

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

PÁTHOS: TRABALHO E ORGANIZAÇÃO – COMO UMA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO PODE GERAR, NO TRABALHADOR ESTÁVEL, UM SOFRIMENTO?

Silvio Matheus Alves Santos¹

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é analisar a relação de trabalho dos *estáveis* diante do modelo de organização de uma loja do comércio varejista, a C&A Modas. Tais trabalhadores estão inseridos num modelo organizacional do trabalho baseado em “5” Comportamentos e em “Competências Comportamentais e Fundamentais”. A ênfase está em observar possíveis impactos gerados pela nova racionalização organizacional do trabalho nesta loja multinacional, remetendo, por exemplo, ao modo como a subjetivação destes trabalhadores pode desencadear um processo de precarização. A pesquisa é qualitativa, com entrevistas, observação direta e está em andamento.

Palavras-Chave: Trabalhador Estável; Organização do Trabalho; Precarização e Comércio Varejista.

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the relationship of permanent workers at an organizational model of a retail trade store, the C&A Modas. Such workers are in a model of work organization based on "5" Behaviours and in "Fundamental and Behavioural Competencies". The emphasis is on noticing possible impacts generated by the new organizational rationalization of work in this multinational store, referring, for instance, to the manner of how these workers' subjectification can develop a process of precariousness. The research is qualitative, with interviews, direct observation and it is in process.

Keywords: Permanent Worker; Work Organization; Precariousness and Retail Trade.

¹ Mestrando do PPGS/UFSCar, participante do Grupo de Estudos do Trabalho e Mobilidade Social e do Laboratório de Estudos sobre Trabalho, Profissões e Mobilidades - UFSCar; inserido nas seguintes linhas de pesquisa: Trabalho flexível e Identidades sociais, Trabalho e Mobilidade. Bacharel em Ciências Sociais pela Universidade Federal de Sergipe. Email: silvio.cienciassociais@hotmail.com.

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

INTRODUÇÃO

A relação de trabalho, em “eventos comemorativos²” e ao longo do ano, dos trabalhadores estáveis³, diante de uma organização do trabalho da C&A Modas, pode gerar uma relação de precariedade, que afetaria o trabalho e a vida deste trabalhador dentro de uma grande loja varejista e multinacional?

Essa pergunta é a questão central que move a discussão deste artigo (e consecutivamente do projeto de pesquisa) e a analisaremos estudando o caso específico da loja C&A Modas. A pesquisa está relacionada ao comércio varejista e às condições (objetivas e subjetivas) de trabalhadores estáveis inseridos num modelo de organização do trabalho, cujos traços podem assumir formas flexíveis.

No que tange às condições de trabalho, destes trabalhadores, far-se-á necessário descobrir como estes absorvem as responsabilidades das metas (profissionais e pessoais), das cargas de trabalho e como se relacionam, em seu contexto familiar, frente à necessidade de maior tempo para o trabalho.

Neste momento, traçaremos de forma sucinta, um panorama do setor em que a empresa atua no mercado brasileiro. Existe uma cadeia têxtil-vestuário que é constituída por empresas de grandes setores industriais. “A indústria têxtil é a parte central da cadeia e envolve processos de fiação e de tecelagem, e a indústria de confecção, que transforma os tecidos em roupas”. (IOS, 2010)

A C&A está dentro do comércio varejista⁴. Este ramo de atividade no Brasil pode ser classificado em comércio lojista e não lojista. Neste caso, o comércio seria lojista,

² Seriam os períodos de pico de venda, onde podemos ter eventos como o Natal, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia dos Namorados e Dia das Crianças. (Dado obtido do Relatório Geral de uma pesquisa feita pelo IOS – (Instituto Observatório Social), sobre o “Comportamento Social e Trabalhista – C&A”, Abril/2010).

³ Esclarecemos para os fins deste artigo, que o termo *estáveis* se refere aos funcionários da empresa não contratados temporariamente, aqueles que têm contrato de trabalho por tempo indeterminado. O oposto do trabalhador *temporário*, cujo contrato tem o tempo de trabalho determinado.

⁴ De acordo com Pesquisa Mensal do Comércio, feita em dezembro de 2007 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em relação a dezembro de 2006, o volume de vendas do varejo cresceu 9,0%, enquanto a receita nominal aumentou em 13,1%. Em 2007, as atividades de tecidos, vestuário e calçados tiveram crescimentos de 10,7% em relação a 2006. O ano de 2007 foi o melhor para este segmento

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

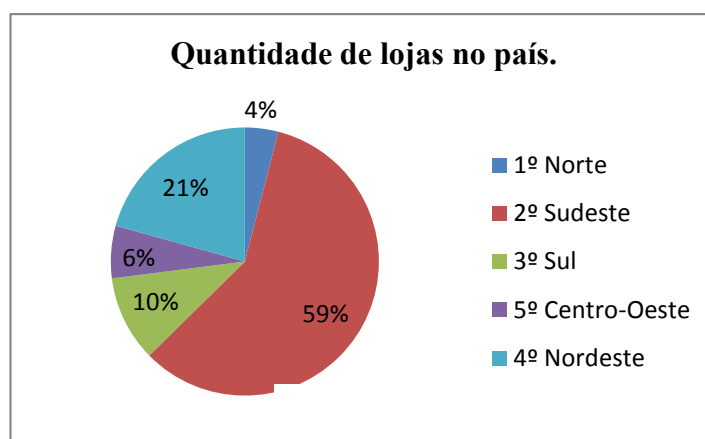
Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

que por sua vez, pode ser constituído de pequenos, médios e grandes estabelecimentos, que podem atuar mediante lojas de rua, galerias comerciais, *strip centers* (junto a grandes lojas) e *shopping centers*.

A empresa, aqui constituída como objeto delimitado do problema, é uma multinacional com 174 lojas no Brasil⁵. A C&A foi fundada em 1841 pelos irmãos Clemens e August, cujas iniciais dão o nome da empresa multinacional. Sua primeira loja foi inaugurada em Sneek, uma cidade da Holanda, onde se tornaria a primeira loja do mundo a oferecer, ou melhor, vender roupas prontas aos consumidores.



Quadro1: Gráfico elaborado pelo autor baseado em dados obtidos no *site* da loja. Fonte: <http://www.cea.com.br/lojas>.

No Brasil, a C&A está presente há mais de 30 anos e sua primeira loja foi inaugurada em São Paulo, no shopping Ibirapuera, no ano de 1976. De acordo com dados do ano de 2009, as lojas estão presentes em grande parte do território nacional: Região Norte (7), Região Centro-Oeste (11), Região Sul (18), Região Sudeste (102) e por último a Região

em toda a série da Pesquisa Mensal do Comércio. IBGE. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1090&id_pagina=1. Acesso em: 10 mar. 2008.

⁵ - Este número já foi ampliado devido às inaugurações ocorridas ao longo do ano de 2009 e 2010. Hoje a empresa já possui um número de 180 lojas, em mais de 60 cidades, empregando 17 mil pessoas e fazendo negócio com mais de 400 fornecedores. (Dado obtido através de folheto entregue aos clientes na própria loja)

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

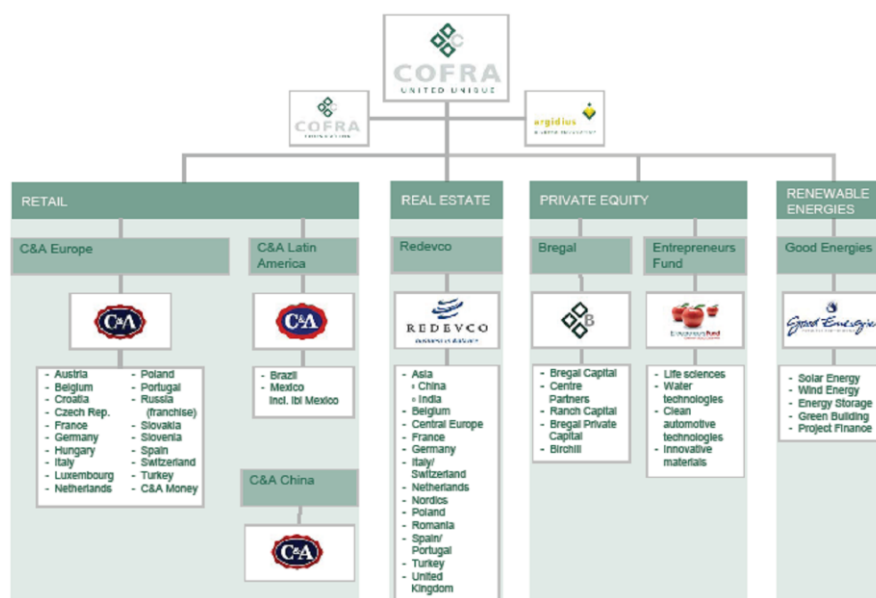
Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

Nordeste, com um total de 36 lojas (Alagoas- 4 lojas, Bahia- 8 lojas, Ceará- 4 lojas, Maranhão- 2 lojas, Paraíba- 3 lojas, Pernambuco- 8 lojas, Piauí- 1 loja, Rio Grande do Norte- 4 lojas e Sergipe- 2 lojas). Ou seja, o nordeste é a segunda região em filiais da multinacional.

Também de acordo com dados do ano de 2010 do Instituto Observatório Socioal, “a C&A é uma das maiores cadeias mundiais de varejo de moda para mulheres, homens e crianças. Com uma grande variedade de marcas, a empresa opera em 16 países da Europa, três países da América Latina (Argentina, Brasil e México) e também na China”. (IOS, 2010)

Este organograma nos mostra qual o alcance das atividades desta empresa na atualidade:



Fonte: Cofra Holding⁶.

⁶ http://www.cofraholding.com/en/gro_org.asp

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

No que tange à questão de vida do trabalhador, suas relações com a nova organização do trabalho e suas formas precárias de atividades laborativas, muitas pesquisas teóricas e empíricas se preocuparam com a saúde destes trabalhadores. Há uma grande preocupação com o impacto que a nova organização do trabalho pode gerar e com a possibilidade de já estar causando vários problemas de saúde nos trabalhadores.

Dejours (1992) mostra, em parte do seu trabalho, que existe um fator que é muito importante para uma boa relação homem-trabalho e que este fator se chama saúde. Poder-se-ia compreender a saúde como um estado do homem que pudesse ter condições para exercer suas atividades físicas e mentais de forma satisfatória no ato produtivo de trabalho.

Todavia, no que diz respeito ao sofrimento, o autor (DEJOURS, 1994, p.137) coloca de modo bastante contundente que “o sofrimento é inevitável e ubíquo. Ele tem raízes na história singular de todo sujeito, sem exceção. [...] O trabalho funciona então como um mediador para a saúde”. E quando ocorre o contrário, em que “a situação de trabalho, as relações sociais de trabalho e as escolhas gerenciais empregam o sofrimento no sentido do sofrimento patogênico⁷, o trabalho funciona como mediador da desestabilização e da fragilização da saúde”.

Gostaríamos de apresentar, antes de passarmos para o próximo tópico, uma citação do Dejours (2007) que está num texto cujo título é “O trabalho entre o sofrimento e o prazer” onde ele nos expõe que a dinâmica das relações de trabalho cada vez mais se resume a trabalho, sofrimento e prazer.

Por trás das vitrinas, há o sofrimento dos que temem não satisfazer, não estar à altura das imposições da organização do trabalho: imposições de horário, de ritmo, de formação, de informação, de aprendizagem, de nível de instrução e de diploma, de experiência, de rapidez de aquisição de conhecimentos teóricos e práticos e de

⁷ Na concepção Dejouriana sofrimento patogênico seria quando todas as margens de liberdade na transformação, gestão e aperfeiçoamento da organização do trabalho já foram utilizadas. Isto é, quando não há nada além de pressões fixas, rígidas, incontornáveis, inaugurando a repetição e a frustração, o aborrecimento, o medo, ou o sentimento de impotência. Quando foram explorados todos os recursos defensivos, o sofrimento residual, não compensado, continua seu trabalho de solapar e começa a destruir o aparelho mental e o equilíbrio psíquico do sujeito [...]. (DEJOURS, 1994, p. 13)

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

adaptação à “cultura” ou à ideologia da empresa, às exigências do mercado, às relações com os clientes, os particulares ou o público etc. (DEJOURS, 2007, p. 28)

O TRABALHADOR ESTÁVEL E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO NA C&A

Quando decidimos estudar as implicações da nova gestão do trabalho sobre a vida dos trabalhadores da C&A, escolhemos pesquisar *se e como* a contratação de temporários/terceirizados durante esses períodos sazonais é um fator importante para compreender as alterações das condições de trabalho e de vida dos permanentes (“associados”, na terminologia da empresa). Nesta organização soma-se ao trabalho do estável a contratação de trabalhadores tercerizados, que são os temporários, e que têm como função ajudar no trabalho e dar um apoio na demanda de venda na empresa em questão, nos períodos sazonais de ativação das vendas ou “eventos comemorativos”.

Nas entrevistas⁸ que foram realizadas com trabalhadores estáveis, poder-se-ão identificar algumas interpretações sobre tais eventos nesta loja. Na fala de um dos entrevistados, ressaltando que este possui 9 anos de empresa, observa-se a seguinte argumentação, quando foi feita a seguinte pergunta: no momento de trabalho, em pleno evento, você consegue identificar uma divisão, e uma diminuição das tarefas com a entrada do trabalhador temporário? O mesmo, nos responde que *“uma divisão com certeza! Agora uma diminuição é muito difícil. Por que para eles [a empresa] contratarem um trabalhador temporário é por que a gente está precisando de no mínimo três; e aí, eles [a empresa] contratam um. É assim, praticamente para tapar algum buraco para não sobrecarregar*

⁸ Todas as entrevistas deste artigo foram feitas no ano de 2009.

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

tanto; mas o trabalho não diminui até por que o trabalho triplica [...]”. (Marcio⁹, 29 anos, 9 anos de empresa).

Percebemos na argumentação deste funcionário o nível das exigências que são feitas, tanto direta quanto indiretamente e implicitamente, pois, como é sabido, quando se trata dos “5” comportamentos e das competências comportamentais¹⁰, o trabalhador estável tem que demonstrar a capacidade de “Combater resistências e driblar dificuldades”, “Respirar, transpirar resultado”, sobretudo aquela que impactará diretamente na visão do profissional pela empresa: “Direcionar esforços visando superar os objetivos da loja, transformando o impossível em possível”.

Com o estudo em questão, o que se quer pôr em evidência é se existe de fato o uso de práticas organizacionais do trabalho fundamentadas no sistema Toyota, numa empresa que não se caracteriza por aspecto produtivo (linha de produção), mas por uma atividade varejista, de vestuário, fundada num consumo de moda. Sobre as características das atividades que os trabalhadores do sistema Toyota exercem, há uma passagem interessante onde Coriat (1994) nos revela que a execução de tarefas variadas (fabricação, reparo, controle de qualidade e programação) alimentam e enriquecem permanentemente a “polivalência” e o “Saber-Fazer” dos operadores.

E realmente, através da fala do entrevistado, assim como através de sessões de observação direta que fizemos, notamos que os funcionários exercem variadas tarefas ou funções, em determinados momentos do dia de trabalho. Com isso, salientamos neste trabalho o caráter multifuncional das atividades dos estáveis, indicando que métodos flexíveis de organização são uma realidade no trabalho das lojas C&A.

⁹ - Os nomes dos entrevistados são puramente fictícios, para que assim possamos manter o sigilo, em relação a suas identidades e preservar a imagem dos mesmos para com a empresa.

¹⁰ - Forma que a empresa utiliza para organizar o trabalho e fazer com que os trabalhadores se tornem mais comprometidos com os seus objetivos empresariais.

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

Quando perguntado a um outro entrevistado¹¹: no seu dia de trabalho, quantas funções você chega a exercer dentro da loja? Ele responde o seguinte, “... *eu era responsável pela loja, também fazia parte, [das funções atribuídas a ele], [...] o líder operacional não era pra participar da arrumação, [...] eu arrumava sessão, atendia o cliente, resolvia problema de burocrático, eu atuava no caixa, era responsável pelo caixa também, atuava no setor de troca, no setor de ‘NP’ que é questão de celular e câmera digital, [...] praticamente um ‘faz tudo’ e a responsabilidade é bem maior. Porque às vezes eu também fechava a loja, ficava responsável pelo fechamento da loja, muitas vezes acontecia de ficar responsável na loja, na verdade é um ‘supervisor disfarçado’[...]. (Miguel, 27 anos, 6 anos de empresa)*”

Observando algumas passagens da sua fala, fica claro a multifuncionalidade, não como uma simples divisão de funções, mas sim como um acréscimo de responsabilidades, em cada tarefa exercida. Ficar responsável pela loja quer dizer que este funcionário tem o dever ou a “responsabilidade” de representar o supervisor e/ou gerente em algumas decisões e nas resoluções de problemas no cotidiano do trabalho. Além de desenvolver qualquer atividade como outro funcionário da loja, como expressam as “competências fundamentais¹²”, o trabalhador estável que deseja uma ascensão de cargos e salários tem que estar disposto a assumir estas responsabilidades.

Entendendo que estes trabalhadores estáveis sentem-se submetidos a um nível maior de cobrança em “eventos comemorativos” e que, ao término de tais eventos, o caráter multifuncional e os níveis de responsabilidades tendem a continuar para recolocar a empresa em ordem. Como se processa em sua vida o impacto de tais pressões? Na realidade este trabalhador tem de contrabalancear sua realidade de trabalho e vida com as exigências que lhes são feitas nesta empresa.

¹¹ Este funcionário, (Miguel) encontra-se em processo judicial com a empresa, pois, foi demitido e no ato de sua demissão foi colocado que o mesmo não tinha mais o “perfil da empresa”; estando com um problema de saúde, uma lesão no pulso, decorrente das atividades que exercia, ficou vedada perante o médico do trabalho, sua demissão. O processo corre na justiça do trabalho.

¹² Competências Fundamentais – são aquelas que se aplicam a todos os grupos e cargos das lojas. (SANTOS, 2009)

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

No que tange à demanda de exercer várias funções e trabalhar em períodos de alto fluxo e baixo fluxo de atividades, como o trabalhador descreve sua situação corporal e mental a cada término destas atividades de trabalho? *“Normalmente, o corpo tá esgotado! assim é dia de pico. [...] A gente não consegue fazer muita coisa, até no próprio trabalho às vezes acaba atrapalhando por que você não consegue dar mais do que aquilo, durante a própria jornada de trabalho durante o dia [...]. A parte psicológica é muito afetada por ter uma cobrança grande, por trabalhar com cliente, por ter metas, acho que uma coisa acaba influenciando na outra, se o físico não está bom, a cabeça não está boa e se a cabeça não está boa o físico também, acaba sofrendo com isso.”* (João, 27 anos, 6,5 anos de empresa)

Na resposta deste entrevistado percebe-se que já há uma incidência de transtornos psicológicos, quando o mesmo alega que, mesmo sendo experiente e podendo controlar tais pressões, sente-se “esgotado” no final de sua jornada de trabalho. E outros funcionários já não conseguem controlar, sofrem com problemas físicos ou psicopatológicos.

A pesquisa com entrevistas revelou que a contratação de temporários/terceirizados nos períodos de pico de vendas sazonais não indica haver conflitos entre as duas categorias de trabalhadores. Mas, ela também mostrou que a presença sazonal de temporários não só não diminui a carga de trabalho e a exigência de multifuncionalidade dos estáveis, como também pode até aumentar a carga de trabalho depois do pico – para recolocar a empresa em ordem, depois de um período de pico de vendas.

Com estas passagens sobre a realidade de trabalho do estável e a organização do trabalho da C&A Modas, foi preparado o caminho para o próximo tópico que argumenta especificamente sobre a convergência entre a realidade social objetiva da gestão do trabalho na C&A e a realidade social subjetiva deste funcionário estável (BERGER & LUCKMANN, 1985). Ou seja, como, analisando a palavra dos estáveis da C&A sobre as atividades laborativas cotidianas, compreende-se que a “doutrina” dos “5” comportamentos da C&A se inspira diretamente numa forma flexível de gestão do trabalho.

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

O TRABALHADOR ESTÁVEL OU “ASSOCIADO” E A CONDIÇÃO OBJETIVA DE TRABALHO

No tocante à condição objetiva do trabalho, vamos descrever agora como as argumentações dos funcionários estáveis podem reforçar a hipótese de que as formas de organização/gestão do trabalho dentro dessa multinacional são inspiradas diretamente do modelo Toyota de gestão, mediante a compreensão da divisão de tarefas, trabalhos em grupo, produtividade e metas (de atividades, produtos financeiros e atendimento).

Vejamos como um funcionário descreve as funções exercidas cotidianamente pelos trabalhadores dentro da multinacional, desta forma foi perguntado: no seu dia-a-dia de trabalho, quantas funções você chega a exercer dentro da loja? *“Bom, a gente normalmente exerce a função de caixa por que a gente tem a ‘obrigação de baixar fila’, então se tem fila com cliente reclamando e até antes de chegar ao ponto do cliente reclamar, a gente tem que sair do que a gente está fazendo e ir pro caixa, eu faço minha ‘função normal’ que é reposição de calçados e arrumação que querendo ou não, aí já vai mais duas funções, uma de repositor e uma da pessoa que arruma. É no meu caso específico, também faço a função de trabalhar no ‘stock’, que não sei se dá o nome de ‘estoquista’, [...] também em arrumação na reserva que lá na C&A chama de reserva¹³. A gente também tem que tapar buraco, não que acontece diariamente, mas semanalmente acontecem várias vezes de ter que tirar intervalo na troca¹⁴, então a gente faz função de operador de troca, a gente faz função de operador de Novos Produtos (NP) que é a parte de celular, e assim tem muita coisa, se for*

¹³ Departamento da loja que equivale ao depósito de mercadorias (onde são guardadas as roupas, acessórios e calçados, que serão preparadas para ir para área de vendas).

¹⁴ Setor da loja, onde os clientes efetuam suas trocas de mercadorias por outros produtos.

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

botar durante a semana a gente passa sem perceber pela loja toda praticamente, exercendo quase todas as funções.” (Lúcio, 26 anos, 6 anos de empresa)¹⁵

Na sua resposta, pode-se notar o nível de desgaste e cobrança que são colocados nos ombros destes trabalhadores. Visto que a divisão de funcionários por departamento é feita baseada na produtividade da loja e consequentemente do departamento. A medida da produtividade será construída em cima dos parâmetros de peças vendidas (produtos da loja que são vendidos, mercadorias) divididas pelo número de horas gastas na loja (horas trabalhadas pelos funcionários do varejo). Assim, encontra-se um indicador, em percentual, que norteará a alocação de funcionários por departamento, a necessidade de contratação de funcionários, ou até mesmo a demissão de trabalhadores, pois, se a loja permanece abaixo do índice de produtividade, isso é compreendido pelos gestores como sinal de que ou não se está vendendo bem ou a empresa está com funcionários a mais. Desta forma, percebe-se que a relação tempo/quantidade de vendas é o que impõe o ritmo, a lógica de trabalho e até mesmo a estabilidade do emprego para esses funcionários¹⁶.

Sobre isso, Ohno coloca que: “a eliminação do desperdício está especificamente direcionada para reduzir custos pela redução da força de trabalho [...]” (OHNO, 1997, p. 72). Nota-se, assim, uma sintonia da organização do trabalho da C&A com o modelo Toyota em práticas de redução de custos (ou de quadros de funcionários), na busca de captura da subjetividade do trabalhador estável (tentando persuadi-lo a dar mais de si) e no caráter desgastante que esta organização do trabalho, na C&A, impõe ao trabalhador estável.

Entrando na questão sobre se os superiores hierárquicos aumentam as exigências durante eventos, observemos este relato a seguir: *“durante o evento, [...] tem um aumento muito grande em relação à cobrança, porque o que eles dizem para gente, se o movimento aumenta, a meta aumenta, e tem que trabalhar mais, tem que correr mais, tem que*

¹⁵ O sublinhado desta transcrição foi feito pelo autor com o objetivo de realçar as funções exercidas por esse trabalhador.

¹⁶ Dados obtidos em experiência profissional quando o autor deste artigo trabalhava na empresa, ora estudada, e exercia o cargo de líder de operação. (SANTOS, 2009)

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

suar mais. É eu costume muito ouvir que a gente tem que ‘fazer uma gordura’¹⁷, então a gente tem que dar o sangue pra fazer uma gordura...” (Carlos, 29 anos, 9 anos de empresa)

Ou seja, pudemos compreender como estes trabalhadores podem estar sofrendo com o acréscimo das responsabilidades, pois, além das diversas funções que exercem no cotidiano do trabalho na multinacional, eles se deparam com a pressão de realizar as “exigências” a níveis de resultados alcançados, em prol do desenvolvimento pessoal e da ascensão profissional e, o que ficou mais claro com as entrevistas, para manter o próprio emprego (já que a política da empresa coloca como necessidade regular a redução de mão de obra).

Sendo assim, depois de apresentar as argumentações sobre as condições objetivas de trabalho e como elas são experimentadas/percebidas pelos funcionários, tornar-se-á necessário aprofundar melhor como os funcionários constroem seus saberes sobre seu trabalho e sua vida. Deste modo, partir-nos-emos para a realidade subjetiva dos trabalhadores, descrevendo se e como sua experiência profissional afeta sua relação com o trabalho e com a sua vida.

O TRABALHADOR ESTÁVEL E A SUBJETIVAÇÃO DO SEU “LABOR”

O objetivo primordial deste item é apresentar as inquietações, as visões que os estáveis têm de sua situação na empresa, quais os planos que almejam, no que tange ao desenvolvimento pessoal e profissional. O que esperam da C&A? Será que pensam em ficar muito tempo empregados nesta multinacional? Estes são alguns dos propósitos deste artigo

¹⁷ O “Fazer gordura” seria uma forma simplista de denominar um acréscimo nas margens de lucros, que tem por obrigação ser feitas em cada evento; para que assim possam ter uma “folga” nas metas que virão em outros eventos e na meta anual de venda da loja. Pois, cada dia é um dia a menos para cumprir sua meta; então o quanto mais puder realizar de sua meta no “aqui e agora”, melhor para a loja e para a imagem de cada loja, perante os diretores da empresa.

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

(que faz parte de um projeto maior): descrever o que está ocorrendo na subjetividade do trabalhador estável, pois, como este se encontra diretamente relacionado com o cotidiano do trabalho, essa relação vai implicar também em sua vida particular.

Na primeira pergunta feita a dois trabalhadores estáveis sobre a satisfação com seu emprego na C&A, observamos em suas respostas que estes trabalhadores teriam divergências no que se refere à satisfação. *“Não, não tou satisfeito. É difícil você estar satisfeito com uma empresa que na teoria diz que valoriza o funcionário e na prática ela coloca outras coisas estritamente pessoais como mais importantes.”* (Miguel, 27 anos, 6 anos de empresa)

Já com o segundo, obtivemos a seguinte colocação: *“eu não estou satisfeito porque eu queria estar ganhando mais! Vou ser bem sincero. Eu tenho metas, [...] então eu me dou um prazo, quando as coisas não começarem a seguir do jeito que eu estou pretendendo, então vamos partir para outra, vamos tirar a segunda carta da manga e vamos começar a jogar de novo.”* (Fabiano, 21 anos, 2 anos de empresa)

Notamos posturas bem diferentes entre estes dois funcionários, na medida em que, para o primeiro, a questão da sua relação com a organização do trabalho da C&A é perpassada por um fator moral, por um valor que exprime a necessidade de reconhecimento justo de suas competências. Sua fala parece demonstrar também uma decepção com o contraste entre os critérios oficiais de valorização das competências e como a empresa valoriza e hierarquiza na prática os funcionários – que parece pautar-se pelo uso de laços pessoais. Já o segundo funcionário não demonstra nenhuma decepção com a empresa, sua fala não é moral, mas pautada por uma ação racional relativa a fins (WEBER, 1987); posto que seus planos são de cálculo das vantagens ou desvantagens que ele pode tirar, ficando ou saindo da C&A.

Ou seja, os trabalhadores tendem a buscar meios de se adaptar a tais relações de trabalho, visando formas de aprimorar a sua imagem ou a sua conduta, para que assim possam ter um melhor reconhecimento no trabalho. Pensando nisso, embora a resposta

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

do segundo entrevistado esclareça que ele não está satisfeito com o que recebe (salário) pelo seu trabalho, é possível notar que a adaptação desse funcionário foi feita por uma incorporação das estratégias da empresa. Seu projeto de vida profissional é pautado pelo uso de tais estratégias.

Seguindo o objetivo de compreender a subjetividade dos funcionários em relação ao trabalho na C&A, foi feita algumas perguntas sobre possíveis problemas no trabalho que poderiam afetar diretamente a sua vida fora da empresa. Assim, pudemos identificar fatores que contribuíram para a compreensão do nível de desgaste familiar que tais trabalhadores estão sujeitos. *“Eu acho que afeta muito, diretamente até; porque a gente tem uma vida que se for contabilizar, a gente passa mais tempo no trabalho do que em casa com a família;[...] você acaba trazendo problemas do trabalho[...]. Você às vezes se irrita com facilidade, não quer conversar, está com dor de cabeça, seu psicológico está muito perturbado, então diariamente isso afeta muito a vida particular [...]”* (Carlos, 29 anos)

Com outro trabalhador, pode-se ter uma concepção mais abrangente de como se processa esta carga de exigências no trabalho sobre sua vida particular. Ele alega que o momento mais difícil foi quando obteve uma promoção de cargo, tornando-se responsável pelos setor de caixa. *“Fiquei responsável pelo setor de caixa, onde você tem que entregar um resultado de parcelado, ou seja, você tem que convencer o cliente a levar uma peça de roupa em determinadas parcelas com juros, então você tem que vender um produto difícil”*. Ele nos conta que quando chegava em casa *“ficava só pensando em como convencer, ver uma estratégia para que convencesse o cliente, dele levar o produto e já aconteceu de eu ficar altas horas da noite, pensar, e às vezes até sonhar e quando acordar já pensar na empresa. Eu saía fisicamente da empresa, mas espiritualmente, eu estava praticamente dentro da empresa pela cobrança, [...] a gente tinha que dar resultado, então você ficava plenamente ligado na empresa, você não esquecia.”* (Miguel, 27 anos, 6 anos de empresa)

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

Em sintonia com esta passagem, Sennett (2001) nos coloca uma argumentação sobre as pressões que são feitas pelas organizações flexíveis e que estarão alicerçadas na realização das metas que de certa forma não são de fácil execução:

O controle pode ser estabelecido instituindo-se metas de produção ou lucro para uma ampla variedade de grupos na organização, que cada unidade tem a liberdade de cumprir da maneira que julgar adequada. Essa liberdade, no entanto, é especiosa. É raro as organizações flexíveis estabelecerem metas de fácil cumprimento; em geral as unidades são pressionadas a produzir ou ganhar muito mais do que está em suas capacidades imediatas. [...] o esforço é para forçar cada vez mais as unidades, apesar dessas realidades, uma pressão que vem da alta administração da instituição. (SENNETT, 2001, p. 65)

No nível de desenvolvimento profissional, ou de expectativas de promoções dentro da empresa C&A, foram direcionadas algumas perguntas sobre suas expectativas em promoções no futuro e se ambicionam trabalhar por muito tempo na empresa aqui estudada. No que diz respeito a serem promovidos, observamos que alguns trabalhadores não acreditam mais na empresa. *“A C&A fez com que eu não acreditasse mais nela [...].”* (Carlos, 29 anos, 9 anos de empresa).

E quando lhe perguntado sobre a expectativa de manter o emprego por muito tempo, o entrevistado Carlos nos diz o seguinte: *“penso mais no dia após o outro. [...] A gente acaba se acomodando, a gente está preso àquilo ali, só existe aquilo ali, [...] a gente pensa que não vai ter mais chão, o único chão que existe é o chão da C&A”*.

Como já podemos observar em algumas falas, há uma forma de se relacionar com a empresa, como a do primeiro entrevistado, Carlos, na qual notamos uma entrega à instituição, um se dar de “corpo e alma” que só gerou uma desmotivação, um desacreditar, por parte do funcionário, pois teve seus objetivos não realizados e além do mais desencadeou um tipo de “ressentimento” com a política da empresa.

Já na do segundo, Fabiano, nota-se uma sagacidade, uma forma de racionalizar, de firmar sua ação pautada a fins estritamente financeiros e com uma concepção absolutamente mercadológica, ou valorativa da sua força de trabalho. *“Eu espero, eu acredito*

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

até por que sou um bom profissional e sei das minhas competências. Mas é aquele negócio, eu me dou um prazo [...]. Quanto a isso você tem que ser capitalista e você tem que se valorizar, você tem que saber quanto vale o seu trabalho...” (Fabiano, 21 anos, 2 anos de empresa).

Portanto, Dejours (2009), em sua análise sobre o sofrimento e o prazer no trabalho, contribui para esclarecer o discurso das subjetividades destes funcionários, e nos mostrar o quão são vastas as implicações entre a subjetividade do trabalhador estável e a organização do trabalho, dizendo que “apenas quando obtenho o reconhecimento da utilidade e da qualidade do meu trabalho é que tenho a satisfação intensa da minha relação com o trabalho. O reconhecimento do trabalho é o que permite transformar o sofrimento em prazer” (DEJOURS, 2009, p. 53).

Concluindo este artigo, existiu uma pergunta na qual ocorreu um fato muito interessante, onde alguns entrevistados, em suas respostas, discursaram sobre um fator que aqui neste trabalho tem um caráter fundamental e que perpassa a organização do trabalho da C&A. Quando interpelados sobre como gostaria que fosse o seu dia-a-dia no trabalho na C&A? Obtivemos as seguintes colocações: que fossem “*menos cansativo, apenas que eu exercesse as funções que me cabiam*” (Fabiano) e “*que eu chegasse e desempenhasse as atividades que eu era responsável [...]*” (Miguel).

Por fim, com todas estas respostas e representações de uma multifuncionalidade que é exercida pelo trabalhador estável, percebe-se, na subjetividade do seu discurso, o caráter negativo, para os trabalhadores, da obrigação de exercer variadas funções – característica de uma organização flexível. Visto que, tais funções sempre vêm acompanhadas de um alto grau de cobranças e responsabilidades na sua execução.

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

O método da pesquisa, que ainda esta em desenvolvimento, é qualitativa (MINAYO, 1999), com o uso de entrevista semi-estruturada e de método focalizado¹⁸ (MAY, 2004), voltado para o discurso dos entrevistados e suas subjetivações intrinsecamente relacionadas com a organização do trabalho da empresa C&A Modas, para que assim possibilite ir além das respostas com a compreensão e interpretação, seguidas, também, de uma observação direta dos dias de trabalho dos funcionários estáveis em situação de eventos e situações de normalidade pós-evento.

Notamos até agora, ao longo das entrevistas, que tais discursos mostram uma procura por reconhecimento e valorização; uma busca e ao mesmo tempo um receio, pelas promoções de cargo. E, por fim, um descontentamento devido a uma grande sobrecarga de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERGER, P. L., & LUCKMANN, T. (1985). **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. Petrópolis: Vozes.

CORIAT, B. (1994). **Pensar pelo Avesso**. Rio de Janeiro: Revan: UFRJ.

DEJOURS, C. (2007). **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: FGV.

_____. (1992). **A Loucura do trabalho**. São Paulo: Cortez.

_____. (2009). **Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho?** Revista *CULT*, 49-53.

¹⁸ Este método “provê profundidade qualitativa ao permitir que os entrevistados falem sobre o tema nas suas próprias estruturas de referência”. Resumindo, seria baseado em ideias e significados com os quais estão familiarizados (os entrevistados). “Permitindo que os significados que os indivíduos atribuem para os eventos e relacionamentos sejam entendidos nos seus próprios termos”. (May, 2004)

Estudos do Trabalho

Ano IV – Número 7 – 2010

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.org

_____. (1994). **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas.

HIRATA, H. .. (2009). **Dicionário crítico do feminismo**. São Paulo: UNESP.

IOS, I. O. (2010). **Comportamento Social e Trabalhista - C&A - Relatório Geral**. São Paulo. <http://www.observatoriosocial.org.br/biblioteca/detalhes.php?codpub=1985>

MAY, T. (2004). **Pesquisa Social - questões, métodos e processos**. Porto Alegre: Artmed.

MINAYO, M. C. (1999). **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo/Rio de Janeiro: Hucitec / Abrasco.

OHNO, T. (1997). **O Sistema Toyota de Produção: além da produção em larga escala**. Porto Alegre: Bookman.

SANTOS, S. M. (07 de Dezembro de 2009). **Trabalhador Estável e C&A Modas: A questão do Labor e Vida na relação com a organização do trabalho**. São Cristovão, SE: Universidade Federal de Sergipe.

SENNETT, R. (2001). **A corrosão do caráter: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record.

WEBER, M. (1987). **Conceitos Básicos de Sociologia**. São Paulo: Moraes.