A sua certeza sobre os deveres para com a empresa, mesmo que indiquem submissão, lealdade e sacrifícios, são contratos psicológicos firmados em troca de benefícios como salário (BEYDA; WETZEL, 2008).

Eu acho assim, no momento em que eu boto o uniforme, eu estou agindo ali para a empresa! Tirei a minha veste do dia-a-dia, tirei a pessoa que eu sou e me torno uma cozinheira. E daí, eu tenho outra coisa comigo, assim, ó... eu entrei para a empresa, não importa o que eu faça, entendeu? Agora, porque eu sou cozinheira, eu não vou fazer outra coisa? Não, no momento em que eu botei meu uniforme, eu estou ganhando meu salário, eu bati o meu cartão, eu estou ganhando o meu salário, não importa o que eu faça, eu sempre digo, se a nutri disser “Capina lá na rua” eu vou lá e capino! Porque assim, o meu salário eu estou ganhando, entendeu? Não é porque eu sou cozinheira que eu tenho só que cozinhar. Aí faltou um colega ou um colega precisa de uma força e eu vou deixar de dar porque eu sou cozinheira?... não é assim! Eu sempre tive isso comigo, quando a pessoa chega e começa a querer fazer só aquilo ali, eu digo “Não, não importa isso aí, não é que tu tem que fazer só aquilo ali!”, né? eu já procuro passar para a pessoa, a gente podendo fazer um pouquinho mais, a gente faz, porque é pra nós mesmos (NEUZA).

O tempo que o trabalho ocupa em sua vida é grande e ela lamenta que “[...] eu não vi a minha menininha crescer”. Acompanha as atividades de sua filha através das fotos que ela envia e seus olhos marejam quando fala sobre a perda de momentos tão importantes da filha por conta do trabalho, mas justifica “é a vida, tem que ser assim”, [...] “o trabalho da gente é... se tu não trabalhar, tu não vive, né?”. Sua preocupação com os filhos foi sempre em estimulá-los a buscar mais que ela pois não queria que eles tivessem a vida ela teve. Estimula seu filho a estudar e a fazer uma faculdade, muito embora ele já tenha um curso de mecânico. Sua filha é bolsista em uma escola particular e trabalha na secretaria desta escola em turno inverso e quando criança a

filha dizia que quando crescesse queria ser igual a mãe e trabalhar na Bom Sabor. Neuza refutava: “Não!! Tu vai estudar bastante. A mãe porque não teve muita instrução...”. Embora Neuza demonstre orgulho em ter um trabalho honesto que a fez o que é hoje, deseja aos filhos uma vida melhor e mais digna aos filhos, para os filhos Neuza diz: “vocês tem que pensar grande, vocês tem toda a chance do mundo”.

Retomar os estudos nunca fez parte dos planos de Neuza:

Olha... acho que eu não tive tempo de pensar, entendeu? A vida foi tão assim... sei lá... Eram muitos irmãos, a gente que ajudava a mãe a fazer tudo. E depois foi passando e eu comecei trabalhar [...]. Uma época eu até pensei, mas aí logo em seguida eu já casei e... daí depois eu comecei a trabalhar, sempre trabalhando e casa, e coisa. Esses dias minha filha me disse: mãe tu nunca pensou em voltar? Aí eu disse: agora eu acho que não. Eu não tenho tempo nem pra mim. (NEUZA).

Trabalhar na cozinha para Neuza é bom, mas é “bastante serviço”. Faz-se necessário “saber filtrar muitas coisas”. Os braços mostram marcas de queimadura da cozinha que Neuza relata nem ter tempo de olhar para elas. Elas revelam um fazer com dor e sofrimento naturalizados assim como o calor e as condições de trabalho. Os acidentes estão envolvidos com a tarefa em si e a pouca importância que se dá aos mesmos justifica-se por serem acidentes inerentes ao ambiente doméstico também (CASAROTTO; MENDES, 2003; FONSECA; SANTANA, 2012). A cozinha é muito quente, a estrutura é precária:

[...] teve um dia que uma pessoa veio fazer auditoria e ela veio na cozinha, ela disse pra Carla: “É bom o Super dar um jeito, porque se vem o Ministério da Saúde, ele fecha as portas aqui! Porque vocês trabalham com muito calor em excesso, 50°C em uma cozinha!” quente, quente, quente! Mas sabe que a gente... eu já me acostumei com isso” (NEUZA).

Quando a estrutura é precária, quem sofre é quem trabalha e é o funcionário (NEUZA).

Quando fala dos clientes é sempre cuidadosa nas palavras e traz suas insatisfações atreladas a justificativas, evidenciando um processo de dominação de uma classe dominante que a invisibiliza para manter estruturas de poder e justificar violências simbólicas (SILVA; OLIVEIRA, 2017). Não consegue explicar porque os clientes que tem uma condição econômica muito parecida com a sua reclamam tanto da comida. Duvida que com o salário que ganham conseguem colocar em suas próprias mesas a variedade que ela oferece no dia a dia. E diz com

lamento: “você pega às 6 horas da manhã, faz com todo amor e com todo carinho, trata bem as pessoas e ela diz “hoje está terrível” e vira as costas”. Mas entende que é importante que ela se coloque no lugar na cliente que reclamou e não o contrário pois reconhece que o cliente deve ter muitos problemas em casa e que “o peso da pessoa, ela tem que largar em alguém e ela chega e larga em mim”.

O cliente não consegue enxergar a importância do trabalho da cozinha dentro de uma indústria pois ela entende que “a pessoa pensa que só o dela é importante” e que o cliente vê na comida uma “válvula de escape” de suas insatisfações com o trabalho porque “eles não podem falar para o gerente deles que eles estão chateados por causa do cliente, né? daí eles vão chegar lá e vão...descontar na gente.”

Eu não vou me frustrar, entendeu? Um, dois, que reclamou, eu não vou me frustrar. E eu sei que a culpa não é minha, é porque, às vezes, a pessoa não gostou do cardápio. Eu dou o melhor de mim, entendeu? Eu cuido o que eu posso da comida e dos cuidados que tem que ter de higiene, de temperatura, eu cuido o que eu posso. Então, assim, eu dou o máximo e não me sinto frustrada por causa de um... e, às vezes, um que nem é tão... se a diretoria toda comeu, o pessoal todo comeu, do escritório, e ninguém reclamou, um foi reclamar... de certo aquela pessoa não estava bem também, às vezes, né? (NEUZA).

Olha, eu enxergo o meu cliente assim, como se fosse eu mesma, como se eu chegasse no balcão e fosse comer como eu queria a comida. Eu procuro enxergar assim, e eu sempre tive um bom relacionamento com o meu cliente, sempre! Sempre foram bem meus amigos, que nem aqui... no dia que eu não venho “Ah, eu senti falta da tua comida!”, sabe? Sempre tive um bom relacionamento, assim. Eu acho assim, eu quero sempre o melhor para o meu cliente, né? Claro, eu tenho que pensar pelo lado da empresa, que eu não posso dar três carnes pra um cliente porque eu gosto dele, né? mas eu sempre tive um bom relacionamento com o cliente, assim. Eu sempre procuro ver o lado do cliente, como se fosse eu! Tratar ele como eu queria ser tratada. Que nem eu digo pra eles, eu faço que nem eu faço para os meus filhos. Eu não sou tia, eu sou mãe! [risos] (NEUZA).

Muito embora a Neuza relate que se sente bem diante do fato de ser terceirizada, reconhece que os benefícios e os acessos são diferentes. O contrato, sempre restritivo, entre contratada e contratante, coloca à Neuza a responsabilidade de gerir as reclamações consequentes dele. Ela lança de estratégias defensivas que demandam a mobilização física e psíquica para driblar as condições que o contrato restrito e de baixo custo impõe (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; AGUIAR; KRAEMER; MENEZES, 2013; COLARES; FREITAS, 2007) buscando maneiras de “dar uma maquiada” nas preparações para minimizar as reclamações e entende que “a gente que se acha no dever de fazer sempre o melhor para o

cliente, porque é o meu trabalho e eu tenho que fazer bem feito, é a minha obrigação e eu ganho pra isso”.

Além das restrições de cardápio, os equipamentos que são disponibilizados são diferentes de cliente para cliente. As manutenções são demoradas, a empresa Bom Sabor não se preocupa em arrumar os equipamentos e, mesmo diante da falta deles, não há flexibilidade para se alterar as preparações pois “não há custo pra isso”. E elas “fazem conforme dá”. Se unem, enquanto equipe, para mitigar a falta de equipamentos. “Até a nutricionista tem que ajudar”. Para ela, isso é “o cúmulo”, “um descaso” mas “tem que se ajudar”. “Está todo mundo com os braços estourados, [...] daqui a pouco vai todo mundo se afastar, [...] uma é coluna, a outra é tendinite, não tem nenhuma boa, nenhuma. [...] o equipamento somos nós.” Há um negligenciamento de ações de saúde dessas trabalhadoras (AGUIAR; KRAEMER; MENEZES, 2013) e o desconforto físico da atividade contribui para a impopularidade do serviço (COSTA, 2004). Quando esse corpo, enquanto equipamento, “estraga”, é claro para a Neuza que a empresa o “substitui”.

A gente está com mais de ano com a máquina de lavar estragada, as gurias estão lavando toda a louça no braço, sabe?”, “[...] a gente está uns cinco meses com o passthrough estragado. A gente está botando a comida no forno, ligando o forno, desligando o forno o tempo inteiro, pra manter a temperatura, né? É complicado, é assim.... e não é tanto, acho que não é tanto a Bom Sabor, é o pessoal que trabalha na manutenção da Bom Sabor, é muito lento! [...] é um malabarismo! (NEUZA).

A empresa nos paga para trabalhar, a empresa nos quer sadia. No momento que tu fica doente tu não serve mais para a empresa. Então não adianta fica atropelando. Está com dor? Vai tomar um remédio, vai te tratar. Eu sempre digo pras gurias, vai no médico, marca num horário inverso. Eu vou em tudo que é médico e não falto serviço. Marca horário inverso. Não tem que te afastar, não tem que botar atestado, mas vai te tratar. No momento que tu ficar doente tu não presta mais para a empresa. A empresa quer gente sadia pois ela precisa do que? De trabalho, de serviço. Eu sempre falo isso pras gurias. (NEUZA).

Recentemente houve a troca do fornecedor de hortifrúti e aquilo que vinha higienizado está vindo in natura”. [...] Que nem na semana passada a gente queria botar batata e foi 120kg de batata para descascar na mão”. “[...] eles querem 100% em cima, pois assim.... se é R\$2,00 a batata com casca, é R\$ 4,00 a sem casca. Para a empresa é muito custo. [...] A Neuza acho que custa muito pouco, né? Nessa hora..... [...] Mas a gente consegue. A empresa impõe pra nós. Dizem que é assim e vai ser assim. É aquela coisa de quem trabalha. O que impõem é isso. Então... tu não tem o que fazer. É como tu tá ali... vamos encarar. (NEUZA).

Mesmo diante das condições precárias que são oferecidas para trabalhar, Neuza entende que as pessoas ainda se comprometem pois elas têm o seu “dever, a obrigação de fazer bem feito e entregar tudo pro cliente. [...] a gente tem que filtrar, não pode passar tudo isso pro cliente”. O cliente não se envolve pois para ele está tudo igual pois elas não deixam o cliente perceber as dificuldades e a área de recursos humanos da empresa para a qual Neuza trabalha, não tem nenhum papel dentro desse processo pois a invisibilidade e as condições adversas não precisam ser protagonistas pois não atende a interesses da organização. Os modelos normativos estão descritos para considerar as habilidades da Neuza voltadas para a obtenção de seu melhor trabalho e do cumprimento dos objetivos da organização (BARINI FILHO, 2002; LEGGE, 2005). A Bom Sabor não “vê” a Neuza.

A nutricionista ali na unidade sim, mas no todo não. Eles nem sabem que eu existo. Porque assim... quando eu estava na Market, o cartão ponto deles estava estragado e eu trabalhei uma semana. Aí quando eu fui tirar minhas férias aí eles disseram ‘Neuza, tu tem 5 faltas’, 5 faltas do que se eu nunca faltei? Aí fomos ver, era o 5 dias da Bebidas e Cia e eu ganhei como falta e ficou como falta. Eu perdi 4 dias das minhas férias. Se a empresa me visse não seria assim (NEUZA).

Se eu trabalhasse numa empresa menor, eles iam ver que eu estava lá, que eu não tinha faltado. Aí é lá em São Paulo..... São Paulo não sabe que eu existo. Sou mais uma peça naquele... né? (NEUZA).

Mas quando um funcionário realmente falta a empresa enxerga pois há interesse em visibilizar o erro visto que mesmo reflete os comportamentos individuais e trazem a discussão do valor ao elemento humano. Neuza é então comandada pela reificação e controlada pelos outros (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; COSTA, 2004):

Que nem eu digo, se tu fez hora extra como agora eu fiz na Bebidas e Cia e vou receber em janeiro. Mas se eu faltasse agora eles iam descontar no dia primeiro de mim. Porque que quando tu falta eles te enxergam para descontar no mesmo mês e quando é hora extra eles te pagam daqui a dois meses. É complicado, né? [...] É tão estranho né, porque se a gente falta no mesmo mês é descontado a assiduidade, o ticket alimentação, tuas horas, tudo... e se tu faz hora extra é dali a dois meses que tu recebe. É estranho né?

O que faz Neuza ficar na empresa para a qual trabalha até hoje é a regularidade dos pagamentos e os benefícios. Isso são seguranças importantes para sua vida e que mitigam a morosidade das promoções e reconhecimentos. Ela diz que: “[...] eu me sinto em casa na Bom Sabor, entendeu? Já me acostumei a trabalhar e me sinto realizada fazendo aquilo que eu gosto”. A aproximação do ambiente doméstico, do afeto e da segurança do lar é mobilizada para amenizar o sofrimento do trabalho. Sair desse ramo, não é uma opção pois:

[...] assim, mas, sabe.... depois que eu entrei para o ramo da cozinha, eu vi que era aquilo ali. Eu me sinto bem, sabe? Eu esqueço de tudo do lado de fora, quando eu entro da porta pra dentro, sabe? Muda, assim, eu gosto do que eu faço! Não me vejo fazendo outra coisa, a não ser, cozinhar! (NEUZA).

“Igual a gente estava no carro na semana passada e o motorista perguntou: vocês são nutricionistas? Eu disse: não, a gente é da cozinha. E a minha colega disse: eu não sou nada. Eu disse: olha, não é nada não. Tu é muito importante. Não adianta ter comida lá na frente e os pratos estarem sujos. A cozinha é parede, faltou um tijolinho, ficou aquele buraco no meio.” (NEUZA).

5.2 História de Vida da Kelly

“Eu acredito que as pessoas não dão muito valor pra pessoa que está com o uniforme. É como a pessoa que limpa, tu tá ali pra fazer a limpeza, é como se tu não existisse.”

A Kelly cruzou minha trajetória profissional de forma muito rápida quando eu trabalhava na empresa de refeições coletivas Bom Sabor. Quando ela foi apresentada a mim houve a associação de seu nome com um profissional que tinha grande respaldo e importância nessa empresa: ela era a Kelly, a sobrinha do Pedro. Essa associação trazia uma responsabilidade grande pois projetava na profissional a expectativa de desempenho que seu tio já tivera na Bom Sabor. Muito embora trabalhássemos na mesma empresa, não tivemos um contato direto pois logo após a sua admissão na empresa eu me desliguei da Bom Sabor.

Consegui entrar em contato com a Kelly para essa pesquisa através das redes sociais. Em nosso primeiro contato Kelly já mostrou uma história muito rica e detalhada. De fala contínua, estruturada e formal, aos poucos ela foi contando com prazer sua trajetória. Havia em sua fala um início, meio e fim e ela foi a protagonista e a condutora o tempo todo do processo.

O seu relato no primeiro encontro foi apresentado de forma ascendente e com expectativas sobre o futuro e orgulho da trajetória percorrida. Já no segundo encontro Kelly se apresentou mais cansada, preocupada e desmotivada. Senti-a triste, como se precisasse tomar outro caminho, caminho este que sua história contada a seguir mostra que, quase sempre, a leva para o ponto inicial de partida: a cozinha.

Assim, o relato que se segue é a história de Kelly: mulher, negra, casada e com dois filhos. Uma história que se cruza com a história de muitas mulheres que se veem obrigadas a abandonar suas vidas para cuidar da família e que faz escolhas pequenas diante da imensidão de suas potencialidades. Uma história onde as abdições da carreira e de si mesma são realizadas para servir aos filhos, onde o assédio e o medo a coloca sempre a serviço de um poder que a aprisiona, que a amedronta; onde as humilhações podem ser facilmente apagadas com uma “promoção”, onde a busca do sonho de ser reconhecida compensa as dores, as marcas e os traumas. Uma história sobre a invisibilidade de tantas mulheres que nos servem, que nos alimentam e que se utilizam de seus saberes adquiridos com a vida como instrumentos de sobrevivência no mercado de trabalho e um retrato do que a profissão, o uniforme, a terceirização e o escondem.

5.2.1 A trajetória pessoal e profissional da Kelly

Kelly tem 30 anos, é mulher, negra e mãe de dois filhos. Nasceu no Rio Grande do Sul e foi criada pela mãe e pela madrinha. Sua mãe ficou órfã aos 12 anos e separou-se do seu pai quando Kelly tinha 3 anos e sua irmã ainda era um bebê. Seu pai tinha o desejo de ter um “filho homem” e ao descobrir o sexo de sua irmã cobrou de sua mãe: “Não!!! Outra menina? Só sabe me dar filha mulher?”. Diante de tal situação, sua mãe decidiu seguir a sua vida criando as duas filhas sozinha. Sua madrinha, também separada do marido, acabou indo morar junto com sua família e elas uniram forças para driblar os obstáculos que o destino havia lhes imposto. As duas mulheres precisavam trabalhar para sustentar a casa e Pedro, o irmão mais velho de sua mãe, já havia saído de casa para jogar futebol profissionalmente e não estava mais junto da família. Eram somente elas diante da vida, dividindo uma cama de casal com 5 pessoas, cuidando umas das outras.

A mãe de Kelly, que era auxiliar de serviços gerais e trabalhava em um hospital, cozinhava muito bem e havia aprendido com sua avó, mas Kelly nunca quis aprender pois preferia ficar ao redor de sua mãe e madrinha só observando, visto que o ofício não lhe era atrativo. Entretanto, quando tinha 12 anos a sua mãe ficou deficiente visual e Kelly precisou assumir a administração da casa, o cuidado com a sua irmã e a preparação das refeições. Sua primeira experiência foi desastrosa pois na tentativa de reprodução de um carreteiro com guisado, que só tinha visto fazer, utilizou doses erradas de arroz tornando o prato sem “*condições nenhuma de ser comido*”. Essa experiência a fez não querer mais cozinhar.

A primeira oportunidade de trabalho que lhe apareceu foi como babá, trabalho este de característica doméstica e, portanto, estratégico para sua inserção no mercado de trabalho e delegado a ela pela sua condição social (HOLZMAN, 2006), mas logo na entrevista deixou claro: “Olha, eu posso cuidar das crianças, mas ficar responsável por parte da alimentação não, porque eu não sei fritar um ovo...”. Com 20 anos iniciou seu primeiro trabalho em uma empresa de refeições coletivas, a *Meal*, que prestava serviço de alimentação em indústrias e empresas. A sua função era de estoquista e ressalta que “não se envolvia com os pratos”, mas diante de uma necessidade da cozinheira aceitou ajudá-la a montar um prato e considera que este foi seu primeiro “contato com a alimentação, literalmente com a comida” dentro do ambiente profissional. O gosto pela atividade começou gradativamente a crescer e a iniciativa de apoiar na montagem dos pratos já partia de Kelly que pedia “Ah, deixa que eu monto”. Ficou cerca de um ano nessa empresa e foi em busca de outras oportunidades e de um salário maior. Conseguiu um emprego temporário como separadora em uma grande rede de supermercado e após o término da demanda para a qual foi contratada, Kelly ficou desempregada.

Seu tio Pedro, que nesse momento de sua vida tinha deixado a carreira de jogador profissional de futebol e tinha tornado-se *chef* de cozinha na Bom Sabor, ofereceu a ela uma oportunidade para participar de um processo seletivo como auxiliar de cozinha na Bom Sabor, prestando serviço para a Motores. Houve tentativa de distanciamento da área: “Ah não, cozinha de novo, tio? Não gosto de cozinha, não é o que eu...” “[...] Não, mas pelo menos pra te quebrar um galho! Daí eu fui!”

Logo no momento da entrevista para essa vaga de auxiliar de cozinha as pessoas que estavam concorrendo junto contigo sabiam que ela era sobrinha do Pedro e ouvia murmurinhos de “Th... essa aí já está com a vaga garantida!”. Sua contratação foi para trabalhar na madrugada

e o fato de ter sido indicada pelo tio a fez receber o título de “espiã”. Esse título a fez sofrer isolamento social dentro do ambiente de trabalho e segundo Freitas (2001) esse comportamento está embasado na necessidade que os grupos possuem em nivelar seus constituintes e a recusar das diferenças. Kelly pensou em sair do emprego, mas como estava em uma situação econômica delicada e resolveu aguentar, ficar e ser “mal tratada”.

A Bom Sabor tinha um outro *chef* de cozinha, o Roberto e seu papel era treinar e capacitar as cozinheiras dos restaurantes. Roberto havia sido enviado a esse restaurante que Kelly trabalhava para treinar a cozinheira da noite, entretanto essa profissional abandonou o emprego. Diante de tal fato o Roberto perguntou à Kelly se ela não gostaria de ir para o fogão e ela prontamente recusou: “Não! Não gosto de cozinhar, não sei cozinhar, não quero...” Mas Roberto insistiu com a prerrogativa de que cozinhar seria uma oportunidade de crescimento para Kelly dentro da empresa e que evoluir em outro cargo não seria possível. As suas escolhas acabaram sendo restritas a opções que se adequavam à sua preparação deficiente para o mercado de trabalho e a identificação com as mesmas é fruto da construção da sua subjetividade em seu meio social (FARIA; BARROS, 2011). Neste período e na eminência de executar uma atividade que não gostava, Kelly foi à uma entrevista de camareira, mas foi demovida da ideia de abandonar o emprego na Bom Sabor pelo Roberto que, ao descrever as atividades a serem desenvolvidas por ela enquanto camareira, a fez entender que a cozinha ainda era o seu melhor projeto de carreira. Kelly relata que continuou seu trabalho na cozinha por uma “necessidade”, não existia “*amor*” pelo ofício, mas era a atividade que lhe parecia natural pois o cozinhar era uma representação de seu ambiente doméstico.

Roberto se comprometeu a ajudar a Kelly na construção de sua carreira e intermediou junto à administração da Bom Sabor uma promoção. A partir desse ponto ela começou a aprender a cozinhar “daí eu fui indo, fui indo... andava com um caderno atrás dele, anotando tudo o que ele me falava”, aprendendo com a atividade do dia a dia sem a necessidade de formação específica para atuar como cozinheira (PROENÇA, 1996), mobilizando seus saberes aprendidos pela oralidade e pelo direcionamento do capital simbólico das famílias para dentro da empresa (BOURDIEU, 2007; GIARD, 2012) e assumindo um trabalho doméstico inerente às mulheres (BARCELLOS, 2017; BOURDIEU, 2014; COLLAÇO, 2008; DEMOZZI, 2011; GIARD, 2012; MARCELINA; MELO, 2016).

A promessa era que ele ficaria dois meses treinando-a para esse novo desafio, mas Roberto ficou treinando Kelly por somente duas semanas. Ela e mais uma colega ficaram sozinhas cozinhando e servindo refeição para 150 pessoas:

E eu, naquela correria, naquela correria, naquele nervoso porque ele disse que era dois meses comigo e em duas semanas ele foi obrigado a sair e, bah! Daí eu fiquei muito pressionada, me senti muito nervosa! Mas fui indo, fui indo... eu lia, tudo o que eu fazia, eu lia! Tudo o que eu fazia, eu lia! Pra fazer do jeitinho que ele me ensinou. Daqui a pouco eu comecei a criar... Ah, acho que poderia botar mais um tempero aqui, acho que naquele feijão podia botar outra coisa... fui indo, fui indo... (KELLY).

Essa criação Kelly atribui ao desejo de ser igual ou melhor que o Roberto, o seu instrutor, e à sua mãe e madrinha que foram fontes de inspiração e reprodução dos costumes culinários. A soma do conhecimento adquirido na prática através da figura masculina do Roberto ao conhecimento adquirido pela tradição oral e de costumes aprendidos através da figura feminina e familiar de sua madrinha e mãe resultam em um estilo que projeta as trajetórias individuais de Kelly e a individualiza em sua forma de cozinhar (GIARD, 2012). Kelly se lembra de quando sua madrinha colocava “*porco*” no feijão e “pedaços de churrasco” transformando-o em “tipo uma feijoada” e na Bom Sabor o feijão era uma “coisa bem neutra” então Kelly tentava fazer o “seu feijão” pois isso trazia uma diferenciação no feijão que agradava a todos. Era a sua “marca” que a identificava e a visibilizava entre todos visto que a execução simples de uma tarefa degenerava os poderes de sua aparição humana (COSTA, 2004). Até hoje quando vai planejar uma preparação diferente, recorre ao Tio para que ele lhe apoie em “truques” que vão diferenciar o seu produto de outros.

Seu destaque na atividade como cozinheira começou a aparecer em um caderno que ficava na saída do restaurante onde o cliente registrava a satisfação com o seu trabalho. Logo a nutricionista do turno anterior começou a enxergar o seu trabalho e achar um “desperdício” manter a Kelly cozinhando para somente 150 pessoas. Diante disso Kelly mudou seu turno e foi cozinhar para os clientes do jantar. Ela foi resistente a essa mudança pois a alteração do turno de trabalho iria coloca-la para trabalhar junto com uma cozinheira que já havia lhe tratado mal, mas Kelly aceitou o desafio. Logo assumiu o lugar desta cozinheira visto suas faltas: “Daí eu subi pra janta, né? A cozinheira continuou se debatendo um pouco comigo, começou a faltar serviço de novo e eu acabei ocupando o lugar dela mais uma vez”.

Na janta ela passou a cozinhar para 350 clientes e muitas vezes a Luiza, técnica em nutrição, ia para o fogão junto com a Kelly para apoiá-la frente a sua falta de experiência. A correria era grande e por vezes os acidentes aconteciam e em uma dessas ocasiões Kelly queimou o braço com purê de batata, na véspera de um evento importante, fazendo-a procurar uma roupa que escondesse a queimadura para poder ir trabalhar no outro dia, dando pouca importância ao acidente de trabalho ocorrido na cozinha por se tratar de um acidente similar aos acidentes do ambiente doméstico (FONSECA; SANTANA, 2012):

Tu vai trabalhar desse jeito, queimada? Eu disse: vou!. Fui lá, aluguei uma roupa de caipira, de manga comprida, e trabalhei com o braço enfaixado, o dia inteiro! Eu lembro que seu Barbosa, que era o gerente, e interlocutor ali, né?, tinha gostado, gostou muito e tinha pedido pra eu ir no outro dia, no almoço (KELLY).

Kelly não encara esse fato como um sacrifício e sim como uma satisfação de concluir um trabalho para o qual foi designada. A dor do braço queimado não foi relevante e até hoje seu braço tem a marca da queimadura e quando ela olha para a mesma a lembrança que a marca traz é “de alguma coisa que eu vivi na vida”, “coisas boas”. Ela possui nos braços outras marcas: “Essa aqui foi o forno, foi uma cuba que bati. Essa aqui também foi purê de batata”. Em sua mão, próxima as marcas deixadas pelo ofício, tem uma tatuagem de cunho religioso e que, para ela, significa “proteção”. É o seu amuleto revestido de significados que junto com as demais marcas evidenciam o pertencimento da Kelly a um determinado meio cultural e social associado a um mundo que lhe proporciona prazer e respeito e lhe dá identidade (DELUCA, 2015). Porém, embora as queimaduras remetam a algo do ambiente profissional ligadas ao descuido e desconhecimento dos riscos e perigos dos processos, elas são diferentes de sua tatuagem pois as queimaduras são uma marca que não se escolhe, mas que a registra e diz algo sobre a Kelly e seu fazer, um fazer que dói.

Ao brincar com as marcas que o trabalho lhe fez ela atribui a responsabilidade por essas marcas à si mesma e à sua teimosia em não utilizar os equipamentos de proteção individual (EPI). O EPI, segundo Kelly, protege mas aprisiona, a faz senti um “robô” e quando precisa colocar os EPI’s diz para a equipe “eu vou me montar para a guerra”. É uma necessidade utilizar essas ferramentas mas elas não são projetadas servir ao corpo mas para servir-se do corpo causando desconforto e, conseqüentemente, contribuindo para a impopularidade do serviço (COSTA, 2004).

Após a participação nesse evento onde trabalhou machucada, Kelly foi convidada pela nutricionista a trabalhar no turno do almoço. Ela entendia que ainda não estava preparada pois o número de refeições e a complexidade deste turno era grande. Mas Kelly aceitou: “Então.... foram exigir mais um pouco de mim.” A operação desse restaurante não era fácil e o quadro de pessoas estava sempre deficitário a ponto de haver acúmulos de funções devido à ausência de profissionais muito característico do setor (AGUIAR; VALENTE; FONSECA, 2010). Assim Kelly começou a apoiar no almoço, organizava o estoque pois não havia estoquista e deixava o jantar pronto somente para ser servido pois, com a sua vinda para o almoço, não havia ficado ninguém no seu lugar.

Então, eu chegava de manhã, eu fazia a comida, ajudava no almoço, fazia todo o estoque, fazia a janta antes de ir embora, deixava a janta pronta pra ela servir, porque ela não tinha quem fizesse a janta pra ela (KELLY).

Diante de sua inquietude em aprender e das oportunidades e necessidades que foram surgindo na empresa Bom Sabor, Kelly foi convidada a cozinhar para a área “vip” da Motores. Era algo novo, com “*alimentos mais sofisticados*” que ela “não sabia nem de onde tinha vindo”. Seu “negócio era arroz, feijão, creme, um caldinho... [...] eu era boa nisso!”. A Dona Rosinha foi responsável por ensinar à Kelly a cozinhar para a área “vip” e, após ensiná-la, foi desligada. Kelly sentiu-se mal pela situação, mas reconhece que essa foi uma fase de bastante crescimento e satisfação pois ela teve a oportunidade de cozinhar para muitos estrangeiros, vereadores e até presidente. Foi reconhecida dentro do seu ambiente de trabalho por estar subordinada às atividades de produção da empresa Motores, comandadas por homens (BOURDIEU, 2014):

Uma vez, trouxeram o Lula! Foi quando inauguraram uma parte dos caminhões ali deles, novos, e aí eu que fiz a comida do Lula. Depois me chamaram em uma sala pra agradecer, foi aí que eu conheci o Presidente, foi muito legal! (KELLY).

Ainda trabalhando para a Bom Sabor, Kelly recebeu uma proposta para trabalhar em outra empresa de refeição coletiva. O salário oferecido era muito bom e Kelly resolveu aceitar o desafio e pedir demissão da Bom Sabor, mas quando chegou até a empresa para solicitar sua demissão, foi demovida da ideia:

- O que tu tá fazendo de roupa, Kelly? Vai te trocar, o almoço tem que tocar!

- Não, gurias, eu recebi uma proposta de emprego e eu vou sair, é uma coisa irrecusável.
- Não, não, como assim? A gente não pode te perder, a gente vai ligar pra Dona Helena (KELLY).

As nutricionistas ligaram para a Dona Helena e pediram uma promoção a Kelly que não hesitou em ficar pois essa era a empresa que ela começou e isso tinha um significado grande a ela. O que a incomoda é que a promoção só aconteceu pois “*eles não queriam me perder, com certeza!*”, mas reconhece que nunca disse “Olha, eu quero uma promoção!” e nunca me impus. Nunca, nunca, nunca! Sempre fiquei nessa”. Ela não pedia promoção pois tinha receio de perder o emprego e acredita que a promoção precisa partir da empresa: “não é eu ir lá e botar uma faca no pescoço e dizer eu que preciso de uma promoção, vocês não estão vendo o meu trabalho? ... Para mim isso é coação.”

Foi nessa fase que Kelly entende que sua história teve o momento mais brilhante. Ela foi convidada a participar de um concurso de culinária onde:

[...] eram cinco mil inscritos naquela fase e eu fiquei entre as cinquenta, não consegui ganhar o primeiro lugar, mas eu fiquei entre as cinquenta primeiras receitas e fui para o livro da empresa, ah, e viajei... viajei, não, né? foi aqui em Porto Alegre, mas fiquei hospedada em hotel, nunca tinha ficado! Nunca nem sabia como funcionava um hotel! Então aquilo ali foi bem legal, conhecer os outros cozinheiros, conheci gente de Campinas, que das outras cidades vieram pra cá, pra participar do concurso também, foi bem legal! Uma experiência bem boa (KELLY).

Logo após o concurso e a promoção Kelly engravidou do seu primeiro filho e relata que essa foi uma fase bem feliz de sua vida, embora admita que profissionalmente tenha havido uma mudança pois a maternidade predominantemente é associada a ideia de renúncia (FIORIN; OLIVEIRA; DIAS, 2014):

[...] mas aquilo ali acabou me atrapalhando um pouco profissionalmente. Porque eu não podia oferecer tudo aquilo que “a Kelly” sem uma barriga poderia oferecer, entendeu? Então eu vi que as pessoas ficaram um pouco diferente comigo por causa disso, né? (KELLY).

Após sua licença maternidade, Kelly não pode mais voltar a cozinhar para a Motores pois a empresa havia fechado. Foi então transferida para prestar serviço na Paper, ainda pela Bom Sabor, onde teve que assumir as atividades de auxiliar de cozinha, mesmo sendo cozinheira. Essa mudança aconteceu, pois, segundo Kelly, a empresa Bom Sabor não tinha

lugar para ela e como ela estava retornando de licença maternidade, não poderia ser desligada. Havia um “acordo” de que Kelly não poderia dizer seu salário e demonstrar suas habilidades ao novo grupo, principalmente à cozinheira desse restaurante. Kelly aceitou, mas não escondia que a situação a deixava desconfortável:

Ah, no início eu me senti muito mal! Não por estar fazendo aquilo dali, que não é um problema pra mim, eu não tinha problema nenhum em fazer aquilo, mas por eu estar escondendo quem eu, realmente, era! Por eu estar vendo ela (cozinheira) fazer uma coisa, quebrando a cabeça pra fazer, tipo, um bife à milanesa, fazendo todo aquele creme que vai, passando em farinha, passando em ovo, sendo que eu tinha uma tática muito mais fácil de fazer e não podia falar porque a “Ah, ela podia se sentir ofendida!”, entendeu? Então, eu fiquei na minha (KELLY).

Mas com o tempo começaram a surgir dificuldades na Paper. Os clientes começaram a reclamar e a organização da cozinha estava muito ruim e Kelly então começou a assumir papéis diferentes e ter seu trabalho aos poucos reconhecido. Os clientes começaram a notar a diferença, mas quando iam elogiar o trabalho eles chamavam a nutricionista. Kelly “ficava feliz, mas por dentro ficava quieta, né?”.

Quando o trabalho e os relacionamentos começaram a se estreitar e Kelly estava voltando a exercer as atividades que de fato eram inerentes ao cargo de cozinheira na Paper, o seu filho ficou doente e ela precisou solicitar seu desligamento. Sair do emprego para cuidar do filho foi algo que Kelly entende como “seu papel” pois a “mãe é mais super protetora” e “[...] pai é pai. É simplesmente, pai”, a socialização dos filhos é responsabilidade atribuída às mulheres mesmo quando ela desempenha um trabalho remunerado fora do lar (SAFFIOTI, 1987). Entretanto, antes de sair, pediu que a empresa Bom Sabor desse um emprego a seu marido visto que não tinha como os dois ficarem desempregados. Seu marido não queria trabalhar na cozinha e dizia a ela: “Eu não tenho nada a ver com cozinha, eu sou auxiliar de produção e trabalho em limpeza, eu não tenho nada a ver com cozinha. Não me mete lá”, evidenciando que o homem resiste à realização de tarefas que são socialmente designadas como inferiores (BOURDIEU, 2014). Entretanto Kelly não tinha que convencer só o marido, mas a nutricionista também pois ela entendia que precisava de uma mulher para a vaga que tinha nesse restaurante. Assim a nutricionista:

[...] começou a fazer teste com as gurias e ninguém queria ficar, porque eram 350 pratos para lavar, lavava no panelheiro, fazia pré-preparo, trabalho de cozinha eu

sempre digo, é uma obra! É uma obra feita por mulheres! [risos] porque é um serviço pesado, se tu não gostar, se tu não tiver, realmente, precisando, tu não fica! (KELLY).

Muito embora Kelly admita que trabalhar em cozinha é um serviço pesado, afirma que não é serviço masculino pois “paga pouco”, “homem não fica”. A mulher aceita essa condição por conta do compromisso com os filhos e com a casa, “homem escolhe serviço, escolhe salário”, ele opta por assumir essa posição e não aceita executar tarefas que socialmente são designadas como inferiores (BARBOSA, 2012; BOURDIEU, 2014).

Ficou dois meses desempregada e quando começou a preparar seu retorno ao mercado de trabalho pensou em investir em outra profissão pois queria outro ramo, outro cargo, alegando que o salário para trabalhar na cozinha é muito baixo, “sofrido e desvalorizado”. Associou ao seu tamanho e porte a profissão de segurança e planejou então, fazer um curso de segurança e trabalhar nessa área. Já “tinha determinado tudo isso na vida” quando recebeu uma proposta para voltar a trabalhar na cozinha para a empresa de refeições coletivas Refeições. Embora o salário era bem menor que sua expectativa, foi convencida a aceitar a proposta por conta do plano de saúde, afinal precisava de um plano para continuar o tratamento de saúde do filho. O contrato psicológico foi firmado (BEYDA; WETZEL, 2008).

Iniciou seu trabalho na empresa Refeições prestando serviço em uma grande indústria, a Siderúrgica. Era um restaurante que servia 1000 refeições por dia e a proposta feita no contato telefônico realizado era para trabalhar como “cozinheira do executivo” que atendia cerca de 230 pessoas. Para ela era “tranquilo” frente a tudo que já tinha enfrentado na empresa Bom Sabor, mas logo na primeira reunião de alinhamento com a equipe da Refeições Kelly entendeu que não ficaria só no “*executivo*” pois quando “a chefe de cozinha fez uma reunião pra saber quem conhecia o que era a cozinha, ninguém sabia nada”. Só a Kelly “sabia o que era autoclave”. Neste momento ela entendeu que precisaria assumir muito mais atividades do que fora contratada.

No primeiro dia de operação desse restaurante, cinco pessoas pediram demissão. O ambiente era muito conturbado, desorganizado e a chef de cozinha desse restaurante trabalhava gritando com a equipe. Com a saída de muitas pessoas, Kelly era a única cozinheira que poderia assumir o fogão e mediante solicitação, Kelly aceitou com ressalvas:

[...] Eu até vou, desde que essa mulher não fiquei gritando nos meus ouvidos, que nem ela estava gritando nos ouvidos de todo mundo. Tu sabia que as pessoas pediram pra sair por causa do jeito que ela trata?

[...] É, mas aqui a banda toca do meu jeito” disse a chefe de cozinha.

[...] É, mas se tu quiser que eu cozinhe do teu lado, tu vai ter que cozinhar do meu jeito! Porque senão não vai dar certo nós duas!

O relacionamento era ruim e a forma de trabalhar de Kelly e da chef eram conflitantes a ponto de a chefe solicitar que Kelly esquecesse tudo que aprendeu pois ali era outra empresa e as regras eram outras. A humilhação fazia parte do dia a dia a tal ponto que os funcionários que eram contratados, não ficavam e Kelly ia somando atividades deixadas por outras pessoas. Mesmo diante de tais fatos, ela ressalta que não havia nenhuma intervenção da nutricionista e além dos processos serem incorretos, Kelly era coagida a não reclamar:

Carne congelada, toca na chapa, joga água em cima que daí o gelo vai descongelando. Isso é uma coisa que eu não aprendi assim, entendeu? A cozinha industrial é um conjunto, que tu começa desde a pessoa que limpa pra ti, até o teu gerente! A gente é uma família, como eu disse no início. Se tu não puder contar com o estoquista, que descongele uma carne pra ti, o teu entregar... é um conjunto, entendeu? [...] Então, a gente tinha que fazer, arroz, feijão, a gente tinha quatro buffets abertos: sabor de casa, a la minuta, fast food e o light. Então, as guarnições eram comigo, o arroz era comigo, o feijão era comigo, o fast food era comigo. Ela ficava só com as carnes e a parte de grelhado, porque era muita carne pra grelhar. Batata frita, ovo, tudo eu fazia! Era só nós duas e um auxiliar! Pra mil refeições, não tinha gente! (KELLY).

“Pede pra sair do serviço, se tu não está gostando, se tu está achando ruim. Tu pede pra sair, porque eu não posso te botar pra rua, mas tu pode sair, porque aqui quem manda sou eu!” dizia a chefe (KELLY).

As atividades somadas com as ausências de outros funcionários e as exigências do cliente, tornavam tudo uma “loucura”. Kelly executava as tarefas baseadas no improvisado e essa execução demandava uma carga física e psíquica para a realização da entrega a qual estava sendo cobrada. (COLARES; FREITAS, 2007). Essas demandas foram marcadas fisicamente pela queda de Kelly na cozinha quando estava grávida de seu segundo filho e psicologicamente pela negação de aproximação com o filho primogênito pois “não podia nem olhar para o meu filho! Não conseguia pegar ele!”.

Os acidentes que aconteciam dentro da cozinha não podiam ser comunicados ao cliente pois havia uma penalidade que a Siderúrgica aplicava à Refeições a cada acidente ocorrido. A situação era de stress alto e o cuidado com a saúde dos trabalhadores da cozinha era ignorado pois existia uma preocupação maior com a produção das refeições e não com o trabalhador

(ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013). Em uma ocasião a chefe de cozinha sofreu um infarto em seu ambiente de trabalho e precisou ser retirada da Siderúrgica sem que o cliente percebesse.

Após o infarto, a chefe de cozinha saiu da Refeições e Kelly teve que assumir o comando da cozinha. Espantada Kelly pensou: “Meu Deus, e agora? Sozinha pra mil refeições...”, mas veio também o alívio de poder conduzir os processos de acordo com sua linha:

[...] E eu comecei a tocar a cozinha do meu jeito, sem estresse, sem loucurada. Eu queria que eles se sentissem em casa, pra eles exercerem um bom trabalho, porque eles não estava conseguindo fazer nada, estava dando tudo errado! (KELLY).

Nessa ocasião veio a promessa de promoção de Kelly para chefe de cozinha, mas esse fato não se concretizou e a empresa optou por selecionar alguém de mercado, um “guri que estava estudando Gastronomia, promoveram a cozinheiro, não sabia nada! Um gurizão, só queria brincar...”. Kelly se calou diante do fato pois descobriu que estava grávida de seu segundo filho e ela não se sentia à vontade para continuar exigindo, pois, a gravidez, para ela, era um impeditivo: “Meu Deus, e agora? Eu grávida, eu vou exigir o quê? Se ela disse pra mim que não vai me dar, ela não vai me dar e deu! Vai ficar por isso mesmo!”. Entretanto, um reajuste acabou acontecendo, pois, uma gerente alertou à nutricionista de que existia um receio de que Kelly pudesse testemunhar à justiça todos os assédios que ela tinha presenciado sendo então mais prudente promover Kelly. Mas em sua análise ela ganhou um “*cala a boa*”:

[...] Tu dá a promoção dessa guria, porque ela vai sair daqui e o que ela mais tem é testemunha [...]

[...] Ela vai botar a empresa na justiça e vai ganhar ainda, Giovana, e tu vai te incomodar, então tu pega e dá a promoção pra ela [...]

[...] Deus que me perdoe eu vou promover essa nega! Arrogante!

Após o seu retorno da licença maternidade, algumas lideranças haviam mudado e Kelly se sentiu mais tranquila sobre seu futuro naquele momento. Passou por um tempo apoiando em outras cozinhas até voltar ao cliente Siderúrgica onde ainda presta serviço. Entretanto há uma insatisfação em relação às responsabilidades que ela assume e que entende que seria do chefe de cozinha que hoje comanda a cozinha da Siderúrgica. Para ela o papel do chefe é auxiliar em todas as pontas, entretanto ela não o reconhece com tal função. Relata que ele foca somente em uma atividade e ela acaba assumindo as atividades que seriam dele e não sabe explicar porque, mesmo assumindo o papel do chefe, ela ainda é a cozinheira e ele o chefe. “Ele é um cozinheiro

misturado com um auxiliar. Toda a parte de evento, de quilos, é eu que organizo”. Quando tem alguém diferente na unidade onde existe a necessidade de uma figura que represente a cozinha, Kelly relata que é o *chef* que faz essa representação pois “ele é o chef, por mais que eu tenha feito, ele é o chef. Eu estou sempre por trás dele, entendeu?”. O homem utiliza-se do capital simbólico difundido e reproduzido por instituições para ressignificar o trabalho exercido pela Kelly e possibilitar a ele o uso do poder (BOURDIEU, 1989). Mas essa situação não faz Kelly achar que está ligado ao fato do *chef* ser homem e sim ao cargo, à formação em cozinha. Ser formado em cozinha, para ela, é ter uma educação formal sobre o assunto, “não é o conhecimento, é o teu diploma”. Na prática Kelly entende que o diploma conta, mas na prática da operação não faz diferença.

Mesmo diante de todas essas dificuldades relatadas, Kelly afirma que o amor foi o responsável por ela nunca ter desistido. Hoje a sua “vida é cozinhar” e ela não consegue se ver em outra atividade, muito embora ressalte novamente que o “salário é uma coisa desvalorizada, mas hoje eu já não trabalho mais por dinheiro, hoje eu trabalho por amor.” Sua satisfação maior é quando o cliente diz “Nossa, que tempero é esse?” e ela logo responde que “É o tempero da minha mãe!”. Entende que seu trabalho possui uma grande importância para o cliente que presta serviço pois acredita que

[...] a barriga da gente é tudo! E acho que trabalha melhor, trabalha feliz em tu saber contente que vai chegar aí e vai ter uma comida certinha, feita do jeito que tem que ser feito, por que como é que tu vai trabalhar sem comer? Como é que tu vai exercer teu trabalho se tu não tem uma boa alimentação? Tua saúde... porque se o alimento não for bem feito, né?, tu estraga o teu funcionário e como é que tu vai ter alguém para trabalhar. (KELLY).

Kelly não se vê em outra área, mas se pergunta o tempo todo se ela poderia trabalhar em uma atividade que permitisse que ela fosse uma “mãe mais presente”. Os problemas com seus filhos aparecem pois ela não consegue dar atenção a eles e antes de ter filhos ela “não dava bola”, trabalhava o tempo que fosse necessário, mas com a maternidade houve mudanças. O salário já foi importante em vários momentos de sua trajetória, mas hoje reconhece que o tempo que o trabalho toma em sua vida é o que a faz pensar em buscar algo diferente. Muito embora reitera “cozinhar é o que eu sei fazer”.

5.2.2 *As relações de Kelly com o trabalho e com os clientes*

A relação de Kelly com o seu trabalho e cliente é muito intensa. Suas experiências trazem à tona um retrato conturbado e invisível da atividade de cozinheira. Ela coloca que o fluxo de entrada e saída de pessoas é constante no ramo da cozinha industrial e que a reposição das pessoas que saem é demorada e desgastante. As pessoas que ficam acabam assumindo múltiplas funções sem ser remunerada de forma justa por tais somas de atividades, mas entende que o reconhecimento e o “Muito obrigado!” ajudam a amenizar. Dentro dessa perspectiva coloca também a importância de tratar bem os funcionários e em suas lembranças há tristezas atribuídas pela forma como é tratada. Relata que “[...] tem muito chefe que não sabe tratar funcionário dentro de uma cozinha industrial, entendeu? Acha que tu é um empregado, tu tá ali pra ganhar aquilo ali e tu deve te virar com aquilo ali.” E usa essa experiência para fazer diferente hoje:

Eu sempre peço muito obrigada, eu sempre agradeço, eu sempre peço por favor, eu ajudo, não é porque eu sou cozinheira líder... eu lavo louça, eu limpo chão, eu limpo banheiro, eu vou para o estoque, eu puxo caixa, tudo o que eu posso ajudar eles... eu vou pra lavanderia de prato. Porque eu já passei por tudo isso e eu sei que é difícil, entendeu? E aí todo mundo vai lá e diz assim “E aí, tudo bem aí? Tá tudo tranquilo?”, mas ninguém vai ali te dar uma mão, né? E a pessoa cansada, puxa tudo aquilo ali, depois tem que chegar em casa, tem que fazer comida, tem que dar atenção pra filho. Então, eu vou em todas as áreas. Eu acho que uma das minhas diferenças é isso daí, eu vou em todas as áreas. Todas as partes que eu vejo que estão precisando, eu atuo (KELLY).

Kelly se sente cansada diante de tantas demandas e relata que por vezes a nutricionista diz que ela “parece uma máquina”. As promoções que conseguia e que para ela é motivo de reconhecimento desse esforço, precisavam ser escondidas dos demais colegas. Ela era orientada a não falar sobre seu salário pois havia cozinheiras que tinha mais tempo de casa que ela e que não tinham a mesma remuneração que Kelly havia conseguido em três anos. Mas a sua ascensão é justa em sua visão pois “são pessoas que se acomodam com aquilo, entendeu? Eu não, eu sempre quis mais! Eu não me acomodei em fazer arroz e feijão, eu quis aprender um tempero de carne, um tempero de peixe, eu sempre fui assim”.

A sua interpretação sobre o cliente possuiu um assento crítico pois segundo ela a reclamação acontece porque o cliente coloca seus gostos pessoais e suas frustrações na comida e “descarregar” na cozinheira é uma forma de externar a sua “ira” diante da preparação apresentada ou do impedimento em transgredir o contrato entre contratada. Relata que em uma situação a sua colega avisou ao cliente de que ele não poderia se servir de duas sobremesas pois o contrato permitia somente uma unidade por pessoa e o cliente externou sua repressão através do painel de satisfação onde “escangalhou com a mulher”. A funcionária ficou muito chateada e pensou em até mesmo em pedir demissão.

As porções e composições de cardápio são acordos comerciais que são precificados e estabelecidos entre a contratada e a contratante mas quando o cliente se sente insatisfeito, Kelly diz que a culpa é sempre do terceirizado, evidenciando a categorização dos trabalhadores e um campo de força socialmente estruturado (BOURDIEU, 1989; BRITO; MARRA; CARRIERI, 2012) e relata xingamentos como “demônia ruim” por conta de situações onde as funcionárias alertam o cliente de que ele pode se servir somente de uma carne.

As reclamações que os clientes fazem são vistas por Kelly como ingratas pois existe todo um esforço para que tudo ocorra bem, para que todas as atividades sejam incorporadas sem prejuízo ao cliente,

Porque tu tá dando tudo de ti ali, entendeu? Tu tá cansado, mas está trabalhando! Tu tá triste, mas na frente, tu tá rindo! Que nem a minha gerente diz pra mim “Kelly, por mais que tu esteja por dentro, irada, por fora tem que estar com cara de paisagem”. Tem que estar rindo, tem que estar como se estivesse feliz com aquilo, entendeu? “Ah, esse arroz tá uma droga!”, mas tu não sabe que a pessoa que fez o arroz, está fazendo o arroz, o feijão, tá grelhando uma carne, tá limpando o chão, tá lavando uma louça, tá fazendo uma sobremesa (KELLY).

Há uma diferença grande entre os funcionários da empresa e os funcionários terceirizados e embora a relação era boa, Kelly entendia que ela e seus colegas não faziam parte da Motores e da Siderúrgica e que ela estava “ali pra servir a comida pra eles, ponto e basta!”. Os poderes simbólicos estavam postos para colocar dominante e dominado em seus lugares para a manutenção do *status quo* (BOURDIEU, 1989).

A gente não é tratado que nem os funcionários deles, entendeu? A gente não participa dos sorteios de coisas, tipo, eles davam uma cesta de Natal, uma coisarada, mas o terceirizado, que trabalhou, que serviu, que fez e aconteceu, não era visto! É um café agradecendo os funcionários deles... a Bom Sabor não tinha nada que ver com isso! A

gente servia e tudo e morria ali! Sabe? Tem algumas empresas em que o funcionário terceirizado não é reconhecido, que é quem faz a comida...

Além da diferenciação nos benefícios e nos reconhecimentos, Kelly relata que a ênfase que se dá as responsabilidades também possui discrepâncias. Na Siderúrgica, por exemplo, o piso é irregular, os equipamentos que precisam de manutenção estão parados, os esgotos estão entupidos e a preocupação do cliente foca-se nos pontos em que ele pode exigir algum tipo de ação dos terceiros como por exemplo, o uso de equipamentos de proteção individual. Eles “ *fingem que não veem*” os problemas que são de sua responsabilidade. Kelly relata irregularidades do ambiente de trabalho e falta de manutenções como por exemplo na máquina de lavar louças que está quebrada há mais de um ano.

[...] ali a cozinha é horrível, é um chão que não é adaptado, é um chão que não é adequado pra cozinha industrial, até a vigilância sanitária já esteve ali reclamando, mas não trocaram o piso até hoje (KELLY).

[...] as meninas estão lavando a louça na mão. Os braços já estão inchados de tanto trabalhar”, e a máquina está na rua, lá, pegando chuva. Porque tem que trocar a instalação e a Siderúrgica não arranhou alguém para trocar a instalação. Com tanto homem que tem na parte da elétrica. Não é o funcionário da Siderúrgica que está lavando louça na mão, né? É os da Refeições. É as gurias lavando louça e abaixando a cabeça. Na sexta-feira elas não tem braço, estão com os braços inchados de tanto pegar prato e lavar nas mãos...

Em situações inusitadas o cliente também não se sensibiliza. Houve uma situação em que após um grande temporal que destelhou a casa de muitos funcionários, somente a Kelly, que na ocasião estava no oitavo mês de gestação, e mais uma auxiliar de cozinha apareceram para preparar 470 almoços. Se não houvesse a produção das refeições mesmo diante das circunstâncias, haveria reclamação do cliente pois a sua posição enquanto desconhecido das condições de trabalho das funcionárias da cozinha o permite justificar os erros da produção na incompetência das mesmas. Desta forma, Kelly mobilizou suas representações mentais, suas estratégias de operação e suas competências para produzir as refeições como se a equipe estivesse completa (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013):

[...] não se envolvia muito com isso! Ele não era muito de se envolver, assim, hoje faltou... porque acontece muito em cozinha industrial, quando eu entrei lá, nós tínhamos mil refeições! Às vezes, cinco, seis pessoas não iam... tu tinha que fazer a comida, tu tinha que lavar louça, tinha que correr pra um lado e para o outro, e elas não deixavam também transparecer para o cliente, porque dentro de uma cozinha

industrial isso acontece muito! O que acontece dentro da cozinha é nosso! Faltou dois, faltou três, a gente tem que dar conta, porque o show, que nem a Janaína dizia, tem que continuar, tem que sair. Não pode passar para o cliente o trabalho que a gente está tendo dentro da cozinha, entendeu? (KELLY).

A diferenciação dos funcionários da terceirizada dos funcionários do cliente começa pelo uniforme que para Kelly é a “*representação da empresa*”, e a coloca em seu lugar social específico (COSTA, 2004). Algumas pessoas se sentem envergonhadas por estar usando o uniforme em determinados locais da empresa e explica:

Eu acredito que as pessoas não dão muito valor pra pessoa que está com o uniforme. É como a pessoa que limpa, tu tá ali pra fazer a limpeza, é como se tu não existisse. Já parou pra pensar que, às vezes, a pessoa não sabe o nome da pessoa que vai lá e limpa o escritório! “A Kelly cozinha pra mim há 24 anos, eu não sei o nome dela!” a cozinheira, é denominado. Não sei da vida dela, não sei o que ela passa, ela pra mim é a cozinheira. Esse tipo de pré-conceito existe até hoje, ainda... ou porque tu tá suja... tu tá suja porque tu tá trabalhando! [riso contido] tu tá suja porque tu tá puxando prato, tu tá lavando louça! As pessoas olham estranho. A Siderúrgica tem uma separação muito estranha, a gente não usa o ônibus deles, a gente não pode chegar perto do administrativo, o administrativo não come do mesmo lado dos peão! (KELLY).

E essa diferença é velada, “[...] não pode ser dito, né? A gente não pode falar isso, a minha nutricionista já proibiu”. Mas o arroz que ela faz para o “*peão*” é o mesmo arroz que ela faz para o “administrativo”. E no momento de realizar as suas refeições, muito embora Kelly possa comer junto com os “peões”, ela “dá prioridade pra não...” porque entende que há uma diferença e ela vai ser sempre “os da cozinha”. Essa sua avaliação dá um sentido ao trabalho que perpassa por subjetividades e fatores sociais e culturais e que podem assim invisibilizá-la (CAIEIRO; NETO CARVALHO; GUIMARÃES, 2016).

Ah, a moça da cozinha... tu não te preocupa em perguntar, é a moça que está fazendo o recolhimento ali, que está pegando o resto da comida e botando as comidas fora. Tem uns que não te dão nem bom dia, da parte administrativa! Tu tá ali fazendo o teu trabalho, eu não te devo um bom dia, eu não te devo um muito obrigado! Eu largo meu prato ali e tu te vira, que limpe! (KELLY).

6. ALGUMAS REFLEXÕES A PARTIR DAS CONEXÕES DAS HISTÓRIAS DE VIDA DE NEUZA E KELLY

A metodologia escolhida para essa dissertação permite que a partir dos pontos em comuns dos indivíduos possa se pensar nos significados múltiplos da sua realidade e relação com o objetivo que, nesta dissertação, está pautado na compreensão de como a invisibilidade se apresenta às cozinheiras da cozinha industrial (BARROS; LOPES, 2014; BRANDÃO, 2007; OLIVEIRA; CLOSS, 2013). Para isso, retoma-se nessa seção as histórias de vidas já analisadas a fim de evidenciar seus pontos em comuns que dizem do coletivo, sem com isso deixar de relatar as singularidades de cada uma das cozinheiras ouvidas.

A invisibilidade mostrou-se presente na vida de Kelly e Neuza já na definição de qual nome elas gostariam de escolher para representá-las nesse trabalho. É comum nas pesquisas que os nomes sejam substituídos para preservar a identidade dos participantes e evitar qualquer exposição dos mesmos. Isso dá a eles uma liberdade maior de fala e uma segurança frente a julgamentos e posterior associações pois o nome invisibiliza e os protege. Entretanto Kelly e Neuza fizeram questão de ter seus nomes originais mantidos pois apresentaram uma identificação com os mesmos que não poderia ser descartada. Houve uma necessidade de serem vistas e citadas como se o nome próprio tivesse a função de legitimar todas as histórias. Neuza disse que o nome para ela tinha importância associada à mãe pois era algo que ela lhe tinha concedido, e Kelly entendeu que não existia a necessidade de substituir algo que era dela e esse fato está também ligado a satisfação e a importância que as duas cozinheiras deram à sua participação nessa pesquisa. Kelly sempre relatava no início dos encontros que estava compartilhando com outras pessoas a sua participação e relatava com orgulho que as pessoas diziam que ela estava ficando “importante”. Já Neuza trouxe o contar da história como um processo de apoio a melhora de sua autoestima e por vezes afirmou que estava tendo momentos de terapia com esses encontros pois estes estavam fazendo-a enxergar a si mesma de outra maneira. Neste ponto a minha postura enquanto pesquisadora precisou ser avaliada, conforme sugere a metodologia (BARROS; LOPES, 2014), para que Neuza pudesse enxergar meu papel como participante do mesmo processo e não somente uma tomadora de informações. Essa mudança de posicionamento pode ser observada nos momentos em que Neuza se lembrava que

eu já havia trabalhado na cozinha e citava frases como “...você sabe como é, não é Márcia? Você conhece a Bom Sabor...”.

Essas duas mulheres apresentaram algumas características que podem ter sido construídas afetivamente através de exemplos do ambiente e da classe aos quais elas pertencem (SOUZA, 2013). O fato de Neuza ser dezenove anos mais velha que Kelly e ter tido uma história familiar onde assumiu as atividades domésticas da família muito cedo, fez com que Neuza iniciasse a sua trajetória na cozinha de forma leve e natural pois já tinha esse papel definido quando ainda era adolescente. A sua maturidade também revelou uma análise mais conformista do caminho já trilhado e do caminho que ela ainda tem para trilhar pois em suas falas ela aceitou, muito embora tenha questionado em vários momentos, sua carreira dentro da cozinha e todas as abdições que precisou fazer em detrimento da atividade. Já Kelly, mais jovem e com mais trajetórias a serem construídas, mostrou-se mais inquieta e apresentou resistência para entrar no ramo da cozinha industrial. Ao longo de seu relato evidenciou duas vezes a tentativa de buscar outra atividade e o fato de sua mãe ter sido um expoente de luta e comando da família através do trabalho como ajudante de limpeza e como administradora do lar após o abandono do pai, pode ser uma evidência de como o papel materno influenciou sua resistência à cozinha e sua inquietude e questionamentos no ambiente profissional.

Entretanto, tanto a Kelly como a Neuza não apostaram na qualificação profissional para a busca de outros horizontes e a cozinha foi para elas uma escolha dentro das poucas opções que suas formações e suas subjetividades construídas no meio social proporcionaram (FARIA; BARROS, 2011). Neuza até relata que gostaria de voltar a estudar, mas o tempo é um fator limitante, já Kelly entende que para fazer o que ela faz não precisa de diploma pois na prática da operação o estudo formal não tem relevância. Assim elas, enquanto pertencentes da classe dominada, reproduzem a vida de seus pais e do seu meio pois não acreditam que podem alcançar outras posições refletindo assim uma luta de classes invisível e silenciosa (SOUZA, 2009, 2013).

A maternidade para as duas cozinheiras foi marcada pela renúncia (FIORIN; OLIVEIRA; DIAS, 2014), seja na continuidade do crescimento profissional, seja no abandono do emprego para se dedicar aos filhos. Kelly não relatou nenhum tipo de pressão de seus superiores por conta da gravidez, mas à Neuza foi sugerido um aborto. A figura do pai não foi

apresentada como central na criação dos filhos sendo que o ex-marido de Neuza inclusive abandonou a família e o apoio financeiro da mesma.

Kelly e Neuza iniciaram sua vida profissional direcionando o capital simbólico das famílias para o campo do trabalho e, portanto, estendendo as atividades desenvolvidas no espaço privado para a esfera profissional (BOURDIEU, 2007, 2014). Kelly como babá e Neuza como doméstica, atividades essas que são estratégicas na inserção no mercado de trabalho para a mulheres com baixa escolaridade e humildes (HOLZMAN, 2006), assumiram posições de substituição da figura materna, a posição socialmente visível, oferecendo seus afetos e serviços (BRITES, 2007; SCHERDIEN; BORTONILI; OLTRAMARI, 2018).

A entrada no ramo da cozinha industrial da Kelly e da Neuza se deu pela indicação familiar e sem a necessidade de comprovar a profissionalização (CAVALLI; SALAY, 2007; KRAEMER; AGUIAR, 2009) e as atividades iniciais desenvolvidas estavam ligadas ao organizar, limpar e auxiliar sendo que e o cozinhar só lhes foi apresentado na ausência da profissional que estava executando essa função. Sem treinamento e conhecimento formal elas foram assumindo o cargo de cozinheira através de orientações que elas associavam a tradições familiares. As lembranças e heranças culinárias foram mobilizadas nos seus ambientes profissionais como estratégias para lidar com os desafios trazendo proximidade e conforto na execução (COLLAÇO, 2008). A construção de suas carreiras se deu de forma conturbada através de desvios de funções, remunerações deficitárias e, no caso de Kelly, assédios explícitos. Neuza evidenciou contratos psicológicos bem marcantes ao expor a sua disponibilidade para executar funções que não eram inerentes ao cargo que exercia, pois o fato da empresa remunerá-la pela atividade a fazia entender que o seu “uso” poderia ser ampliado e reproduzido em outros meios. Kelly já apresentou falas em que realiza outras atividades além de cozinhar em seu ambiente profissional, mas em uma linha de cooperação onde ela assume várias frentes de trabalho e se orgulha em ser chamada de “máquina” pela sua gerente.

As posições de Kelly e Neuza dentro desse ambiente profissional como cozinheiras não foram determinadas pela raça visto que Kelly é negra e Neuza é branca, entretanto Kelly relatou falas discriminatórias de seus superiores por conta de sua cor de pele. Mas o fato de serem mulheres influenciou muito durante toda as histórias de vida apresentadas pois elas entendem que a cozinha não é ambiente para o homem visto que ele não aceita o salário baixo oferecido, não consegue suportar a carga de trabalho que o serviço exige e não aceita trabalhar em

atividades que são socialmente rotuladas como inferiores (BARBOSA, 2012; BOURDIEU, 2014). O homem, enquanto profissional da cozinha, tem em suas histórias uma papel figurativo e de poder através do chef que ressignifica o trabalho que elas executam, colocando-as em uma posição de assistência (BOURDIEU, 1989; MACHADO, 2017) que invisibiliza as suas atividades e glamorizam o serviço por ele oferecido (COLLAÇO, 2008; GIARD, 2012; MARCELINA; MELO, 2016)

O ambiente de trabalho de Kelly e Neuza possuem características muito convergentes. São ambientes que possuem estruturas ruins, temperaturas elevadas e poucos equipamentos. A máquina de lavar louça foi um equipamento relatado como importante dentro do processo e que trouxe consequências ruins para a operação em sua ausência e, na falta do equipamento, o corpo foi mobilizado sofrendo as consequências do uso contínuo e pesado. As queimaduras nos braços, o inchaço das mãos, os problemas ergonômicos, o estresse gerando infarto, a falta de vontade de estar com os filhos e a falta de tempo para cuidar de si foram as consequências dessa mobilização contínua e exacerbada (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; AGUIAR; VALENTE; FONSECA, 2010; COLARES; FREITAS, 2007; MONTEIRO, 2009). A importância que esses danos tiveram para clientes e até mesmo para a empresa que contratou as cozinheiras foi irrelevante podendo ser justificado pelo argumento de Antunes (2002) e Arruda (2013) de que os profissionais terceirizados, como a cozinheira, pertencem à classe “improdutiva” não ligada a atividade principal geradora do capital e a precarização do seu trabalho está dentro de um contexto que visa maximizar a valorização do capital através do ajuste dos limites financeiros das indústrias ou contratantes (ABREU; SPINELLI; PINTO, 2013; ANTUNES, 2002).

Neuza relata de forma clara o quanto a área de gestão de pessoas da empresa para a qual trabalha não se importa e não vê diante dos benefícios que precisam ser concedidos em troca do serviço prestado, mas é vigilante ao cobrar a entrega de um produto melhor mesmo que para isso a relação entre empregado e empregador seja prejudicada. Kelly relata a ausência da área de gestão de pessoas através da sua não intervenção nos desvios de função, na falta de apoio na contratação de mais pessoas e no clima organizacional ruim no ambiente de trabalho cercado de assédios. A área parece não se ocupar ou enfrentar diretamente essas questões, muito possivelmente evitando expor o que não é interessante e de certo modo, mantendo invisíveis as realidades desses trabalhadores. Por outro lado, os clientes exigem das contratadas o

cumprimento de normas que o beneficiam diretamente projetando a sua imagem para o mercado e agregando valor ao seu produto final. A Siderúrgica, por exemplo, agrega valor ao seu produto quando o associa à segurança de seus funcionários e, por isso, exige que a Kelly esteja usando todos os EPI's a fim de vender a imagem de empresa que preza pela segurança dos seus funcionários através de indicadores de acidentes de trabalho, mas desconsidera o piso que se apresenta de forma irregular pois a sua irregularidade foi assim determinada de acordo com normas ligadas à segurança dos alimentos que não associam ganhos diretos ao seu produto. A gestão dessas questões não tem centralidade, estão invisibilizadas pois Kelly e Neuza estão à margem do processo produtivo e invisibilizá-las pode ser uma maneira da dominação de uma classe sobre a outra se manifestar, criando estruturas de poder embasadas em um violência simbólica que naturaliza a dominação de uma classe nas relações sociais (SILVA; OLIVEIRA, 2017).

Os clientes de Kelly e Neuza possuem comportamentos semelhantes: eles não se envolvem nos problemas operacionais das cozinheiras, mantêm a postura de exigência mesmo diante das dificuldades de operação e delegam a elas a responsabilidade pelas restrições que o contrato entre a sua empresa e a terceirizada possuem. Há uma constante tentativa de manter uma barreira invisível entre contratada e contratante, um campo de forças delimitado e socialmente estruturado que tem nas cobranças além de suas alçadas, nas ausências de preocupação em relação as condições de trabalho as quais elas são submetidas e nas culpas que são delegadas a elas por não atenderem seus gostos e preferências, as suas bases para a manutenção da continuidade de sua organização e da sua posição social e de poder (BOURDIEU, 1989; FLEURY, 2015; MANSANO, 2009). O uniforme, dentro desse contexto, coloca essas cozinheiras em uma posição social específica. Sendo considerado um agente transformador, ele foi responsável por tornar Kelly e Neuza em uma empresa fazendo com que elas deixassem de existir enquanto sujeito para que a empresa pudesse aparecer, como uma cegueira pública onde a humilhação social as exclui do âmbito público (COSTA, 2004). Essa linha de pensamento e separação também foi relatada na figura de seus clientes que fazem distinções dos funcionários administrativos e operacionais buscando demarcações sociais através dos espaços.

As conexões das histórias de Kelly e Neuza vão além que do que foi exposto visto que não houve a intenção de esgotar todas as possibilidades de similaridades de suas histórias frente

às formas físicas e simbólicas que a invisibilidade se apresentou a elas. Essas conexões foram pontos de maior relevância que entendi, enquanto pesquisadora, ser importante de destacar e justificar através de bases teóricas que nortearam toda minha pesquisa e inquietação. Essas histórias e invisibilidades representam um universo muito grande de mulheres que passam diariamente por essas situações e se veem refém de uma invisibilidade pública que tem bases sólidas difíceis de serem desconstruídas. A intenção é que se abra um caminho para discutirmos as relações que temos com essas profissionais, seja no âmbito da cozinha industrial como discutido nessa dissertação, seja no âmbito da cozinha comercial. Se ao ler essa dissertação eu já consiga despertar um olhar mais aguçado do leitor nos profissionais que trabalham nas cozinhas e um questionamento de como a comida chegou até ele, já entendo que meu trabalho valeu a pena ser escrito.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Chegar nesse ponto da dissertação me remete a refletir sobre as construções realizadas durante toda a pesquisa, mas também sobre a continuidade da inquietude que me moveu a pesquisar sobre a história de vida das cozinheiras industriais. As construções realizadas são relativas a todo o aporte teórico que foi tomando conta do senso comum e me fazendo olhar para caminhos que antes me pareciam tão naturais como a diferença e determinação de papéis marcadas pelo gênero; e a sujeição como uma violência simbólica invisível e silenciosa. A inquietude foi reforçada pela conclusão do que esses relatos, comportamentos e assédios dizem do coletivo de uma sociedade que ainda está longe de reconhecê-los e propor qualquer tipo de alteração do curso dessas histórias.

Acreditar que as histórias e análises aqui expostas participam somente do universo científico seria ignorar o papel que os relatos despertaram e ainda podem despertar em nossas relações sociais. A simples pretensão de suscitar o olhar mais crítico nos momentos em que fazemos a refeição para notar em cada restaurante, seja ele industrial ou comercial, que a cozinheira não está visível no arroz com feijão ou no risoto requintado, já traz a essa dissertação um papel social crítico. Nos desprendermos do papel de consumidores para pensarmos no papel do outro é uma tarefa árdua. Nem mesmo a Kelly e a Neuza, enquanto vítimas da invisibilidade, conseguiram em suas falas deixar de pensar no outro. Seus relatos trazem a necessidade de sorrir quando a dor aparece e de disfarçar a decepção quando o reconhecimento é dado a outrem. Talvez para nós, enquanto clientes e consumidores, esse levantar da crítica seja também difícil, pois insistimos em impor limites e reforçar a diferença delimitando espaços socialmente estruturados, como coloca Bourdieu (1989).

A compreensão sobre a maneira como a invisibilidade se apresentava às cozinheiras industriais, objetivo geral dessa dissertação, me levou a traçar metas auxiliares, neste trabalho descritas como objetivos específicos, que pudessem dar sustentação às respostas que buscava. O levantamento da trajetória de vida de Kelly e Neuza através do seu relato de como iniciaram seu trabalho no ramo da cozinha e como enxergam seu momento atual e suas perspectivas futuras apoiaram a compreensão dos fatores que determinaram esse direcionamento como o gênero, o doméstico e a baixa escolaridade. Suas relações afetivas, de necessidade e sujeição aliadas à baixa escolaridade mostraram-se fatores determinantes de sua permanência na cozinha

visto as poucas escolhas que lhes eram apresentadas e que conseguiram ver. As formas físicas e simbólicas da invisibilidade estiveram presentes nos uniformes, nas delimitação de espaços, na terceirização, no gênero e doméstico e nas falas de superiores e clientes.

A metodologia adotada mostrou-se o meio mais aderente para a busca de informações, situações e relações que resultaram em uma naturalidade de condução da pesquisa e uma fluidez no contar das histórias de Kelly e Neuza. Como se o método estivesse abraçando-as e, no conforto do momento, extraísse as falas mais intrínsecas e que mais necessitavam luz e foco. A simplicidade das participantes foi mitigada pela intensidade das informações que vieram da aproximação e do meu participar do mesmo contexto, fazendo com que os momentos de encontro trouxessem para elas a visibilidade da palavra, do cotidiano e das injustiças.

A proposta de construção da invisibilidade da cozinheira industrial pautada no trabalho improdutivo, na refeição e no gosto como indicadores de status e classe social e no gênero e doméstico foi corroborada pelas histórias contadas por Kelly e Neuza. Muito embora a metodologia de história de vida sugere que alguns referenciais precisam ser buscados posteriormente à escuta, fato este que também foi realizado, a base inicial do referencial mostrou-se aderente e conclusivo.

A terceirização, enquanto trabalho “*improdutivo*” (ANTUNES, 2002), mostrou-se como um marcador preponderante na invisibilidade das cozinheiras industriais quando demarcou seu espaço, seja no momento das refeições ou na distribuição de benefícios e reconhecimentos; também quando criou uma barreira invisível para a manutenção da posição social e de poder usando as reclamações, culpas e despreocupações em relação às condições de trabalho como campos de força delimitado e socialmente estruturado (BOURDIEU, 1989; FLEURY, 2015; MANSANO, 2009). A refeição e o gosto apareceram como delimitadores de espaço ao serem hierarquizados através da intolerância às preferências dos outros tendo o “*gosto da necessidade*” e o “*gosto do luxo*” como demarcadores dessa divisão (AMON, 2014). Os clientes operacionais apresentaram reclamações mais abrangentes e, mesmo sendo da mesma classe social que as cozinheiras, utilizaram-se do gosto para reclassificá-las e para julgar o valor do seu trabalho. Já para o cliente administrativo não foram trazidas falas referente a gosto, mas a distância foi mantida pela palavra. O gênero e o doméstico foram pontos centrais de todas as discussões propostas pois o fato de Kelly e Neuza serem mulheres as invisibilizaram quando delegaram a elas os espaços privados, quando suas oportunidades de crescimento foram dadas

a homens ou adiadas, quando suas carreiras foram interrompidas por gravidez e quando o reconhecimento de seu trabalho foi transferido ao chef. Além do gênero, a invisibilidade dessas cozinheiras apresentou-se através do uniforme, do assédio e das queimaduras. Em particular, as queimaduras adquiridas na execução de seus ofícios foram apresentações dessa invisibilidade quando não se deu importância às mesmas por estarem associadas às marcas do cotidiano doméstico, e quando evidenciaram o meio ao qual Kelly e Neuza pertencem. As queimaduras são como identificações que dizem algo sobre Kelly e Neuza e sobre o seu fazer dolorido e ignorado. Todas essas estruturas foram responsáveis por manter o poder simbólico e o *status quo*.

Assim, as contribuições dessa pesquisa podem abranger diversas esferas de discussões e futuras pesquisas que perpassam pelas condições de trabalho, pela terceirização, pelo gênero, pela gestão de pessoas e pela categorização da invisibilidade; esferas essas que não foram exploradas de forma individual e com profundidade por estarem fora do escopo deste trabalho. Abre-se também uma discussão na área da Nutrição que, em sua maioria, apresenta estudos técnicos e funcionais a respeito dessa trabalhadora. Faz-se necessário ampliar a discussão para considerar aspectos mais subjetivos e sociais que busquem explicar comportamentos, sentimentos e entregas dessas trabalhadoras. Admitir as limitações desse estudo é o papel do pesquisador que precisa permitir a análise por outros olhares e outros leitores, entretanto discutir a invisibilidade das cozinheiras sob as perspectivas aqui apresentadas é algo novo e importante para os estudos sobre invisibilidade.

REFERÊNCIAS

- ABERC. **Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas**. Disponível em: <http://www.aberc.com.br>. Acesso em: 20 jan. 2018.
- ABREU, E. S.; SPINELLI, M. G. N.; PINTO, A. M. S. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. 5. ed. São Paulo: Editora Metha, 2013.
- AGUIAR, O. B.; KRAEMER, F. B.; MENEZES, M. F. G. **Gestão de pessoas em unidades de alimentação e nutrição**. Rio de Janeiro: Rubio, 2013.
- AGUIAR, O. B.; VALENTE, J. G.; FONSECA, M. J. M. Descrição sócio-demográfica, laboral e de saúde dos trabalhadores do setor de serviços de alimentação dos restaurantes populares do Rio de Janeiro. **Rev. Nutr., Campinas**, v. 23, n. 6, p. 969–982, 2010.
- AMON, D. **Psicologia Social da Comida**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.
- ANTUNES, R. **Os Sentidos do Trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2002.
- ARRUDA, L. R. Informalidade e terceirização nas relações de trabalho nos setores da construção civil e hotelaria e restaurantes. In: XXIX Congresso da Associação Latino-Americana de Sociologia (ALAS), 2013, Chile. **Anais...** Disponível em: <http://sociologia-alias.org/congresos-realizados/> Acesso em: 22 abr. 2019.
- ASSUNÇÃO, A. T. C.; ROCHA, F. G.; RIBAS, L. C. Perfil dos trabalhadores de cozinha da via gastronômica de coqueiros e notas sobre a qualificação profissional no setor de alimentos e bebidas em Florianópolis (SC). **Revista Brasileira de Pesquisa e Turismo**, v. 4, p. 24–40, 2010.
- ATKINSON, R. The life story interview. In: GUBRIUM, J. F.; HOLSTEIN, J. A. (Eds.). **The handbook of interview research: context and method**. London: Sage, 2002. p. 121–141.
- BARBOSA, L. Os Donos e as Donas de Cozinha. In: FREITAS, M. E. DE; DANTAS, M. (Eds.). **Diversidade Sexual e Trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2012. p. 171–201.
- BARBOSA, L. C. **Desvalorização e invisibilidade do trabalho doméstico: reflexões iniciais**. III Seminário Nacional Gênero e Práticas Culturais, 2011, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa - PB, 2011. Disponível em: <http://www.seminariogeneroufpb.org/> Acesso em: 03 jan. 2019.
- BARCELLOS, G. **O Banquete de Psique**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.
- BARINI FILHO, U. Políticas e diretrizes de RH. In: BOOG, G.; BOOG, M. (Eds.). **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências**. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 153–169.
- BARROS, V. A.; LOPES, F. T. Considerações sobre a pesquisa em história de vida. In:

SOUZA, E. M. (Ed.). **Metodologias e analíticas qualitativas em pesquisa organizacional: uma abordagem teórico-conceitual**. Vitória: EDUFES, 2014. p. 41–63.

BEYDA, T. T.; WETZEL, U. **Formação do Contrato Psicológico: Um Estudo de Caso em Empresa com Práticas Maduras na Gestão de Recursos Humanos**. XXXII Encontro da ANPAD. **Anais...** Rio de Janeiro: 2008. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR-B862.pdf> Acesso em: 22 abr. 2019.

BIANCHESSI, D. L. C.; TITTONI, J. Trabalho, saúde e subjetividades: o olhar dos trabalhadores administrativos-operacionais de um hospital geral, público e universitário. **Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro**, v. 19, n. 4, p. 969–988, 2009.

BOHRER, C. T. **A economia dos contratos no fornecimento de alimentação em uma empresa de refeição coletiva**. 2005. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2005.

BOURDIEU, P. **O Poder Simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil S.A., 1989.

BOURDIEU, P. **A distinção: crítica social do julgamento**. Porto Alegre: Zouk, 2007.

BOURDIEU, P. **A Dominação Masculina**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2014.

BRANDÃO, A. M. Entre a vida vivida e a vida contada: A história de vida como material primário de investigação sociológica. **Configurações**, v. 3, p. 83–106, 2007.

BRASIL. Ministério Federal do Trabalho. **Classificação Brasileira de Ocupações**. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>. Acesso em: 20 ago. 2018.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Programa de Alimentação do Trabalhador**. Disponível em: <http://trabalho.gov.br/pat>. Acesso em: 20 jan. 2018.

BRITES, J. Afeto e desigualdade: gênero, geração e classe entre empregadas domésticas e seus empregadores. **Cadernos Pagu**, v. 29, p. 91–109, 2007.

BRITO, V. G. P.; MARRA, A. V.; CARRIERI, A. P. Práticas discursivas de trabalhadores terceirizados e construções sociais da identidade de exclusão. **Revista de Ciências da Administração**, v. 14, n. 32, p. 77–91, 2012.

CAIEIRO, M.; NETO CARVALHO, A.; GUIMARÃES, L. V. M. A construção de sentido para o “trabalho sujo”: trajetórias de vida de faxineiras. IV Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais, 2016, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre, 2016. Disponível em: <https://anaiscbeo.emnuvens.com.br/cbeo/article/view/88> Acesso em: 22. abr. 2019.

CARDOSO, P. S.; SILVA, T.; ZIMATH, S. C. Todo mundo olha, quase ninguém vê: a percepção de trabalhadores operacionais com relação à invisibilidade social de seus trabalhos. **Cad. Bras. Ter. Ocup.**, v. 25, n. 4, p. 701–711, 2017.

CARNEIRO, A. S. C. A desigualdade e a invisibilidade social na formação da sociedade

brasileira. V ENECULT - Encontro de Estudos Multidisciplinares em Cultura. Faculdade de Comunicação, 2009, Salvador. **Anais...** Salvador, UFBA, 2009. Disponível em: <http://www.cult.ufba.br/enecult2009/19360.pdf> Acesso em: 22 abr. 2019.

CARVALHO, A. L.; MENEGON, N. L. O trabalho invisível e perigoso dos profissionais de manutenção: reflexões sobre a atividade em uma indústria automobilística. **Production**, v. 25, n. 1, p. 201–222, 2015.

CASAROTTO, R. A.; MENDES, L. F. Queixas, Doenças Ocupacionais e Acidentes de Trabalho em Trabalhadores de Cozinhas Industriais. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 28, p. 119–126, 2003.

CASCAES, T. R. F. *et al.* A Invisibilidade das Mulheres em Carreiras Tecnológicas : Os Desafios da Engenharia Civil no Mundo do Trabalho. VII Congresso Iberoamericano de Ciência, Tecnologia e Gênero, 2010, Curitiba. **Anais...** Curitiba: 2010. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/228547139_A_Invisibilidade_das_Mulheres_em_Carreiras_Tecnologicas_Os_Desafios_da_Engenharia_Civil_no_Mundo_do_Trabalho Acesso em: 22 abr. 2019.

CASTANHA, M. L. A prática de cuidar do ser enfermeiro sob o olhar da equipe de saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 58, n. 5, p. 556–562, 2005.

CASTRO, M. R.; MAFFIA, L. N. Gênero na Cozinha Profissional. XXXVI EnANPAD. 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: 2012. Disponível em: http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012_EOR1463.pdf Acesso em: 22 abr. 2019.

CAVALLI, S. B.; SALAY, E. Gestão de pessoas em unidades produtoras de refeições comerciais e a segurança alimentar. **Rev. Nutr., Campinas**, v. 20, n. 6, p. 657–667, 2007.

CELEGUIM, C. R. J.; ROESLER, H. M. K. N. A invisibilidade social no âmbito do trabalho. **Revista Interação**, v. 3, n.1, p. 1–19, 2009.

COLARES, L. T.; FREITAS, C. M. Processo de trabalho e saúde de trabalhadores de uma unidade de alimentação e nutrição : entre a prescrição e o real do trabalho. **Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro**, v. 23, n. 12, p. 3011–3020, 2007.

COLLAÇO, J. H. L. Cozinha doméstica e cozinha profissional: do discurso às práticas. **Caderno Espaço Feminino**, v. 19, n. 1, p. 143–171, 2008.

COSTA, F. B. **Garis: um estudo de psicologia sobre invisibilidade pública**. 2002. Tese (Doutorado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 2002.

COSTA, F. B. **Homens Invisíveis: relatos de uma humilhação social**. São Paulo: Globo, 2004.

COSTA, F. B. **Moisés e Nilce: retratos biográficos de dois garis. Um estudo de psicologia**

- social a partir de observação participante e entrevistas.** 2008. Tese (Doutorado em Psicologia Social) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 2008.
- DELUCA, G. **“Você só tatua”:** A trajetória profissional no campo da tatuagem. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração) - Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2015.
- DEMOZZI, S. F. Cozinha do cotidiano e cozinha profissional: representações, significados e possibilidades de entrelaçamentos. **Revista História: Questões & Debates**, n. 54, p. 1–19, 2011.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens.** Porto Alegre: Artmed, 2006.
- DINIZ, A. P. R.; CARRIERI, A. DE P.; BARROS, A. N. DE. Invisibilidade social e trabalho noturno: reflexões a partir de representações sociais de garçons. **Revista Gestão e Planejamento**, v. 14, n. 1, p. 18–38, 2013.
- FARIA, A. A. C.; BARROS, V. A. Tráfico de drogas: uma opção entre escolhas escassas. **Psicol. Soc.**, v.23, n.3, p.536-544, 2011.
- FIORIN, P. C.; OLIVEIRA, C. T. DE; DIAS, A. C. G. Percepções de mulheres sobre a relação entre trabalho e maternidade. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**, v. 15, n. 1, p. 25–35, 2014.
- FLEURY, M. T. L. O simbólico nas relações de trabalho. In: ATLAS (Ed.). **Cultura e Poder nas organizações.** São Paulo: [s.n.]. p. 113–127, 2015.
- FONSECA, K. Z.; SANTANA, G. R. **Guia prático para gerenciamento de unidades de alimentação e nutrição.** Cruz das Almas/BA: UFRB, 2012.
- FREITAS, M. E. Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 2, p. 8–19, 2001.
- GEMMA, S. F. B. FUENTES-ROJAS, M.; SOARES, M. J. B. Agentes de limpeza terceirizados: entre o ressentimento e o reconhecimento. **Rev Bras Saúde Ocup**, v. 42, p.1-10, 2017.
- GIARD, L. Cozinhar. In: CERTEAU, M.; GIARD, L.; MAYOL, P. (Eds.). **A invenção do cotidiano: morar, cozinhar.** Petrópolis: Vozes, 2012. p. 211–297.
- GODOY, A. S. Reflexão a respeito das contribuições e dos limites da história de vida na pesquisa em administração. **Administração: Ensino e Pesquisa**, v. 19, n. 1, p. 161–175, 2018.
- GRANHEN, L.; COLARES, T. Processo de trabalho e saúde de trabalhadores de uma

unidade de alimentação e nutrição : entre a prescrição e o real do trabalho. **Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro**, v. 23, n. 12, p. 3011–3020, 2007.

EDITORA ABRIL. **Guia do Estudante**. Disponível em:
<https://guiadoestudante.abril.com.br/gastronomia>. Acesso em: 16 dez. 2018.

HECK, M. D. C. Comer como atividade de lazer. **Estudos Históricos**, n. 33, p. 1–11, 2004.

HOLZMAN, L. A dimensão do trabalho precário no Brasil no início do século XXI. In: PICCININI, V.; HOLZMAN, L.; KOVÁSCZ, I.; GUIMARÃES, V. N. (Orgs.) **O Mosaico do Trabalho na Sociedade Contemporânea: persistências e inovações**. Porto Alegre: Editora da UFRGS. 2006.

KLEIN, A. Z. *et al.* **Metodologia de Pesquisa em Administração: uma abordagem prática**. São Paulo: Atlas, 2015.

KRAEMER, F. B.; AGUIAR, O. B. Gestão de competências e qualificação profissional no segmento da alimentação coletiva. **Rev. Nutr., Campinas**, v. 22, n. 5, p. 609–619, 2009.

LEGGE, K. **Human Resource Management**. New York: Palgrave, 2005.

LEITE, J. H. A. C.; UEDA, R. M. R. O processo de trabalho nos serviços de alimentação e sua relação com o adoecimento. **Omnina Saúde**, v. 13, n. 1, p. 61–82, 2016.

LIMA, E. R.; GOMES, J. P. S. G.; SPAZIANI, L. C. **Invisibilidade pública**: um estudo sobre profissionais considerados invisíveis no ambiente organizacional. NIP - Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa - Faculdades Promove de Brasília, 2015. Disponível em:
http://nippromove.hospedagemdesites.ws/anais_simposio/arquivos_up/documentos/artigos/464d5b59d140cb4b563947c9cb421b12.pdf Acesso em: 22 abr. 2019.

LIMA, J. C. A terceirização e os trabalhadores: revisitando algumas questões. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 13, n. 1, p. 17–26, 2010.

MACHADO, M. I. Para Que Serve O Gênero? – Experiências de Mulheres , Invisibilidade e Realocamento do Sujeito. **Revista PsicoFAE: Pluralidades em Saúde Mental**, v. 6, n. 2, p. 31–44, 2017.

MACHADO, R. R.; GELBCKE, F. L. Que brumas impedem a visibilização do centro de materiais e esterelização? **Reflexão**, v. 18, n. 2, p. 347–354, 2009.

MANSANO, S. R. V. **Sorria, você está sendo controlado**. São Paulo: Summus, 2009.

MARCELINA, A.; MELO, M. Lugar de mulher é na cozinha? uma análise com Chefs mulheres sob a lógica da dominação masculina. IV Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais, 2016, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: 2016. Disponível em:
<https://anaiscbeo.emnuvens.com.br/cbeo/article/download/59/51> Acesso em: 22 abr. 2019.

MARTINS, D. L.; BOAVA, D. L. T.; MACEDO, F. M. F.; PEREIRA, J. J. Estudo sobre as trabalhadoras invisíveis da limpeza em uma Universidade Federal. In: XLI Encontro da ANPAD - EnANPAD 2017, 2017, São Paulo - SP. **Anais...** XLI Encontro da ANPAD, 2017. v. 1.

MATOS, C. H. Condições de trabalho e estado nutricional de operadores de alimentação coletiva: um estudo de caso. **Rev. Nutr.** v.16 n.4, 2003.

MEIRELES, V. A. **Retrato da invisibilidade profissional de terceirizados: estudo de casos com trabalhadores de Belo Horizonte**. 2015. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração). Centro Universitário UNA, Belo Horizonte, 2015.

MELO, H. P.; CASTILHO, M. Trabalho reprodutivo no Brasil: quem faz? **Revista de Economia Contemporânea**, v. 13, n. 1, p. 135–158, 2009.

MILL, J. S. A sujeição das mulheres. **Niteróis**, v. 6, n. 2, p. 181–202, 2006.

MONTEIRO, M. A. M. Importância da ergonomia da saúde dos funcionários de unidades de alimentação e nutrição. **Revista Baiana**, v. 33, n. 3, p. 416–427, 2009.

NELSON, S. A imagem da enfermeira - as origens históricas da invisibilidade na enfermagem. **Texto Contexto Enferm**, v. 20, n. 2, p. 223–224, 2011.

NÓVOA, A. Os professores e as histórias da sua vida. In: NÓVOA, A. (Ed.). **Vidas de professores**. Porto: Porto Editora, 1995. p. 11–30.

NUNES, J. H. Dilemas identitários no mundo dos serviços: da invisibilidade à interação. **Sociologias**, v. 16, n. 35, p. 238–273, 2014.

OLIVEIRA, S. R.; CLOSS, L. Q. História de Vida e Trajetórias Profissionais: uma proposta interdisciplinar para os estudos de carreira. IV Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, EnGPR. 2013, Brasília. **Anais...**Brasília: 2013. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR201.pdf> Acesso em: 22. abr. 2019.

PAULILO, M. A. S. A pesquisa qualitativa e a história de vida. **Serv. Soc. Rev.**, v. 2, n. 2, p. 135–148, 1999.

PEREIRA, B. P. De escravas a empregadas domésticas - A dimensão social e o “lugar” das mulheres negras no pós-abolição. XXVI Simpósio Nacional de História - ANPUH: 50 anos, 2011, São Paulo. **Anais...**São Paulo: 2011. Disponível em: http://www.snh2011.anpuh.org/resources/anais/14/1308183602_ARQUIVO_ArtigoANPUH-Bergman.pdf Acesso em: 22 abr. 2019.

PILLA, M. C. B. A. Gosto e deleite: construção e sentido de um menu elegante. **História: Questões & Debates**, n. 42, p. 53–69, 2005.

POPOLIM, W. D. Unidade Produtora de Refeições (UPR) e Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) - Definições, diferenças e semelhanças. **Nutrição Profissional**, v. 3, n. 12, p.

40–46, 2007.

PROENÇA, R. P. C. **Aspectos organizacionais e inovação tecnológica em processos de transferência de tecnologia: uma abordagem antropotecnológica no setor de Alimentação Coletiva.** [s.l.] Universidade Federal de Santa Catarina, 1996.

PROENÇA, R. P. C. Just in time em unidades de alimentação e nutrição: um estudo introdutório. **Rev. Nutr., Campinas**, v. 9, n. 1, p. 35–56, 1996.

PROENÇA, R. P. C. Inovações tecnológicas na produção de refeições: conceitos e aplicações básicas. **Higiene Alimentar**, v. 13, n. 63, p. 24–30, 1999.

QUEIROZ, M. I. P. Relatos orais: do “indizível” ao “dizível”. In: SIMSON, O. (Ed.). . **Experimentos com histórias de vida: Itália-Brasil.** São Paulo: Vértice, 1988.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágio, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SACCOL, A. Z. Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração. **Rev. Adm. UFSM**, p. 250–269, 2009.

SAFFIOTI, H. **O poder do macho.** São Paulo: Editora Moderna, 1987.

SALÁRIO BR. **Pesquisa salarial no Brasil.** Disponível em: <<http://www.salariobr.com.br/PesquisaSalarialAvancada>>. Acesso em: 22 abr. 2019.

SCHEIDER, É. C. **A condição das mulheres trabalhadoras por conta própria e a domicílio na sociedade contemporânea: trabalho, cidadania e cotidiano.** 2011. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

SCHERDIEN, C.; BORTONILI, A. C. S.; OLTRAMARI, A. P. Relações de trabalho e cinema: uma análise do filme “Que horas ela volta?” **Farol**, v. 5, n. 12, p. 130–197, 2018.

SILVA, L. F.; OLIVEIRA, L. O Papel da Violência Simbólica na Sociedade por Pierre Bourdieu. **Revista FSA (Faculdade Santo Agostinho)**, v. 14, n. 3, p. 160–174, 2017.

SILVA, P. T. M. **Os invisíveis organizacionais sob a ótica da Sociologia das Ausências.** XIX SemeAd. **Anais...**São Paulo: 2016. Disponível em: http://login.semead.com.br/19semead/anais/resumo.php?cod_trabalho=1027 Acesso em: 22 abr. 2019.

SILVA, W. A. B. À moda da patroa. **Intratextos, Rio de Janeiro**, v. 8, n. 1, p. 206–229, 2017.

SIMMEL, G. Sociologia da refeição. **Estudos Históricos**, v. 33, p. 159–166, 2004.

- SOUZA, J. **A ralé brasileira: quem é e como vive**. Belo Horizonte: UFMG, 2009.
- SOUZA, J. Em defesa da sociologia: o economicismo e a invisibilidade das classes sociais. **Revista Brasileira de Sociologia**, v. 1, n. 1, p. 127–158, 2013.
- SOUZA, J. (Org.). **A invisibilidade da desigualdade brasileira**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2006.
- SPINDOLA, T.; SANTOS, R. S. Trabalhando com a história de vida: percalços de uma pesquisa(dora?). **Rev. Esc. Enfermagem USP**, v. 37, n. 2, p. 119–126, 2003.
- TEIXEIRA, O. O trabalho e a pesquisa em saúde : notas sobre a invisibilidade do trabalho técnico. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 9, n. 3, p. 785–794, 2004.
- TEIXEIRA, S. *et al.* **Administração aplicada à unidades de alimentação e nutrição**. Rio de Janeiro: Atheneu, 1990.
- TOMÁS, J. C. S. P. A invisibilidade social: uma análise hermenêutica. Congresso Internacional Communication. **Anais...**Universidade do Minho - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade: 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/228333128_A_invisibilidade_social_uma_analise_hermeneutica Acesso em: 22 abr. 2019.
- VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- VISENTINI, M. S. *et al.* Estudos dos fatores de stress ocupacional em restaurantes públicos e privados: aplicação da escala de stress no trabalho (ETT). XXIX Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 200, Salvador. **Anais...**Salvador, Bahia: 2009.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E

ESCLARECIDO

Prezada Senhora

Esta pesquisa é sobre a Trabalhadora de Cozinhas Industriais e está sendo desenvolvida pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, área de Gestão de Pessoas, pela aluna MÁRCIA REGINA DE ARAUJO AMICO, sob a orientação da Profa. ANGELA BEATRIZ BUSATO SCHEFFER.

O objetivo do estudo é ouvir a trabalhadora da cozinha industrial através da narração de sua história de vida com a finalidade de contribuir para o entendimento de sua vida e suas relações pessoais e com a empresa.

Esclareço que a participação é voluntária e caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão sigilosos e confidenciais e não serão divulgados em nível individual, visado assegurar o sigilo de sua participação.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido (a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Assinatura do Pesquisador Responsável

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTAS

Questão aberta: faça um relato de sua vida desde a infância até hoje, abordando situações na família, escola, amigos, vizinhos e no trabalho. Dê exemplos de como esses relatos foram importantes para a escolha de trabalhar na cozinha. Por que trabalhar na cozinha?

Questões focadas nos objetivos específicos:

- Qual o sentido que a sua atividade na cozinha tem em sua vida e o que faz você permanecer nessa atividade? Como é trabalhar em cozinha industrial?
- Como você se relaciona com o seu cliente e como ele se relaciona com você? Qual a importância do seu trabalho para os seus clientes? Como é lidar com o cliente?
- Descreva um dia típico.
- Qual a relação que você tem com a empresa para a qual você presta serviço e qual a relação que a empresa tem com você? Como é trabalhar para as empresas de refeições coletivas?
- Como foi o processo seletivo para o ingresso na área de refeições coletivas?
- Qual o papel da área de Gestão de Pessoas?
- Qual o papel que os homens ocupam na cozinha?