

Cenas de um shopping: a realidade das condições de trabalho

Allan Claudius Queiroz Barbosa

Professor Assistente do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Minas Gerais, Doutorando da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo

Resumo

Neste artigo objetiva-se discutir a problematização das condições de trabalho junto a empregados de um conjunto de estabelecimentos comerciais localizados em Belo Horizonte, Minas Gerais, e liderança sindical da categoria dos comerciários. Procura-se discutir a temática e sua ligação com as tarefas e atribuições desenvolvidas no *locus* de trabalho. Adota-se como estratégia metodológica uma pesquisa descritiva qualitativa, partindo-se de referencial teórico associando relações, processos e condições de trabalho. A delimitação da amostra, bem como a realização de entrevistas semi-estruturadas com os empregados previamente selecionados, demonstrou serem incipientes a compreensão e a discussão sobre as condições de trabalho, tratando-se de problemática ainda pouco aprofundada.

Palavras-chave:

- relações de trabalho
- processos de trabalho
- condições de trabalho

INTRODUÇÃO

É crescente a discussão sobre os efeitos que o desenvolvimento do capitalismo acarreta nos indivíduos envolvidos diretamente em produção e comercialização de bens e serviços. Além disso, é bastante discutida a configuração dos agentes componentes do local de trabalho, tanto físicos como biológicos e psicológicos. Insere-se aqui a problemática das condições de trabalho. Este estudo é uma tentativa de problematizar a questão junto a empregados de um grupo de estabelecimentos comerciais localizados em Belo Horizonte, Minas Gerais, e também com a liderança sindical da categoria dos comerciários, procurando discutir o que seriam as condições de trabalho e sua associação com as tarefas e atribuições desenvolvidas pelos agentes envolvidos.

CONDIÇÕES DE TRABALHO E CAPITALISMO

A compreensão das condições de trabalho no capitalismo possui características que nos remetem ao próprio entendimento do modo de produção e de sua gênese.

O capitalismo demonstrou em seu avanço histórico grau de desenvolvimento e consolidação impressionantes. A ruptura com a ordem anterior, apagando lentamente os vestígios de uma situação estabelecida, e os entraves ao desenvolvimento pleno das forças produtivas mostravam o poder de sistema predominante na maioria dos países.

Originado da transição de uma ordem feudal, apresenta no primeiro momento fase mercantil. Essa etapa, caracterizada por comércio e colonização, foi sucedida por fase industrial que teve início com o surgimento e a utilização de maquinário para a fabricação de mercadorias. A chamada Revolução Industrial marca também o crescimento da ideologia do *laissez-faire*, na qual a tendência é reduzir a presença do Estado nos campos referentes ao comércio interno, externo e mercado de trabalho. Após essa periodização, alguns teóricos definem a etapa seguinte como capitalismo financeiro, capitalismo monopolista etc., coincidindo com a fase dos monopólios, entre os séculos XIX e XX, com a produção industrial em grande escala.

Na caracterização do capitalismo observa-se ganhar ênfase a diferenciação entre o proletário e o capitalista em detrimento do lucro como razão das relações econômicas (Dobb, 1981). Isto significa dizer que "as relações de trabalho constituem a particular forma de relacionamento que se verifica entre os agentes sociais que ocupam papéis opostos e complementares no processo de produção econômica: os trabalhadores, que detêm a força de trabalho capaz de transformar matérias-primas em objetos social-

mente úteis, adicionando-lhes valor de uso; e os empregadores, que detêm os meios para realizar esses processos" (Fischer, 1987).

A partir desse arcabouço, a introdução do processo de trabalho, sua compreensão, sua evolução e história têm ligação direta com o desenvolvimento do sistema produtivo e conseqüente avanço das formas de divisão do trabalho, tanto do ponto de vista de complexidade como dentro das relações sociais (trabalho intelectual, trabalho manual etc.) (Palloix, 1982).

Definido como processo no qual insumos são transformados em produtos com valor de uso, combina atividade humana ou trabalho do indivíduo, matérias-primas e equipamento ou maquinário sobre os quais o trabalho atua e constitui uma ação que não só produz bens ou mercadorias de utilidade ao homem, mas o excedente (Muniz, 1988).

Sua evolução encontra-se ligada às formas específicas de produção de excedente: cooperação, manufatura, maquinaria e fábrica (Palloix, 1982).

Esses estágios representam, do ponto de vista evolutivo, a interligação à própria dinâmica do capitalismo. A sociedade feudal, por incapacidade de reprodução em escala ampliada, deu lugar a novas formas, via comércio, que ocuparam o espaço anterior dos artesãos, incorporando novos segmentos para comercialização dos produtos. O surgimento da mercadoria força de trabalho foi concomitante a esse momento. A manufatura trouxe diversificação nas ferramentas e aprofundamento na divisão do trabalho. A Revolução Industrial, operando mudanças significativas na escala de produção através do surgimento de máquinas-ferramenta e da incorporação de ganhos científicos à produção, ampliou o controle e a extração do sobretrabalho. O capitalismo concorrencial, por sua vez, apresentou desenvolvimento econômico sem similar.

O quadro traçado permite visão panorâmica do processo de trabalho no modo de produção capitalista e algumas características podem ser esquematizadas: divisão do trabalho intelectual e do manual; controle hierárquico; fragmentação/desqualificação do trabalho. A desqualificação, iniciada com a manufatura, acentua-se com a mecanização e a fábrica e culmina no taylorismo e no fordismo, com a reordenação do trabalho em linhas de montagem (Palloix, 1982).

Mesmo com incorporação ou alteração no perfil de processos produtivos, rearranjo das funções e maior aumento na qualificação do trabalho, a melhoria das condições de vida e de trabalho não se dissocia do movimento reivindicatório dos operários (Dejours, 1988).

As condições de trabalho, integradas ao desenvolvimento do modo capitalista de produção, encontram no século XIX painel degradante para o indivíduo. O crescente avanço dos movimentos sociais organizados, bem como a incorporação de procedimentos

e técnicas e a adoção de leis que regulamentaram as relações no *modus operandi* da produção, trouxe conquistas significativas para os trabalhadores na passagem para o século XX.

Concomitantemente, a introdução do taylorismo trouxe impactos à saúde do trabalhador. O período conturbado, com a eclosão de duas guerras de dimensões globais, proporcionou também o desencadeamento de movimento por melhoria das condições de trabalho, no campo de benefícios e saúde.

A partir dessa trajetória Dejours (1988) define então o que seriam condições de trabalho: "por condição de trabalho é preciso entender, antes de tudo, ambiente físico (temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude etc.), ambiente químico (produtos manipulados, vapores e gases tóxicos, poeiras, fumaças etc.), ambiente biológico (vírus, bactérias, parasitas, fungos), condições de higiene, de segurança e características antropométricas do posto de trabalho". Ou seja, entende-se condições de trabalho (e de saúde) a partir de sua articulação com o processo de produção (Laurell & Noriega, 1989).

Nesse sentido foi desenvolvida pesquisa junto a um grupo de estabelecimentos comerciais previamente escolhidos e localizados em Belo Horizonte, através do entendimento das condições de trabalho por parte dos empregados e de sua representação sindical, espaço institucionalizado usual no tratamento dos conflitos (Barbosa, 1989).

AS CONDIÇÕES DE TRABALHO NO COMÉRCIO DE BELO HORIZONTE: UM ESTUDO EMPÍRICO

Após a demarcação dos pressupostos teóricos, adotou-se como principal estratégia metodológica pesquisa descritiva qualitativa. Além disso, foi realizada entrevista com representante da liderança sindical da categoria dos comerciários, envolvendo os aspectos que compõem a problemática do trabalho.

A escolha dos estabelecimentos, realizada de maneira intencional, está associada a conceitualização e caracterização do comércio e sua função de troca, assumindo duas formas: o comércio atacadista, em grande escala, e o comércio varejista, de pequena escala e de transação direta entre revendedores e consumidores finais. Para este trabalho optou-se por discussão junto aos estabelecimentos de varejo.

O comércio é, no contexto econômico, atividade que congrega grande parte da população economicamente ativa, com percentual de 10,52% sobre seu total somente na região metropolitana de Belo Horizonte*.

* Dado de 1986, segundo o Anuário Estatístico de Minas Gerais. Secretaria Estadual de Planejamento e Coordenação Geral, 1987.

Tendo em vista a dimensão da amostra para a pesquisa, sua definição foi feita levando em consideração uma concentração espacial que privilegiasse o acesso e a coleta de dados. Dessa forma, a escolha recaiu sobre estabelecimentos localizados em um mesmo espaço físico, ou seja, em centros de compras denominados *shopping-centers*, incorporando lojas de diferentes tipos.

A amostra inicial era composta de 51 estabelecimentos, estratificados conforme sua natureza de negócio e seu percentual com relação ao número total a ser estudado, como pode ser observado na tabela a seguir.

Estabelecimentos Comerciais da Amostra Inicial

Natureza	Número de Estabelecimentos	% Sobre o Total
Moda	14	27,45
Calçados/Complementos	10	19,60
Utilidades/Presentes	8	15,69
Supermercado	1	1,96
Alimentação	4	7,84
Ilhas	7	13,73
Outros	7	13,73
Total	51	100,00

No primeiro momento de operacionalização da pesquisa foi feito levantamento junto às lojas para definir as características dos empregados. Os principais aspectos mapeados foram: número de empregados por estabelecimento, atribuições dos empregados (funções), sexo, idade, grau de instrução, turno de trabalho e tipo de remuneração.

Esse levantamento excluiu os estabelecimentos de alimentação e o supermercado por apresentarem empregados não pertencentes à categoria dos comerciários, como cozinheiros e garçons, reduzindo o grupo de lojas para 46.

Observou-se que, aproximadamente: 70% dos funcionários eram do sexo feminino; a maior concentração etária situava-se entre 19 e 25 anos, com 55%; o grau de instrução preponderante era o segundo grau completo, com 37%; e o tipo de remuneração dominante era a comissão, correspondendo a 49% do total. O quadro 1 contém a descrição detalhada das informações obtidas.

O detalhamento desse levantamento em termos percentuais aproximados permitiu selecionar os empregados para as entrevistas semi-estruturadas. Defi-

Quadro 1

Detalhamento dos Dados Obtidos

Item	Natureza	Moda	Calçados/ Complementos	Utilidades/ Presentes	Ilhas	Outros	Total
• Estabelecimentos		14	10	8	7	7	46
• Pesquisados		14	9	7	3	2	35
• Empregados		95	53	43	6	9	206
• Vendedores		53	33	19	4	—	109
Sexo							
• Masculino		15	16	26	—	5	62
• Feminino		80	37	17	6	4	144
Idade							
• Até 18 anos		11	2	2	—	2	17
• De 19 a 25 anos		50	31	24	5	4	114
• De 26 a 30 anos		26	17	11	1	—	55
• De 31 a 40 anos		6	3	5	—	2	16
• De 41 a 50 anos		2	—	1	—	1	4
Instrução							
• Sem instrução		1	—	—	—	—	1
• Primeiro grau incompleto		4	—	8	1	1	14
• Primeiro grau completo		26	19	15	—	1	61
• Segundo grau incompleto		13	5	6	2	5	31
• Segundo grau completo		38	26	11	1	—	76
• Superior incompleto		7	3	1	—	—	11
• Superior completo		6	—	2	2	2	12
Turno Trabalho							
• 10:00 às 16:00 horas		29	8	12	3	—	52
• 16:00 às 22:00 horas		29	8	12	3	—	52
• Outros*		37	37	19	—	9	102
Remuneração							
• Comissão		49	28	24	—	—	101
• Salário		34	14	19	2	5	74
• Comissão + salário		12	11	—	4	4	31

Nota: * Outros horários encontrados: 9/16:30, 9/18, 9/17, 15/22, 13:40/20, 11/20, 10/18, 14/22 e 10/17.

niu-se a escolha de funcionários dos estabelecimentos de moda, tendo em vista ser o segmento mais representativo.

Na escolha dos empregados prevaleceu a opção pelos vendedores, pois representavam a maior parcela dentro do total dos estabelecimentos de moda analisados. Seis empregados foram selecionados, atendendo à representatividade das variáveis listadas no levantamento inicial. Agregando-se um representante da liderança sindical, o grupo final de entrevistados foi constituído por sete pessoas.

IMPRESSÕES SOBRE AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Entrevistas com os empregados

O roteiro elaborado para a condução das entrevistas abrangia: experiência no trabalho; visão sobre condições de trabalho; aspectos referentes à saúde devido ao trabalho diário; condições de trabalho vistas através das pressões cotidianas; relacionamento com os demais vendedores; atuação do sindicato da cate-

goria voltada ao tema condições de trabalho; expectativas com relação ao futuro.

As entrevistas realizadas demonstraram estar a experiência anterior associada ao trabalho em comércio, normalmente em lojas relacionadas com moda.

A visão dos entrevistados sobre o que seriam condições de trabalho evidenciou opiniões indo da apatia, por não existir qualquer reflexão sobre o tema, até a identificação de aspectos relacionados à conduta do patrão, no sentido de fornecer "boa mercadoria, uma boa comissão, um incentivo maior, promoções". Além disso, o entendimento de condições de trabalho foi visto, também, pelo apoio psicológico e pela integração entre as pessoas no ambiente de trabalho.

Apesar de tentar identificar aspectos que poderiam influenciar as condições de trabalho, observou-se ênfase na compreensão por parte do patrão, isto é, dependeria dele qualquer decisão que eventualmente modificasse a situação existente. Em contrapartida, ao relacionar saúde e trabalho percebeu-se com maior nitidez uma relação entre ambos, ou seja, os efeitos do trabalho aparecendo, conforme o relato: "tenho algumas veias, isso realmente dá. Em todo vendedor, porque a gente fica muito em pé, a gente força muito a perna, a gente sobe muita escada, então realmente dá varizes". Foram mencionados, também, a gastrite, pelo fato de a alimentação não ser realizada de forma equilibrada, e o ar condicionado e seus efeitos sobre a saúde.

O aspecto referente à pressão exercida sobre o trabalho ficou evidente no sentido de ser necessário alcançar vendas dentro dos patamares estipulados pelos proprietários, causando clima tenso e de concorrência entre os vendedores. Por isso, a relação entre eles esbarra nas próprias regras elaboradas para o rodízio no atendimento, o que em certas situações pode gerar conflitos: "tem loja que tem a chamada ponta, cada hora é a vez de um. Só que isso sempre dá probleminha. Você sai para tomar um café, vai ao banheiro, chega um cliente seu, a gente tem os clientes nossos. A hora que você não tá aqui o outro acha que é a vez dele, acha que o cliente é dele".

O sindicato da categoria, segundo o relato dos entrevistados, não discute os aspectos referentes às condições de trabalho. Foi identificado seu distanciamento do cotidiano das lojas, com atuação voltada ao cumprimento de aspectos trabalhistas e normativos.

Observou-se, ainda, que as perspectivas dos entrevistados com relação ao futuro repousam na idéia de ser a loja local adequado somente na fase de estudos, mas "você acomoda. Começa a trabalhar em comércio, ganha dinheiro, aí você já não quer estudar mais. Se deixar, passa ano, passa ano, vai ficando, não sai disso, numa loja você pode crescer de vendedor para gerente. Não sai disso".

Entrevista com liderança sindical

O roteiro elaborado destacou aspectos referentes a estruturação do sindicato, mobilização, perfil do comerciário, rotatividade, relações entre os comerciários, condições de trabalho, cotidiano do comerciário no local de trabalho (pressões) e ideal de condições desejado.

A estrutura do sindicato, segundo o relato, apresentava diretoria composta por 48 membros, sendo nove diretores efetivos, nove suplentes, três titulares e três suplentes do conselho fiscal e 24 compondo o conselho consultivo. O sindicato tinha, aproximadamente, 120 empregados, divididos entre as áreas administrativa e assistencial, e contava com 45 profissionais de medicina e odontologia.

A mobilização dos comerciários era feita no sentido de ampliar o número de registrados, mas a quantidade de estabelecimentos existentes (cerca de 14 mil) dificultava até mesmo o controle trabalhista. Dessa forma, o trabalho de mobilização era feito principalmente através de utilização de carros de som e distribuição de boletins e panfletos.

Segundo o entrevistado o perfil do comerciário é vago: "por exemplo, o comerciário, ele chega, é muito comum rapaziada, moças, sexo feminino. Também chega a BH no caso e arranja emprego é no comércio, é operando serviços gerais. O comissionista é maioria, nós devemos ter aí uma média de 70% da categoria ser comissionada".

A rotatividade de pessoal foi considerada elevada, tendo ocorrido 13 mil demissões somente no mês de setembro de 1990 (segundo o relato). Além disso, trata-se de artifício muito usual nos acertos entre as partes, proporcionando a continuidade dos empregados na empresa após a liberação de recursos aos quais porventura tenham direito.

A relação entre os comerciários é considerada como de rivalidade, pela própria exigência da profissão em que é muito comum a existência de metas, gerando disputa **violenta** e, por vez, desentendimentos físicos.

Sobre as condições de trabalho o sindicalista entrevistado considera que "trabalhar tranquilo, é uma boa alimentação, nós cansamos de ver aí no comércio, o cara vai trabalhar de manhã e vai embora seis horas da tarde sem ter alimentado, sem ter tomado um café durante o dia. A nossa convenção diz: quando vendedor não está atendendo ele tem que ter o banco para descansar. O vendedor esquece da hemorróida, ele esquece das varizes, ele esquece que é gordo, estoura o joelho. Nós tentamos incutir na cabeça do vendedor que ele deve fazer hora de almoço. Você fala com ele assim: você deve arrumar a loja no horário, enquanto eu tô arrumando eu tô perdendo venda, então ele arruma quando chega a noite, depois que termina o expediente é que ele vai

arrumar, então ele vai ficar mais uma hora, duas horas grátis para a empresa. A carga horária excessiva, ele chega aí, mês de dezembro, oito horas da manhã ou até antes, fecha a loja 22 horas, ainda vai arrumar a loja, sai da loja meia noite. Tem loja que nem banheiro tem e a lei é bem clara, tá escrito que tenha um banheiro masculino e um feminino”.

O ideal desejado pelo sindicato seria, no primeiro momento, o respeito mútuo entre os empregados do comércio e, a partir daí, serem observadas as questões referentes a horário e intervalos a cumprir.

CONDIÇÕES DE TRABALHO: UMA ANÁLISE

Através da realização das entrevistas constatou-se ser ainda difusa a idéia de condições de trabalho, tanto para os empregados como para a representação sindical.

Os empregados, em geral, associaram as condições de trabalho com o oferecido pela loja, pelo patrão, aos funcionários, sem contudo aprofundar os aspectos componentes do arcabouço teórico. Discutindo os problemas causados à saúde, observou-se sua associação à rotina de trabalho estabelecida. Situações ou sintomas de varizes, gastrites são mencionados, mas não associados às condições de trabalho e seus desdobramentos. Além disso, ficou transparente existir condicionamento sobre o trabalho dos vendedores, na medida que lhes é cobrada cota mínima de vendagem, gerando inclusive concorrência entre eles.

O sindicato da categoria permanece desconhecido para os empregados entrevistados, pois não foi mencionado como foro atuante na defesa dos interesses da categoria.

A liderança sindical, por sua vez, reconhece as limitações de mobilização, por ser a categoria extensa e fragmentada. Confirmou-se em seu relato a concorrência entre os vendedores, com o estímulo dos patrões. A definição de um perfil da categoria ficou

imprecisa, pois encontra-se em contínua mudança. Entretanto, observou-se a tendência em incorporar jovens, especialmente do sexo feminino.

As condições de trabalho foram associadas a salário e aspectos corriqueiros como horário de almoço, hora extra e cumprimento da carga horária estabelecida, além de boa alimentação e do que consta no acordo da categoria. O ideal sobre condições de trabalho passa pela tomada de consciência do empregado quanto aos seus direitos, através de clima de respeito mútuo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Procurou-se discutir neste artigo a problemática das condições de trabalho. Através de conceituação das relações de trabalho e descrição do processo de trabalho observou-se a ligação intrínseca das condições de trabalho e a sua associação à própria gênese e ao desenvolvimento do modo de produção capitalista.

A leitura operacional desses conceitos, utilizando procedimentos metodológicos que procuraram definir a representatividade dos empregados analisados e de seu espaço de representação sindical, demonstrou ser ainda incipiente a compreensão sobre o assunto. Paradoxalmente, os efeitos do trabalho cotidiano fazem-se sentir através de problemas relacionados à saúde física e, por que não dizer, à mental, pois a pressão sobre o desempenho interfere no lado emocional do indivíduo.

As dificuldades inerentes à condução das relações trabalhistas demonstraram, pela perspectiva sindical, que os aspectos ligados a recomposição salarial e de auxílios/convênios, em conjunto, permanecem prioritários, mesmo diante de significativo número de cláusulas classificadas como de condições de trabalho. Isto pode ser observado nas Convenções Coletivas de anos recentes, conforme consta no quadro 2. A análise das cláusulas mostra que a discussão sobre condições de trabalho não se liga diretamente aos

Quadro 2

Convenções Coletivas — Natureza das Reivindicações

Reivindicações	1985	1986	1987	1988	1989	1990
Salários	17	17	17	16	17	18
Auxílio/Convênio	5	6	6	5	5	5
Condições de Trabalho	17	17	17	17	17	17
Contribuições e Recolhimentos Sindicais	4	4	5	5	5	7
Estrutura e Fortalecimento Sindical	2	2	2	2	2	2
Cláusulas de Cumprimento de Acordo	2	2	2	2	2	2
Total	47	48	49	47	48	51

Fonte: Acordos Coletivos da Categoria dos Comerciantes de Belo Horizonte (modelo adaptado de Leite, 1987)

impactos sobre a saúde, mas sim ao formalismo relacionado à garantia de instrumentos físicos (bancos, armários, banheiros). Apesar de associadas às condições de trabalho, ficam distantes dos aspectos de maior profundidade conceitual e que impactam diretamente o indivíduo em seu locus de trabalho.

Em síntese, o estudo realizado demonstrou que a discussão do tema ainda se encontra em fase embrionária junto aos empregados e à liderança sindical entrevistados, trazendo como reflexão a pouca ênfase despertada pelo tema no contexto das relações sociais de produção.

Abstract

This article presents the questioning of the conditions of work among the employees of a shopping mall located in Belo Horizonte, Minas Gerais, Brazil, and a trade union leadership in the commercial category. We have tried to discuss the theme and its relation to the tasks and attributions developed at the locus of work. From a theoretical reference which linked relations of work, processes of work and conditions of work, we have adopted as methodological strategy a qualitative descriptive research. The delimitation of the sample for it, as well as the carrying out of half-structured interviews with previously selected employees has demonstrated that the understanding and discussion of what would be conditions of work is incipient, since the questioning of such problems still remains little developed.

Uniterms:

- relations of work
- processes of work
- conditions of work

Referências Bibliográficas

BARBOSA, Allan Claudius Queiroz. *A problemática dos conflitos e sua dinâmica em micro e pequenas empresas fabricantes de autopeças localizadas em Belo Horizonte e Contagem*. Belo Horizonte, 1989. Dissertação (Mestrado). CMA/FACE/UFMG.

DEJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho*. São Paulo, Cortez/Oboré, 1988.

DOBB, Maurice. *A evolução do capitalismo*. Rio de Janeiro, Zahar, 1981.

FISCHER, Rosa Maria. Pondo

os pingos nos is sobre as relações de trabalho e políticas de administração de recursos humanos. In: FISCHER, Rosa Maria & FLEURY, Maria T. Leme (org.). *Processo e relações do trabalho no Brasil*. São Paulo, Atlas, 1987.

LAURELL, Asa Cristina & NORIEGA, Mariano. *Processo de produção e saúde*. São Paulo, Hucitec, 1989.

LEITE, Márcia de Paula. Reivindicações sociais dos metalúrgicos. In: FISCHER, Rosa Maria & FLEURY, Maria T.

Leme (org.). *Processo e relações do trabalho no Brasil*. São Paulo, Atlas, 1987.

MUNIZ, Reynaldo Maia. Notas para o estudo dos processos e das relações de trabalho. *Revista de Administração de Empresas*, Rio de Janeiro, FGV, v.28, n.1, p. 27-35, jan./mar. 1988.

PALLOIX, Christian. O processo de trabalho: do fordismo ao neofordismo. In: *Processo de trabalho e estratégias de classe*. Rio de Janeiro, Zahar, 1982.

Recebido em outubro/91
2ª versão em dezembro/92