

Autoestima de trabalhadores terceirizados do setor de conservação de higiene e limpeza de hospitais privados

Self-esteem of outsourced workers in the hygiene conservation and cleaning of private hospitals

Autoestima de trabajadores subcontratados en el sector de higiene y limpieza de hospitales privados

Cléria Bragança¹ ; Silvia Helena Henriques¹ ; Carolina Cassiano¹ ;
Luan Gagossian Savóia¹ ; Denise Maria Osugui¹ ; Laura Andrian Leal¹ 

¹Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, Brasil; ²Universidade de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, Brasil

RESUMO

Objetivo: analisar aspectos positivos e negativos relacionados à autoestima de trabalhadores terceirizados de serviços de higiene e limpeza hospitalar. **Método:** estudo exploratório, de abordagem qualitativa, realizado em duas instituições hospitalares privadas. Os participantes foram trabalhadores terceirizados dos serviços de higiene e limpeza. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionáriosociodemográfico e um roteiro de entrevista semiestruturada. Realizada análise temática indutiva. **Resultados:** a amostra constituiu-se de 15 trabalhadores, do sexo feminino, que expressaram aspectos positivos e negativos que afetam sua autoestima, que estão relacionados à organização e ambiente de trabalho, às relações interpessoais e benefícios trabalhistas. **Conclusão:** aspectos positivos e negativos estão presentes entre esses trabalhadores e os gestores hospitalares devem refletir sobre o serviço de higiene e limpeza, estabelecendo estratégias educativas e coletivas para os trabalhadores relacionadas às práticas de trabalho realizadas neste contexto.

Descritores: Saúde do Trabalhador; Categorias de Trabalhadores; Serviço Hospitalar de Limpeza; Autoimagem.

ABSTRACT

Objective: to analyze positive and negative aspects related to the self-esteem of outsourced workers in hospital hygiene and cleaning services. **Method:** exploratory study, with a qualitative approach, carried out in two private hospital institutions. Participants were outsourced workers from hygiene and cleaning services. For data collection, a sociodemographic questionnaire and a semi-structured interview script were used. Inductive thematic analysis was performed. **Results:** the sample consisted of 15 female workers, who expressed positive and negative aspects that affect their self-esteem, which are related to the organization and work environment, interpersonal relationships and work benefits. **Conclusion:** positive and negative aspects are present among these workers and hospital managers should reflect on the hygiene and cleaning service, establishing educational and collective strategies for workers related to work practices carried out in this context.

Descriptors: Occupational Health; Occupational Groups; Housekeeping, Hospital; Self Concept.

RESUMEN

Objetivo: analizar aspectos positivos y negativos relacionados con la autoestima de trabajadores subcontratados en los servicios de higiene y limpieza hospitalaria. **Método:** estudio exploratorio, con enfoque cualitativo, realizado en dos hospitales privadas. Los participantes eran trabajadores subcontratados de los servicios de higiene y limpieza. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario sociodemográfico y un guion de entrevista semiestructurada. Se realizó un análisis temático inductivo. **Resultados:** la muestra estuvo conformada por 15 trabajadoras, quienes expresaron aspectos positivos y negativos que inciden en su autoestima, los cuales están relacionados con la organización y clima laboral, las relaciones interpersonales y las prestaciones laborales. **Conclusión:** los aspectos positivos y negativos están presentes entre estos trabajadores y los administradores de hospitales deben reflexionar sobre el servicio de higiene y limpieza, estableciendo estrategias educativas y colectivas para los trabajadores, relacionadas con las prácticas de trabajo realizadas en este contexto.

Descriptores: Salud Laboral; Grupos Profesionales; Servicio de Limpieza en Hospital; Autoimagen.

INTRODUÇÃO

Atualmente, observa-se que o trabalho possui grande relevância e importância na vida das pessoas, o que leva à necessidade permanente e constante da promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho, com o compromisso de fortalecer e aumentar a autoestima, sensação de segurança, realização, respeito, condições físicas saudáveis em um ambiente que atenda às suas necessidades biopsicossociais.

As condições do ambiente de trabalho podem estar associadas a diversos fatores relacionados ao conteúdo do trabalho que, por sua vez, podem causar prejuízo físico e psicológico ao trabalhador. Além disso, é sabido que a relação entre a precarização das condições de trabalho e a terceirização, geralmente, é marcada por diferenças salariais e de benefícios, perda de direitos trabalhistas, excesso de trabalho e falta de treinamento¹.

Autora correspondente: Laura Andrian Leal. E-mail: lauraleal4@hotmail.com

Editora Científica: Cristiane Helena Galalsch; Editora Associada: Magda Guimarães de Araujo Faria

Assim, a precarização está diretamente relacionada às condições de trabalho e isso já foi observado em serviços terceirizados de higiene e limpeza em hospitais, em que trabalhadores declararam que as equipes estavam reduzidas devido a acidentes de trabalho provocado pelas más condições laborais, ocasionando aumento de funções para um mesmo trabalhador, rotatividade alta, sobrecarga de trabalho e falta de treinamento²⁻⁴.

Nos últimos 25 anos, pesquisadores tem evidenciado que, em todos os segmentos, a terceirização no Brasil está vinculada a carência de qualidade do trabalho, percebida em vários pontos, como o não cumprimento de direitos trabalhistas, nas condições inadequadas de trabalho, nos baixos salários, no crescimento do número de acidentes e nas doenças relacionadas ao trabalho, além da frágil política do trabalhador e do desenvolvimento de estratégias que acabam na interrupção da organização coletiva⁵.

Nessa direção, presencia-se que a organização hospitalar, visando reduzir custos e melhorar a competitividade no mercado, têm diversificado as formas de contrato de seus trabalhadores, adotando serviços terceirizados. Isso têm acontecido para serviços de higiene e limpeza hospitalar.

Nas instituições hospitalares, fica bastante perceptível que, o serviço de limpeza e higiene não tem recebido o devido valor e assim, tem subestimado seu papel, a exemplo, para o controle das infecções, que são grandes causas de mortalidade em pacientes internados, principalmente naqueles que estão acamados^{1,6}.

Desse modo, os trabalhadores deste setor hospitalar têm papel relevante ao ter que manter o controle da qualidade dos serviços prestados, mantendo, inclusive, a valorização da hospitalidade, que implica oferecer condições adequadas de assistência e conforto no atendimento. Estes trabalhadores, além de ter que serem aptos para tal função, devem ser valorizados pelos seus superiores e colegas de equipe, mantendo presente elevada autoestima, pois deles dependem também a segurança dos usuários dos serviços³⁻⁶.

A autoestima pode ser definida como a maneira pela qual o ser humano se auto aceita, ou seja, é a percepção subjetiva que uma pessoa tem de si mesma. Sabe-se que ela pode ser estabelecida por meio de relacionamentos pessoais que se tem desde a infância até a fase adulta³.

Assim, nesse estudo, a escolha por estudar o trabalhador que atua no setor de serviços de limpeza e higiene hospitalar se justifica pela necessidade de entender as problemáticas do seu trabalho que podem influenciar na sua autoestima, por ser um grupo de colaboradores desta organização que é altamente atingido pela terceirização e, que é mais vulnerável à exploração devido a características como escolaridade, média de idade e com maior presença do sexo feminino⁷.

Estudos voltados para esse público são ainda incipientes como pode ser observado pelas lacunas presentes na literatura, ou seja, poucos dados que inferem sobre como o trabalho destes indivíduos, que atuam no contexto do hospital, pode afetar a sua autoestima. Deste modo o estudo apresenta o seguinte questionamento: Quais são os aspectos positivos e negativos relacionados a autoestima dos trabalhadores dos serviços terceirizados de higiene e limpeza de instituições hospitalares?

Analisar aspectos da organização e ambiente de trabalho que podem interferir na autoestima dos trabalhadores terceirizados de organizações hospitalares pode repercutir em vantagem para a organização. O trabalho visto como um fator causador de modificações das condições de vida, adoecimento e morte dos indivíduos quando não realizado em condições adequadas, não favorece as capacidades psicofisiológicas dos indivíduos, principalmente daqueles que atuam na área da saúde.

Este estudo teve como objetivo analisar aspectos positivos e negativos relacionados à autoestima de trabalhadores terceirizados de serviços de higiene e limpeza hospitalar.

MÉTODO

Trata-se de um estudo exploratório com abordagem qualitativa, seguindo as recomendações do *Consolidated Criteria for Reporting Qualitative Research* (COREQ)⁸.

Selecionaram-se duas instituições hospitalares privadas, denominadas neste estudo como A e B para efeito de sigilo. Ambas estão localizadas em um município no interior de Minas Gerais (Brasil) e os participantes foram os trabalhadores terceirizados dos serviços de higiene e limpeza, respeitando os seguintes critérios de inclusão: trabalhadores de ambos os sexos com idade maior de 18 anos e com, no mínimo, três meses de contrato. Os critérios de exclusão foram trabalhadores que estivessem de licença de saúde, maternidade ou férias.

Antes do início da coleta de dados a pesquisadora realizou contato presencial com as chefias das instituições, apresentando-se, explicando os objetivos do estudo e estabelecendo vínculo prévio. Além disso, antes do momento da coleta de dados, foram explicados detalhadamente os questionamentos que seriam realizados.

A coleta de dados teve início a partir da aplicação de um questionário de dados sociodemográficos, apresentando tempo de preenchimento de, no máximo, cinco minutos. Na sequência conduziu-se a entrevista semiestruturada individual, com questões sobre a autoestima. A entrevista teve duração aproximada de 20 a 30 minutos.

O roteiro das entrevistas foi criado a partir da escala de Autoestima de Rosenberg, que foi desenvolvida na versão em inglês em 1965, e traduzida, adaptada e validada para a versão em português do Brasil em 2001⁹, utilizada anteriormente por pesquisadores tendo como população alvo de instigação profissionais de saúde da área hospitalar¹⁰. O roteiro de entrevistas foi avaliado por *experts* na temática e apresentou as seguintes questões: Como você avalia a sua autoestima em relação ao trabalho que executa? Você se identifica com a tarefa que realiza? Sente-se realizado com o que faz? Como você avalia o seu relacionamento com a chefia? De uma forma geral, você se sente satisfeito consigo mesmo no seu trabalho? Sente que é capaz como os outros? Quais qualidades você poderia dizer a seu respeito? Você se acha uma pessoa de valor ou se sente um fracassado?

As entrevistas foram audiogravadas, transcritas e os dados submetidos à análise temática indutiva, composta pelas seguintes etapas: transcrição e leitura dos dados; codificação sistemática de características interessantes dos dados; pesquisa de tópicos agrupando códigos; revisão e verificação dos tópicos aos quais eles respondem para extração de codificação; análise para refinar os detalhes de cada tópico; e análise final de trechos selecionados relacionados às questões de orientação de pesquisa¹¹.

Ainda, a pesquisadora responsável realizou anotações de campo, elementos que contribuíram para o estabelecimento do momento de saturação dos dados. Vale destacar que, ao final de cada entrevista, eram repassados *feedbacks* aos participantes de acordo com as anotações de campo, a fim de validar suas respostas, o que garantiu não serem necessárias novas coletas, pois os participantes conseguiram responder com propriedade aos questionamentos.

Ressalta-se que as entrevistas ocorreram no período de agosto de 2021 a março de 2022, nas instituições hospitalares selecionadas, individualmente e em local arejado, em virtude da pandemia da COVID-19, seguindo protocolo das instituições quanto ao uso de máscara com filtragem do tipo N95 e distanciamento preconizado.

O protocolo de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição Proponente. Os participantes assinaram o "Termo de Consentimento Livre Esclarecido" (TCLE) e tiveram sua identidade protegida com identificadores com letras e números, para sigilo das informações.

RESULTADOS

Foram convidadas 15 trabalhadoras, sendo todas do sexo feminino e todas aceitaram participar do estudo. À Instituição A, eram vinculadas oito trabalhadoras e sete à instituição B, sendo que, na instituição A, cinco participantes trabalhavam no período noturno e três no período diurno. Na instituição B, cinco participantes eram do período diurno e duas do noturno. As participantes apresentavam idade média de 41 anos. Quanto à escolaridade, duas (13,3%) trabalhadoras afirmaram ter ensino fundamental completo e sete (46,7%) ensino fundamental incompleto. O tempo de trabalho no hospital foi, em média, de 14,7 anos. Quanto ao tempo de serviço, foi constatado que seis pessoas (40%) trabalham há mais de cinco anos na função. No que se refere ao tempo de atuação no local de trabalho, nove pessoas (60%), atuam entre um e cinco anos no trabalho.

A partir da análise dos dados transcritos das entrevistas, apresentaram-se as seguintes categorias temáticas: aspectos positivos ou de autoconfiança relacionados a autoestima do trabalhador e aspectos negativos ou de autodepreciação relacionados a autoestima do trabalhador.

Aspectos positivos ou de autoconfiança relacionados a autoestima do trabalhador

Em relação aos aspectos positivos ou de autoconfiança, os discursos revelaram satisfação dos trabalhadores tanto no aspecto profissional, quanto pessoal. Em relação aos aspectos profissionais os trabalhadores percebem de maneira positiva o local e o tipo de trabalho, como mostra a sequência.

Eu acho ótimo. Trabalho com o que gosto porque é bom exercer uma função onde me sinto bem, porque não adianta trabalhar só para receber o salário e os benefícios, é necessário gostar do que faz. Gosto muito da tarefa que executo na empresa. (E1)

Além da satisfação profissional, observa-se satisfação pessoal, ou seja, os trabalhadores sentem prazer pelo que fazem.

Assim, tenho prazer em estar limpando e fazendo as coisas. Há. Traz um bem-estar [...] A gente pode ajudar o próximo [...] Nesse tempo tão difícil que estamos vivendo. Nós trabalhamos em uma área de hospital e temos que aprender a tratar as pessoas com gentileza e com respeito. (E4)

Os trabalhadores percebem vantagens relacionadas ao seu tipo de contrato de trabalho, como benefícios, horários flexíveis e ambiente de trabalho, como visualizado na sequência.

Aqui nós temos cesta básica e o salário e isso me deixa feliz. Eu me sinto feliz porque, como eu havia falado com você, é um serviço eu gosto de fazer e tem um horário que me possibilita resolver assuntos pessoais após o horário da minha saída. Eu me sinto bem no ambiente de trabalho e sou bem tratada por eles. (E1)

Outro aspecto positivo relatado pelos trabalhadores participantes, diz respeito ao relacionamento com colegas e superiores.

Ótimo relacionamento com a chefia, gosto bastante. Eles nos dão atenção, conversam com a gente, respondem as perguntas, explicam e ensinam. Somos bem tratados. (E9)

Aspectos negativos ou de autodepreciação relacionados a autoestima do trabalhador

A respeito dos aspectos negativos ou de autodepreciação relacionados a autoestima do trabalhador, os discursos mostraram insatisfação dos colaboradores pela redução do número de trabalhadores, aumentando a carga de tarefas, com a geração de algumas sobrecargas:

Nós temos uma sobrecarga, então você fica nervosa... então você vai tentar fazer o melhor, mas não vai ficar perfeito... eu me encontro bastante cansada, fazer muito esforço físico, bastante sobrecarregada. (E5)

A COVID e a pandemia levaram a termos mais trabalho e menos pessoas ajudando, sobrecarregou tudo. (E2)

Os discursos demonstraram um cenário bastante preocupante, quando se trata do reconhecimento desta classe trabalhadora.

Olha, na vida às vezes alguma coisa que não é o que queremos pra gente sai um pouco do padrão, aí nos sentimos fracassados, sentimos uma frustração (E13)

Outro aspecto negativo relatado pelos trabalhadores diz respeito, a algumas diferenças de atitudes e benefícios entre eles e demais trabalhadores do mesmo setor com contratos diferentes na organização.

A gente se sente assim, meio que diferenciado por não ser contratada direto pelo hospital, e sim por uma empresa terceirizada... Às vezes, no final do ano, a empresa solicita uma festa para o pessoal do hospital, os funcionários do hospital, e não para o funcionário que é terceirizado. Acaba que isso deixa a gente meio para baixo nessa questão. Entendeu? (E6)

DISCUSSÃO

Muitas transformações têm ocorrido nas organizações hospitalares, entre as quais, as referentes aos tipos de gestão organizacional, tipos de contratos de trabalho e que podem, por conseguinte, afetar a relação entre o trabalhador e seu contexto de trabalho.

No que diz respeito à terceirização, reflete-se que este tipo de contrato pode ocasionar diversas situações para o trabalhador. Em relação aos trabalhadores do serviço de higiene e limpeza, preocupa-nos o seu bem-estar e autoestima, pois as atividades desempenhadas por estas pessoas podem afetar diretamente a segurança dos profissionais e usuários. Assim, identificaram-se aspectos positivos e negativos relacionados ao seu trabalho que podem afetar a sua autoestima.

Quanto aos aspectos positivos, destaca-se a satisfação pessoal e profissional. Os trabalhadores se percebem, na maior parte das vezes, felizes e satisfeitos com o seu próprio trabalho, apesar das responsabilidades que lhe são atribuídas. Assim, apresenta-se elementos satisfatórios referente às pessoas, incluindo profissionais e usuários do serviço, compreendendo a relevância da sua inserção e compromisso com a equipe.

Sabe-se que para que ocorra a satisfação de colaboradores, é fundamental que as organizações estejam preparadas para promoverem o seu bem-estar, com incentivos que os estimulem, bem como, atitudes que possam inspirar o interesse e dedicação daqueles que contribuem para a evolução e crescimento da organização¹².

Assim, notou-se que os desejos dos trabalhadores parecem estar sendo atendidos e isso leva a consequências para o seu bem-estar individual, repercutindo para a organização. Pensando na complexidade da organização hospitalar, considera-se que a satisfação do trabalhador é um aspecto relevante para a qualidade do cuidado oferecido aos usuários. Apesar de observar que a terceirização poder levar a aspectos de precarização do trabalho², os achados relacionados aos trabalhadores terceirizados dos serviços de higiene e limpeza deste estudo divergem da literatura, pois perceberam vantagens relacionadas ao seu tipo de contrato de trabalho, como benefícios, horários flexíveis e ambiente de trabalho.

Sabe-se que a flexibilidade no trabalho vai adiante de políticas e práticas de gestão de pessoas ou de modelos contratuais, despontando e se materializando, principalmente, pelas experiências e vivências dos funcionários no que se refere ao trabalho. Portanto, a flexibilidade é manifestada, tanto como uma contribuição ou uma obrigação para o funcionamento da empresa, solicitando, por exemplo, que os funcionários tenham disponibilidade de horários ou para viajar a trabalho, quanto como um encorajamento concedido pela empresa aos colaboradores, permitindo-os a tomarem decisões relativas ao seu trabalho, escolhendo, entre outros, horários e local de trabalho¹³.

A análise de diferentes modelos de flexibilização, caracteriza a amplitude e a consequente dificuldade em se conceituar e classificar a flexibilidade no trabalho. Assim, compreende-se que envolvem ângulos e decisões pertencentes à “como”, “onde”, “quando” e por “quanto tempo” o trabalho é efetuado¹⁴, e, em uma concepção ainda mais ampla, sendo vista um tanto intrínseco a uma relação ou a um processo de trabalho¹³.

A flexibilização do trabalho é uma condição complexa que envolve múltiplos fatores. É importante reconhecer que a flexibilização do trabalho não se limita apenas a horários flexíveis ou trabalho remoto. Envolve também a adoção de arranjos contratuais alternativos, como trabalho temporário, terceirização e trabalho por projetos. Ampliar a base teórica sobre esse tema é fundamental para compreender suas causas e condições, abrangendo aspectos como arranjos contratuais, mudanças no mercado de trabalho e demandas individuais e organizacionais¹³.

Destacamos, com os resultados obtidos, que a flexibilização pode tanto promover a inclusão e a diversidade no mercado de trabalho, ao facilitar a participação de grupos antes excluídos, como pessoas com deficiência e pais/mães com responsabilidades familiares, como também pode levar a formas de precarização e desigualdade, se não forem adotadas medidas de proteção e regulação adequadas. Ao explorar os impactos na qualidade de vida dos trabalhadores, na produtividade e satisfação no trabalho, assim como as implicações sociais, podemos promover abordagens mais equitativas e sustentáveis. É essencial considerar a diversidade de perspectivas e adotar medidas de proteção e regulação adequadas para garantir um ambiente de trabalho saudável e inclusivo.

O prazer e o contentamento laboral devem ser compreendidos como uma conduta entre gestores e colaboradores. Assim, nas organizações de trabalho, deve haver comunicação eficaz entre gestores e colaboradores, ética e companheirismo entre os colegas de equipe, além de remuneração adequada. Ainda de acordo com os autores, o bem-estar do trabalhador é um dos maiores desafios encontrados pelos gestores, visto que é algo subjetivo que dependerá da autoanálise do próprio trabalhador em relação ao ambiente laboral, referentes aos seus aspectos afetivos e cognitivos, buscando o engajamento e dedicação ao trabalho, e consequentemente segurança e contentamento¹². A esse respeito, outro aspecto positivo relatado, foi o relacionamento com colegas e superiores.

As relações interpessoais de bom atributo estão relacionadas com comunicações claras e objetivas sobre o trabalho, suporte social que corroboram positivamente na satisfação com o trabalho¹⁵. Assim, em um grupo de pessoas, para se trabalhar bem é preciso relações interpessoais produtivas, o que vai possibilitar a coesão do grupo de trabalhadores, caso contrário, poderá haver conflitos internos.

Nessa perspectiva, corroborando com a literatura, o trabalho também pode ser fonte de sofrimento², ou seja, gerar aspectos negativos para a autoestima. Os discursos mostraram insatisfação dos colaboradores devido a redução do número de trabalhadores, aumentando a carga de tarefas gerando maior vulnerabilidade e exposição a riscos ocupacionais.

Os trabalhadores citam como um dos motivos da sobrecarga de trabalho, a chegada da pandemia da COVID-19 pois, com o alto índice de transmissão e a necessidade de aumentar os cuidados de higiene e limpeza, o número de pessoas desta área hospitalar tornou-se insuficiente, gerando sobrecarga de trabalho. Destaca-se que esse contexto pode ser agravado pelos afastamentos dos próprios trabalhadores por contaminação pelo Sars-CoV-19, não inclusos nessa discussão.

Assim, nos hospitais cenários do estudo, os trabalhadores dos serviços de higiene e limpeza vivenciaram a realidade pandêmica de perto e se ajustaram, para atender as demandas que lhes foram delegadas, buscando manter a qualidade, o que pode ter afetado de forma negativa a sua autoestima. Nesse sentido, destaca-se que essa problemática pode se reproduzir em pandemias futuras.

Nesse mesmo período, os trabalhadores tiveram que lidar com os recursos médicos escassos, equipamentos de proteção inadequados, risco elevado de contágio, crescente número de pacientes infectados, aumento da carga de trabalho, e a exposição ao sofrimento psicológico.

Sabe-se que, diante de uma pandemia, o serviço de limpeza hospitalar precisa de controle, sendo obrigatórias uma série de medidas para impedir que resíduos causem a contaminação dos usuários. A precisão de eficiência do seguimento no processo de trabalho em tempos de pandemia, como a da COVID-19, aumenta, pois, a limpeza e a desinfecção da unidade hospitalar devem ocorrer além da frequência habitualmente estabelecida, principalmente em áreas críticas¹⁶.

A respeito das sobrecargas decorrentes da diminuição no quadro de funcionários, a manutenção das demandas e exigências de trabalho, também foram encontradas em outros estudos^{7,17}. A esse respeito, sabe-se que uma forma encontrada pelas instituições para reduzir custos é diminuir o número de colaboradores, o que ordena ritmo de trabalho acelerado, domínio das tecnologias, com práticas voltadas à multifuncionalidade, flexibilização e precariedade do trabalho, por meio de contratos temporários^{18,19}.

Além disso, as falas demonstraram um cenário bastante preocupante, quando se trata do reconhecimento desta classe trabalhadora. O serviço de higiene e limpeza geralmente possui pouco reconhecimento social e baixa remuneração salarial, e sabe-se que a terceirização vem expandindo a precarização das condições de trabalho, sendo o serviço de limpeza o foco principal desse tipo de contrato. Estes trabalhadores são vistos por desenvolverem atividades desprovidas de prestígio, importância da sociedade e remuneração baixa⁷.

Diante as relações de trabalho, a terceirização gera um estigma de trabalhador de segunda classe, desumanizado, de forma a não promover tratamento democrático e digno para quem trabalha sob essa forma de contratação²⁰. A mesma autora ainda ressalta que a terceirização não trouxe apenas desigualdades econômicas e legais, mas também injustiças social e moral nos ambientes de trabalho, salientando o desrespeito característico às condições dos trabalhadores terceirizados que é capaz de afetar diretamente a subjetividade e à autoestima.

Outro aspecto negativo relatado pelos trabalhadores diz respeito a algumas diferenças de atitudes e benefícios entre eles e demais trabalhadores do mesmo setor, havendo contratos diferenciados na organização, o que pode levar a afetar a autoestima destas pessoas. Apesar disso, os trabalhadores entrevistados se percebem de forma diferente, e ressaltam a importância do seu papel na organização.

Em uma proporção universal, a terceirização propulsiona que as empresas terceirizadas entrem em processos muito meticulosos de competição pelo menor preço de fornecimento e qualidade de serviços, produzindo depreciação na margem de lucro que reflete nas condições de pagamento e de trabalho dos colaboradores que ali estão empregados^{21,22}.

As atividades desenvolvidas por trabalhadores do serviço de higiene e limpeza hospitalar estão diretamente ligadas a prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde. Este fato, por consequência, deve repercutir tanto nas ações gerenciais quanto assistenciais de enfermagem²³. Deste modo, a interface entre o serviço de higiene e limpeza e o trabalho de enfermagem justifica a discussão sobre as implicações da autoestima deste trabalhador para o cuidado de enfermagem. Esses trabalhadores, ao se sentirem com autoestima elevada, devem corroborar com efetividade para a melhoria da qualidade do atendimento prestado no contexto do hospital.

Limitações do estudo

Este estudo apresenta como limitações o método abordado pelas subjetividades dos relatos, além de ter sido realizado em instituições hospitalares privadas, com amostra reduzida durante o contexto pandêmico em que se encontrava país, limitando potenciais generalizações. Destaca-se ainda o fato de as entrevistas terem sido realizadas no próprio contexto de trabalho.

Considera-se que o momento de pandemia pode ter interferido nos aspectos de autoestima analisados no estudo, bem como no tamanho da amostra, pois naquele momento, houve redução do número de trabalhadores nos locais investigados. Após o período pandêmico, a situação de sobrecarga e autoestima pode ter sido amenizada. Assim, são necessários outros estudos que abarquem a opinião de trabalhadores terceirizados de serviço de higiene e limpeza de instituições de natureza jurídica diversa.

CONCLUSÃO

O estudo revelou aspectos positivos ou de autoconfiança, relacionados aos aspectos profissionais, ligados à percepção do local e trabalho, e aos aspectos pessoais, especialmente na expressão do prazer pelo que fazem. A respeito dos aspectos negativos ou de autodepreciação, observou-se insatisfação pela redução do número de trabalhadores e aumentando da carga de tarefas.

Os resultados sugerem que estratégias devem ser adotadas pelos gestores de saúde, a fim de proporcionar aos trabalhadores condições adequadas de trabalho, tanto no que diz respeito aos aspectos organizacionais quanto aqueles relacionados a um ambiente seguro de trabalho.

Desta forma, faz-se necessário um modelo de gestão de pessoas que valorize esses indivíduos, incentive maior envolvimento no trabalho individual e em equipe, amenizando os impactos negativos da sobrecarga, da monotonia, da desvalorização que venham a ocorrer e, que possam gerar consequências desastrosas na sua autoestima, com repercussões para a organização.

O estudo auxilia para o avanço da ciência e conhecimento, uma vez que agrega novas inferências sobre o significado de analisar a autoestima de trabalhadores terceirizados de serviços de higiene e limpeza hospitalar. Sua contribuição ainda está no fato de demonstrar aos gestores do serviço de limpeza a importância de garantir condições que favoreçam a diminuição da exposição dos trabalhadores às cargas de trabalho referentes a quaisquer mudanças que aconteça interna e externa, bem como promover ações educativas e coletivas relacionadas a adequação do ambiente laboral e das práticas de trabalho realizadas.

REFERÊNCIAS

1. Rocha MRA, Marin MJS, Macias-Seda J. Living, working conditions and mental health: a study with Brazilian and Spanish workers who work in hospital cleaning services. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2020 [cited 2022 Jul 20]; 25(10):3821-32. DOI: <http://www.dx.doi.org/10.1590/1413-812320202510.35912018>.
2. Jordão APF, Stampa I. Precarização no “mundo do trabalho”: a experiência dos ambulantes dos trens da Região Metropolitana do Rio de Janeiro. *O Social em Questão*. 2015 [cited 2022 Jul 20]; 18(33):315-338. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/5522/552264586016/html/>.
3. Santos GR, Araujo DC, Vasconcelos C, Chagas RA, Lopes GG, Setton L, et al. Impact of aesthetic mammoplasty on the self-esteem of women from a northeastern capital. *Rev bras cir plást*. 2018[cited 2022 Jul 20]; 34(1):58-64. DOI: <http://www.dx.doi.org/10.5935/2177-1235.2019RBCP0009>.
4. Mandarini MB, Alves AM, Sticca MG. Outsourcing and impacts for health and work: a systematic review of the literature. *Rev Psicol Organ Trab*. 2016 [cited 2022 Jul 20]; 16(2):143-52. DOI: <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2016.2.661>.
5. Druck G, Sena J, Pinto MM, Araújo SA. Terceirização no Serviço Público: particularidades e implicações. In: GAMBIER, A. (Org.) *Terceirização do trabalho no Brasil: novas e distintas perspectivas para o debate*. Brasília: Ipea, 2018 [cited 2022 Jul 20]; 115-44. Available from: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8258/1/Terceiriza%20c3%a7%c3%a3o%20do%20trabalho%20no%20Brasil_nova%20e%20distintas%20perspectivas%20para%20o%20debate.pdf.
6. Moura LCD, Carvalho LN, Silva RS, Gouveia BL. Hygiene and hospital disease allied in patient safety. *Temas em Saúde*. 2017 [cited 2022 Jul 20]; 17(1):4-17. Available from: <https://temasemsaude.com/wp-content/uploads/2017/05/17101.pdf>.
7. Gemma SB, Fuentes-Rojas M, Soares M. Agentes de limpeza terceirizados: entre o ressentimento e o reconhecimento. *Rev Bras Saúde Ocup*. 2017 [cited 2022 Jul 20]; 42:e4. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000006016>.
8. Souza VR, Marziale MH, Silva GT, Nascimento PL. Traducción y validación al idioma portugués y evaluación de la guía COREQ. *Acta Paul Enferm*. 2021 [cited 2023 Jun 11]; 34:eAPE02631. DOI: <http://dx.doi.org/10.37689/acta-ape/2021ao02631>.
9. LimaTJS, Souza EC. Rosenberg Self-Esteem Scale: method effect and gender invariance. *Psico-USF*. 2019 [cited 2022 Jul 20]; 24(3):517-28. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-82712019240309>.
10. Santos SVM, Macedo FRM, Silva LA, Resck ZMR, Nogueira DA, Terra FS. Work accidents and self-esteem of nursing professional in hospital settings. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2017 [cited 2022 Jul 20]; 25:e2872. DOI: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1632.2872>.
11. Braun V, Clarke V. Using thematic analysis in psychology. *Qual Es Psychol*. 2006 [cited 2022 Jul 20]; 3(2):77-101. DOI: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>.
12. Coelho FN, Silva AH, Moreira MG. Bem estar no trabalho: Um estudo com trabalhadores de uma rede cooperativista de trabalho médico. *Rev Foco*. 2017 [cited 2022 Jul 20]; 10(1):118–33. DOI: <https://doi.org/10.21902/jbslawrev.%20foco.v10i1.171>.
13. Cañibano A. Workplace flexibility as a paradoxical phenomenon: exploring employee experiences. *Human Relations*. 2019 [cited 2022 Jul 20]; 72(2):444-70. DOI: <https://doi.org/10.1177/0018726718769716>.
14. Bayazit ZE, Bayazit M. How do flexible work arrangements alleviate workfamily-conflict? The roles of flexibility i-deals and family-supportive cultures. *Int J Human Res Manag*. 2019 [cited 2022 Jul 20]; 30(3):405–35. DOI: <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1278615>.
15. Assunção AA, Pimenta AM. Job satisfaction of nursing staff in the public health network in a Brazilian capital city. *Ciênc. Saúde Coletiva*. 2019 [cited 2022 Jul 20]; 25(1):20. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020251.28492019>.
16. Fundação Oswaldo Cruz FIOCRUZ. *Limpeza, Desinfecção e Tipos de Precauções*. 2020.
17. Santos AM. A qualidade de vida dos trabalhadores no serviço público. *Rev Mbote*. 2020 [cited 2022 Jul 20]; 1(2):100-24. DOI: <https://doi.org/10.47551/mbote.v1i2.10154>.
18. Piobelo FP, Mota DCB. The precarization of work in the neoliberal context: impacts on mental health. *Cad Psicol*. 2021 [cited 2022 Jul 20]; 3(6):107-25. Available from: <https://seer.uniacademia.edu.br/index.php/cadernospsicologia/article/download/3167/2167>.
19. Gonçalves RM, Lancman S, Sznclwar LI, Cordone NG, Barros JO. Work study in Family Health Support Centers (NASF), São Paulo, Brazil. *Rev bras Saúde ocup*. 2015 [cited 2022 Jul 20]; 40(131):59-74. DOI: <https://doi.org/10.1590/0303-7657000078013>.
20. Mossi TW. Lutas trabalhistas como lutas minoritárias: a questão da dignidade do trabalhador terceirizado. *Sociologias*. 2019 [cited 2022 Jul 20]; 21(50):236-59. DOI: <https://doi.org/10.1590/15174522-02105013>.
21. Dias CA, Santos IC. Stress in the work of outsourced professionals of a federal institution of higher education. *Rev Eletr Admin*. 2020 [cited 2022 Jul 20]; 19(1):188-207. Available from: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/41422/2/Estresse%20no%20trabalho%20de%20profissionais%20terceirizados%20de%20uma%20institui%C3%A7%C3%A3o%20federal%20de%20ensino%20superior.pdf>.
22. Pereira LAS, Cunha ML, Baptista RV, Zeitoun RCG, Faria MGQ, Gallasch CH. Occupational risks in hospital cleaning work: perceptions from specialists in workers' safety and health. *Rev. enferm. UERJ*. 2022 [cited 2022 Jul 20]; 30:e67919. DOI: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2022.67919>.
23. Donskey CJ. Does improving surface cleaning and disinfection reduce health care-associated infections? *Am J Infect Control* [cited 2023 Jul 18]. 2013; 41:S12–9. DOI: <https://doi.org/10.1093/cid/ciz717>.

Contribuições dos autores:

Concepção, C.B., S.H.H. e L.A.L.; metodologia, C.B., S.H.H. e L.A.L.; software, C.B., S.H.H. e L.A.L.; validação, C.B., S.H.H., C.C., L.G.S., D.M.O. e L.A.L.; análise Formal, C.B., S.H.H. e L.A.L.; investigação, C.B., S.H.H. e L.A.L.; obtenção de recursos, C.B., S.H.H. e L.A.L.; curadoria de dados, C.B., S.H.H. e L.A.L.; redação - preparação do manuscrito, C.B., S.H.H. e L.A.L.; redação – revisão e edição, C.B.,



Artigo de Pesquisa
Research Article
Artículo de Investigación

Bragança C, Henriques SH, Cassiano C, Savóia LG, Osugui DM, Leal LA
Autoestima de trabalhadores de higiene e limpeza

DOI: <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2023.74859>

S.H.H., C.C., L.G.S., D.M.O. e L.A.L.; visualização, C.B., S.H.H., C.C., L.G.S., D.M.O. e L.A.L.; supervisão, C.B., S.H.H., C.C., L.G.S., D.M.O. e L.A.L.; administração do Projeto, C.B., S.H.H., C.C., L.G.S., D.M.O. e L.A.L.; aquisição de Financiamento, C.B., S.H.H., C.C., L.G.S., D.M.O. e L.A.L. Todos os autores realizaram a leitura e concordaram com a versão publicada do manuscrito.